

Condizioni generali di contratto integrative per il Portale esperti KLARA

1. Campo d'applicazione

1.1. Le presenti Condizioni generali di contratto integrative per il Portale esperti KLARA («CG Portale esperti») disciplinano il rapporto fra le clienti e i clienti («cliente») e KLARA Business SA («KLARA») per i servizi connessi alla soluzione software di KLARA («piattaforma»).

1.2. Le presenti CG Services si applicano a titolo addizionale e quale parte integrante delle Condizioni generali di contratto KLARA. In caso di discrepanze prevalgono le presenti CG.

1.3. Attivando il widget KLARA, il cliente accetta le presenti CG e, in caso di prenotazione di offerte di terzi, anche le condizioni ivi applicabili dei rispettivi terzi.

2. Generale

2.1. Il Portale esperti KLARA, con l'offerta dedicata Coach, offre ai fornitori di servizi dei settori più disparati (nel prosieguo "partner") soluzioni software basate su internet per la prenotazione e l'organizzazione di consulenze interattive online e consulenze in presenza.

Le soluzioni includono in particolare:

- La possibilità per il fornitore di servizi di fissare appuntamenti con i suoi clienti tramite il software.
- La messa a disposizione dei requisiti tecnici per la comunicazione online in sale conferenze virtuali.
- L'invio di messaggi di testo, scambio di file incluso.
- La gestione delle informazioni dei clienti.
- La messa a disposizione di una finestra del sito web che può essere concepita liberamente dal cliente (nel prosieguo "Coach widget") su un sottodominio di KLARA.

KLARA si riserva il diritto di modificare le presenti CG in qualsiasi momento. Le CG modificate entrano in vigore con la pubblicazione nel KLARA Widget Store.

3. Software as a Service (SaaS) – Contratto

KLARA eroga per i suoi partner, tramite Internet, dei servizi SaaS nel settore dei software di gestione aziendale. KLARA può erogare i servizi in collaborazione con terzi.

Oggetto del contratto sono:

- la cessione di software di KLARA per l'utilizzo tramite Internet e
- la memorizzazione di dati del partner (data hosting)

4. Cessione del software

4.1. KLARA mette a disposizione del partner via internet, per l'utilizzo a pagamento per la durata del presente contratto, l'accesso al Portale esperti KLARA tramite il Coach widget KLARA, nella versione attuale in vigore. A

questo scopo KLARA memorizza il software su un server accessibile al partner via internet.

4.2. KLARA sviluppa continuamente il software e lo perfezionerà mediante aggiornamenti e upgrade correnti.

4.3. KLARA sorveglia correntemente la funzionalità del software ed elimina gli errori del software secondo le possibilità tecniche. In particolare, si ritiene sia presente un errore se il software non svolge le funzioni indicate nella descrizione delle prestazioni o non funziona correttamente in altro modo, rendendo impossibile o limitando considerevolmente l'utilizzo del software.

5. Diritti di utilizzazione del software

5.1. KLARA conferisce al partner il diritto, non esclusivo e non trasferibile, di utilizzare il software per la durata del contratto nell'ambito dei servizi SaaS in conformità alle disposizioni.

5.2. Il partner non può riprodurre o modificare il software, salvo che ciò non sia espressamente consentito nella descrizione corrente del servizio sul sito web. È in particolare vietata l'installazione o la memorizzazione, anche solo temporanea, del software su supporti dati (dischi fissi o simili) dell'hardware impiegato dal partner (memoria esclusa).

5.3. Il partner non è autorizzato a mettere a disposizione di terzi questo software per l'utilizzo a pagamento o gratuito. Ogni forma di messa a disposizione del software a terzi è espressamente vietata al partner.

5.4. Il partner si impegna a impostare eventuali rapporti contrattuali con terzi in modo tale che un utilizzo gratuito del software da parte di terzi sia efficacemente impedito.

5.5. Oltre al Portale esperti, il partner ha la possibilità di ordinare diversi pacchetti aggiuntivi ("add-on") presso KLARA. Tali add-on possono in particolare consentire integrazioni con software di terzi offerenti ed estendere la gamma di funzioni. Se per l'utilizzo di un tale add-on sono necessari dei diritti d'accesso, ordinando il componente aggiuntivo, il partner accetta espressamente di conferire tutti i diritti d'accesso necessari a tale scopo.

