Condizioni generali di contratto KLARA

ePost Service SA
Schlössli Schönegg - Wilhelmshöhe 1 - 6003 Luzern
+41 41 329 07 00 - info@klara.ch - www.klara.ch

Specialista per la digitalizzazione di

1. In generale

1.1 Per le offerte e i servizi di KLARA si applicano i presenti Termini e Condizioni Generali («TCG») di ePost Service SA («ePost»).

1.2 Registrandosi su KLARA le clienti e i clienti («utente») accettano le presenti CGC e affidano a ePost il compito di trattare determinati dati utili alla fornitura dei rispettivi servizi. Pertanto mediante la registrazione si stipula il presente accordo contrattuale sull'affidamento del trattamento a un responsabile.

1.3 Queste CGC sono valevoli per l'insieme delle offerte e dei servizi di KLARA. Per l'utilizzo di singoli moduli possono esservi condizioni di contratto supplementari, che vigono in via aggiuntiva. In caso di contraddizioni, prevalgono le condizioni di contratto supplementari.

2. Estensione della prestazione

2.1 KLARA permette, con i suoi servizi, a privati e aziende una gestione elettronica e ampiamente automatizzata dei processi amministrativi e commercialmente rilevanti nell'ambito della comunicazione, del traffico dei pagamenti, dell'amministrazione del personale, della spedizione e della ricezione di posta, della contabilità finanziaria e del marketing online ai fini della logica «Software-as-a-Service». Le prestazioni e le funzionalità sono descritte accuratamente nei siti web di KLARA.

2.2 Le prestazioni di servizio di KLARA sono a pagamento. Ci si può abbonare a ulteriori prestazioni di servizio e moduli («offerte widget»). Eventuali condizioni di contratto aggiuntive per le offerte widget valgono a integrazione di queste CGC.

2.3 All'utente viene concesso il diritto non esclusivo di utilizzare i servizi cloud-based selezionati e le offerte widget a pagamento per la durata del rispettivo contratto.

2.4 I diritti di utilizzo non sono trasferibili o sub-licenziabili.

2.5 Per fornire le sue prestazioni e il supporto clienti, ePost è autorizzata a ricorrere a terzi.

2.6 Possono essere offerti widget di terzi. Per l'utilizzo delle prestazioni di terzi vigono le relative disposizioni.

2.7 Tutti i diritti per quanto concerne il software, il marchio e la procedura delle offerte e dei servizi rimangono riservati a ePost. L'utente riceve un diritto d'utilizzo ai sensi di queste CGC.

3. Registrazione

3.1 Per l'utilizzo di KLARA, l'utente deve creare un account. La registrazione permette all'utente di identificarsi. Per determinate applicazioni, ePost può richiedere altri passi per l'identificazione.

3.2 In fase di registrazione e di altre forme di utilizzo, l'utente è tenuto a fornire dati completi e veritieri, a mantenere tutti i dati aggiornati (in parti- colare gli indirizzi e-mail e gli indirizzi fisici di recapito) e a rettificare immediatamente le modifiche e gli errori. Con la propria iscrizione l'utente conferma di possedere la capacità di agire ovvero di avere potere di rappresentanza e di agire con il consenso dell'eventuale rappresentante legale.

3.3 ePost si riserva di rifiutare le registrazioni richieste senza fornire motivazioni.

4. Supporto

Un supporto è a disposizione degli utenti.

5. Stipulazione del contratto

5.1 L'utente è vincolato al contratto con l'attivazione del rispettivo widget.

5.2 Il contratto è in linea di principio soggetto all'approvazione da parte di ePost. Un eventuale rifiuto dovrà essere comunicato all'utente se possibile entro 10 giorni lavorativi dall'ordinazione.

6. Durata del contratto e disdetta

6.1 La durata del contratto inizia a partire dall'ordinazione da parte del cliente, ai sensi della cifra 5.1., qualora non avvenga un rifiuto ai sensi della cifra 5.2.

6.2 Il contratto è stipulato per il periodo di utilizzo scelto al momento dell'ordine. Senza una disdetta il contratto si prolunga per lo stesso periodo di utilizzo.

6.3 Nel caso il periodo di utilizzo sia mensile, una disdetta sarà possibile con effetto alla fine del mese.

6.4 Un contratto annuale può essere disdetto con effetto alla fine dell'anno di contratto, rispettando un preavviso di 30 giorni. Se la disdetta dovesse pervenire in ritardo, il contratto si prolunga per un ulteriore anno.

6.5 La disdetta deve avvenire per via elettronica nel Widget Store di KLARA o per iscritto.

7. Prezzi e modalità di pagamento

7.1 I prezzi delle prestazioni di servizio e delle offerte widget sono consultabili sul sito web di KLARA e nel Widget Store.

7.2 I costi sono dovuti all'inizio del periodo di utilizzo.

7.3 A seconda del terminale utilizzato e del rapporto contrattuale con il fornitore di Internet, possono sorgere nell'utilizzo dei servizi KLARA dei costi per il traffico dati. Ciò vale anche per l'utenza dall'estero.

7.4 ePost ha il diritto di adeguare i prezzi comunicando all'utente questo adeguamento in occasione della prima scadenza di disdetta immediatamente successiva. I motivi di una tale modifica delle prestazioni sono in particolare il progresso tecnologico, l'ulteriore sviluppo delle prestazioni o costi aumentati.

7.5 ePost effettua un controllo dei dati aziendali e personali.