6. Data hosting

6.1. KLARA concede al partner uno spazio di archiviazione definito su un server per la memorizzazione dei suoi dati. Qualora lo spazio di archiviazione per la memorizzazione dei dati non fosse sufficiente, KLARA informerà il partner in tempo utile. Se il partner non ordina successivamente un

ulteriore spazio di archiviazione a pagamento, i dati che superano lo spazio di archiviazione presente non saranno più memorizzati.

6.2. KLARA provvede affinché i dati memorizzati siano consultabili tramite Internet nell'ambito delle possibilità tecniche.

6.3. Il partner non è autorizzato a mettere a disposizione di un terzo, parzialmente o integralmente, questo spazio di archiviazione per l'utilizzo a pagamento o gratuito.

6.4. Il partner si impegna a non memorizzare nello spazio di archiviazione contenuti la cui messa a disposizione, pubblicazione e utilizzo viola il diritto vigente o gli accordi con terzi.

6.5. KLARA è tenuta, nell'ambito delle possibilità tecniche, ad adottare misure adeguate e ragionevolmente esigibili contro la perdita di dati e per impedire l'accesso non autorizzato di terzi ai dati del partner. A tal fine KLARA effettuerà regolarmente dei backup, controllerà i dati del partner per verificare la presenza di virus e installerà dei firewall.

6.6. In ogni caso, il partner rimane l'unico avente diritto sui dati e può quindi chiedere a KLARA, nel corso della durata del contratto, la restituzione di singoli dati o di tutti i dati, senza che KLARA abbia un diritto di ritenzione. La restituzione dei dati avviene mediante trasmissione attraverso una rete di dati. Il partner non ha nessun diritto sui software idonei per l'impiego/utilizzo dei dati.

6.7. Dopo la disdetta del contratto, il partner è ancora autorizzato per un periodo di un mese (a partire dalla data di disdetta) ad esigere la restituzione dei suoi dati alle condizioni summenzionate. KLARA non è tenuta a mantenere memorizzati presso di sé i dati del partner oltre questo periodo. Qualora un partner richieda la restituzione dei dati successivamente alla decorrenza del termine di un mese e questi dati siano ancora presenti presso KLARA, KLARA restituirà i dati al partner a seguito del pagamento dei costi effettivi che quest'operazione comporta.

7. Supporto e servizio clienti

7.1. KLARA risponderà (via e-mail) alle richieste del partner relative al Portale esperti o concernenti specificatamente l'offerta KLARA Coach nonché altri servizi SaaS negli orari d'ufficio pubblicati sul sito web KLARA.ch; a ricezione della relativa domanda, KLARA risponderà il più rapidamente possibile, telefonicamente o per iscritto.

7.2. Salvo diversi accordi contrattuali, non sussiste nessun obbligo di KLARA di reagire entro un certo tempo e di rispondere a una richiesta.

8. Compromissione dell'accessibilità

8.1. Gli adeguamenti, le modifiche e le integrazioni dei servizi SaaS oggetto del contratto nonché le misure finalizzate alla constatazione e all'eliminazione di perturbazioni del funzionamento comporteranno un'interruzione o una compromissione temporanea dell'accessibilità solo se ciò è inevitabile per motivi tecnici.

8.2. Le funzioni di base dei servizi SaaS sono monitorate correntemente. La manutenzione dei servizi SaaS è generalmente effettuata dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00. In caso di errori gravi che rendono impossibile o limitano considerevolmente l'utilizzo dei servizi SaaS, la manutenzione è effettuata di norma entro 2 ore dalla presa di conoscenza o dalla comunicazione da parte del partner. KLARA informerà tempestivamente il partner sui lavori di manutenzione e li eseguirà il più rapidamente possibile.

8.3. KLARA non ha nessuna influenza sui lavori di manutenzione e sulla disponibilità di terzi offerenti e dei servizi di terzi, i quali sono in parte utilizzati per il servizio KLARA (tra gli altri, Microsoft Azure e Twilio).

8.4. La disponibilità dei singoli servizi SaaS si attesta, sulla media annua, al 99,5%.

9. Doveri del partner

9.1. Il partner è tenuto a impedire l'accesso non autorizzato al software da parte di terzi adottando misure adeguate. A tal fine, il partner richiamerà all'occorrenza l'attenzione dei suoi collaboratori sul rispetto del diritto d'autore. In particolare, il partner darà ordine ai propri collaboratori di

astenersi dal fare copie del software e di non trasmettere i dati d'accesso a terzi.

9.2. Il partner è personalmente responsabile dell'inserimento e della cura dei suoi dati e delle sue informazioni indispensabili per l'utilizzo dei servizi SaaS – impregiudicato l'obbligo di KLARA di effettuare il backup dei dati.

9.3. Il partner, antecedentemente all'inserimento, è tenuto a controllare i suoi dati e le sue informazioni riguardo alla presenza di virus o di altri componenti dannosi nonché a utilizzare allo scopo programmi antivirus conformi allo stato della tecnica.

9.4. Il partner è personalmente responsabile di tutti i contenuti che egli rende disponibili o memorizza nel suo Coach widget. KLARA non è tenuta a controllare il Coach widget del partner per quanto concerne eventuali violazioni della legge.

9.5. Sul Coach widget e negli eventi online non possono essere fornite informazioni, rilasciate dichiarazioni, collocati file o contenuti che violano i divieti legali, i buoni costumi (in particolare contenuti pornografici, razzisti, discriminatori, radicali o altri contenuti riprovevoli) o i diritti di terzi (in particolare, diritti della personalità, diritti dei marchi, diritti al nome e diritti d'autore). Inoltre, il partner si impegna a non utilizzare il suo Coach widget a fini di spam. Qualora KLARA dovesse essere chiamata a rispondere (ad es. azione di cessazione, revoca, rettifica, risarcimento del danno, ecc.) come terzo perturbatore o come perturbatore corresponsabile a causa di contenuti illeciti messi a disposizione dal partner sul suo Coach widget, il partner è tenuto a rimborsare a KLARA tutte le spese insorte a carico della predetta a causa di ciò. Il partner è altresì tenuto a sostenere la KLARA in qualsiasi modo per respingere tali rivendicazioni.

9.6. Il partner si impegna ad adempiere spontaneamente all'obbligo di pubblicazione dell'impressum sul suo Coach widget (o al corrispondente obbligo legale nel paese di utilizzo).

9.7. Il backup regolare di tutti i file e di tutte le impostazioni del software a cui egli ha accesso, compete al partner. Il salvataggio dei dati deve in ogni caso aver luogo antecedentemente all'esecuzione di qualsiasi modifica apportata dal partner nonché antecedentemente ai lavori di manutenzione da parte di KLARA, a condizione che gli stessi siano stati preannunciati tempestivamente da KLARA.

10. Rimunerazione

10.1. Per la cessione del software e l'hosting dei dati, il partner si impegna a pagare a KLARA la remunerazione concordata concordato in base al suo abbonamento, oltre all'IVA prevista dalla legge.

10.2. KLARA mette a disposizione del partner, nel KLARA Widget Store, un conteggio della remunerazione contrattualmente dovuta.

10.3. KLARA è inoltre autorizzata, mediante comunicazione scritta al partner, a procedere a un adeguamento delle remunerazioni e dei contenuti del servizio, con effetto al primo termine di disdetta utile. Le ragioni di un tale cambiamento della prestazione sono insite in particolare nell'evoluzione tecnica e nell'ulteriore sviluppo del software. Se, a seguito dell'intervenuta modifica delle tariffe, il partner non è interessato alla prosecuzione del contratto, gli spetta il diritto alla disdetta straordinaria del contratto nel rispetto di un termine di 14 giorni dalla data della modifica.

11. Garanzia e responsabilità

11.1. KLARA garantisce la prontezza di funzionamento e operativa dei servizi SaaS, in conformità alle disposizioni delle presenti CG.

11.2. Il partner si impegna a tenere indenne KLARA da tutte le pretese di terzi scaturenti dai dati da lui memorizzati e a rifondere a KLARA tutte le spese insorgenti a carico della predetta a seguito di eventuali violazioni del diritto.

11.3. KLARA è autorizzata a procedere al blocco immediato dello spazio di memoria se sussiste il sospetto fondato che i dati memorizzati sono illeciti

e/o che violano i diritti di terzi. Un sospetto fondato di illiceità e/o di una violazione del diritto è in particolare dato se i tribunali, le autorità e/o altri terzi mettono KLARA a conoscenza di ciò. KLARA deve informare senza indugio il partner della rimozione e del motivo della stessa. Il blocco deve essere revocato non appena il sospetto è stato totalmente dissipato.

11.4. KLARA si riserva di escludere il partner dall'utilizzo del software senza indicazione dei motivi, totalmente o relativamente a settori specifici e a propria discrezione, temporaneamente o durevolmente, nonché di cancellare tutti i dati di questo partner se KLARA dispone di indizi che il partner viola degli obblighi sostanziali scaturenti dal suo rapporto contrattuale con KLARA.

11.5. Nei limiti consentiti dalla legge, KLARA esclude qualsiasi responsabilità nei confronti del partner (o di qualsiasi terzo), in particolare per l'adempimento dei suoi doveri contrattuali ed extracontrattuali nonché per la perdita di dati e il mancato guadagno (negligenza inclusa). Questa esclusione della responsabilità vale anche per il danno che insorge, direttamente o indirettamente, con l'utilizzo del software Coach widget.

11.6. In ogni caso, a prescindere dal motivo di responsabilità, la reciproca responsabilità delle parti contrattuali è limitata all'importo delle tasse d'accesso mensili degli ultimi dodici mesi antecedenti all'insorgere del danno.

12. Periodo contrattuale e disdetta

12.1. Il periodo contrattuale inizia a decorrere con l'ordinazione da parte del partner del Coach widget nel Widget Store. Il contratto è stipulato per il periodo di utilizzo selezionato nel Widget Store.

12.2. Se il periodo di utilizzo è mensile, il contratto può essere disdetto per la fine di ogni mese, eccettuato il primo mese di utilizzo. Per il primo mese di utilizzo è effettuata una fatturazione pro rata.

12.3. Un contratto annuo può essere disdetto alla fine di ogni anno contrattuale, nell'ossequio di un termine di 30 giorni. In caso di disdetta tardiva, il contratto si protrae automaticamente per un altro anno.

12.4. La disdetta deve avvenire elettronicamente, nel KLARA Widget Store, oppure per iscritto.

13. Segretezza

13.1. KLARA si impegna a mantenere il segreto su tutti i processi confidenziali, in particolare sui segreti commerciali e aziendali del partner, venuti a sua conoscenza nell'ambito della preparazione, dell'esecuzione e dell'adempimento del presente contratto nonché a non rilasciare queste informazioni a soggetti terzi in assenza dell'autorizzazione del partner. Ciò vale nei confronti di qualsiasi terzo non autorizzato, nella misura in cui il rilascio delle informazioni non è necessario per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali di KLARA.

13.2. Il partner autorizza KLARA a menzionarlo pubblicamente nelle referenze e ad utilizzare in modo appropriato le informazioni generali relative al contratto stipulato ai fini di marketing e vendita.

14. Protezione dei dati

14.1. Accettando le presenti Condizioni Generali, il partner dichiara contestualmente di approvare l'[Informativa sulla privacy](#) di KLARA nella versione attualmente in vigore. La medesima è disponibile sul sito web di KLARA.

15. Diritti della proprietà immateriale

15.1. Tutti i diritti della proprietà immateriale sui servizi, sul software "KLARA Coach widget", sul sito web e sulla documentazione relativa ai servizi rimangono di proprietà di KLARA.

16. Comunicazioni

16.1. Tutte le comunicazioni, salvo sia imperativamente prevista una forma più restrittiva nel presente contratto o per legge, devono essere inviate per iscritto agli indirizzi indicati nella registrazione del partner o sul sito web di KLARA. L'invio tramite e-mail soddisfa sempre il requisito della forma scritta. Le comunicazioni di KLARA all'indirizzo e-mail indicato nella registrazione del partner valgono in ogni caso quale comunicazione scritta.

16.2. I partner contrattuali sono tenuti a rendere tempestivamente note all'altro partner contrattuale le modifiche degli indirizzi (e-mail incl.); in caso contrario le comunicazioni all'ultimo indirizzo resto noto per iscritto saranno ritenute pervenute con effetto giuridicamente vincolante.

17. Clausola salvatoria

17.1. In caso d'inefficacia totale o parziale di singole clausole del presente accordo, le disposizioni eventualmente inefficaci dovranno essere interpretate, completate o sostituite in modo tale da raggiungere l'obiettivo economico perseguito con la disposizione inefficace. Lo stesso vale nel caso in cui questo accordo presenti delle lacune normative.

18. Foro competenze e diritto applicabile

18.1. Le parti, per tutti i rapporti giuridici derivanti dal presente rapporto contrattuale, concordano l'applicazione esclusiva del diritto della Confederazione Svizzera, ad esclusione delle norme del diritto internazionale privato (LDIP) nonché della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci.

18.2. Per tutte le controversie insorgenti nell'ambito dell'esecuzione di questo rapporto contrattuale, Lucerna (Svizzera) è foro competente esclusivo.

Version 1.0, aprile 2021