7.6 Tutti i prezzi si intendono in CHF ed IVA esclusa, salvo che l'IVA non sia esplicitamente indicata come inclusa. Le fatture di ePost sono pagabili entro 10 giorni dalla data della fattura.

7.7 Se è in ritardo con il pagamento dovuto, l'utente è tenuto a versare un interesse di mora del 5% annuo. Per solleciti a causa di pagamenti scoperti, all'utente vengono addebitati 20 franchi per ciascun sollecito oltre alle ulteriori spese di incasso. Dopo un sollecito infruttuoso, ePost si riserva il diritto di cedere gli importi delle fatture non pagati a un'azienda incaricata dell'incasso.

7.8 Se i termini di pagamento non vengono rispettati, dopo un solo sollecito e senza preavviso, ePost può limitare o interrompere le prestazioni di servizio, bloccare temporaneamente l'accesso alle applicazioni oppure risolvere i contratti con l'utente con effetto immediato e senza corrispondere alcun indennizzo. ePost ha in particolare il diritto di condizionare la consegna dei dati memorizzati o lo sblocco dell'accesso al pagamento degli importi scoperti in arretrato.

7.9 È esclusa la compensazione dei crediti dell'utente con i diritti di ePost.

7.10 In caso di acquisto di merci, le merci fornite rimangono di proprietà di ePost fino all'avvenuto pagamento completo. Se per una prestazione è stato concordato il pagamento rateale e se l'utente è in mora con una rata, l'accordo di pagamento rateale decade e il saldo residuo diviene immediatamente esigibile per intero.

7.11 Ove l'elaborazione dei pagamenti sia affidata a terzi, si applicano le condizioni contrattuali di questi ultimi.

8. Acquisto di merci

8.1 L'utente ha il diritto di restituire le merci entro i primi 30 giorni dall'inizio del contratto. La merce deve essere rispedita per posta. Il cliente si assume il rischio di spedizione e i costi della spedizione di ritorno.

8.2 Se le merci vengono rispedite incomplete, danneggiate o non nella confezione originale, i relativi apparecchi saranno addebitati all'utente.

8.3 ePost garantisce al cliente per gli apparecchi acquistati l'assenza di difetti per due anni. Nel caso vi fossero dei difetti, dopo la scelta di ePost il cliente ha diritto esclusivamente alla riparazione o alla sostituzione. ePost si adopera per mettere immediatamente a disposizione del cliente un apparecchio sostitutivo, ma non può garantire una disponibilità priva di lacune.

9. Protezione dei dati

ePost attribuisce notevole importanza al trattamento scrupoloso dei dati personali, alla loro protezione da accessi non autorizzati e alla riservatezza.

Il trattamento dei dati personali è descritto in modo dettagliato nella Dichiarazione sulla protezione dei dati di ePost. La Dichiarazione sulla protezione dei dati attualmente applicabile è disponibile sul sito web di KLARA.

Per quanto riguarda il trattamento da parte di ePost dei dati relativi ai contenuti che l'utente inserisce, importa o genera durante l'utilizzo dei servizi, viene stipulato un accordo contrattuale sull'elaborazione dei dati che si allega alle presenti CGC.

10. Obblighi degli utenti e sanzioni

10.1 L'utente è tenuto a introdurre nell'applicazione esclusivamente contenuti per i quali disponga dei relativi diritti. È vietato introdurre contenuti che violino disposizioni legali, in particolare diritti di proprietà intellettuale di terzi o in materia di concorrenza. Inoltre, i contenuti introdotti non devono essere di natura razzista, pornografica o comunque scabrosa.

10.2 Se vi sono indizi di un comportamento che violi le disposizioni legali o quelle contrattuali, ePost può richiedere all'utente di attenersi a un uso conforme alle leggi e al contratto, modificare, limitare o interrompere la sua fornitura di prestazioni senza preavviso, bloccare temporaneamente l'accesso all'applicazione, risolvere il contratto con effetto immediato e senza indennizzo ed eventualmente richiedere un risarcimento danni e l'esonero da qualsiasi diritto o pretesa di terzi. ePost è inoltre autorizzata a eliminare immediatamente e senza preavviso contenuti indebiti, con o senza indicazione in tal senso da parte di terzi.

10.3 Nel caso di utilizzo abusivo dell'applicazione, in particolare qualora vi sia il sospetto di un comportamento punibile, i dati possono essere analizzati per accertare la fattispecie e, su domanda motivata, trasmessi alle autorità ufficiali competenti oppure a terzi interessati dall'abuso.

10.4 Se l'utente dovesse constatare o supporre un utilizzo indebito del suo account, deve immediatamente modificare i suoi dati d'accesso e informare senza indugio ePost a tale riguardo.

10.5 Le prestazioni di servizio e le offerte widget necessitano di una connessione a Internet. Il cliente è in prima persona responsabile per quanto concerne la gestione della connessione a Internet.

10.6 L'utente è tenuto a installare sugli apparecchi i necessari aggiornamento del software.

10.7 Se l'utente ha il sospetto che i suoi dati di accesso siano venuti a conoscenza di persone non autorizzate, deve cambiare immediatamente le sue password.

10.8 Per eseguire determinati servizi di supporto richiesti dal cliente, un dipendente di ePost («Coach KLARA») necessita di un accesso utente alla piattaforma. Il Coach KLARA è autorizzato a concedere internamente l'accesso ad altri utenti per l'esecuzione dei lavori.

10.9 Se l'utilizzo dei servizi «Coach KLARA» si discosta significativamente dall'uso abituale (ad esempio, prenotazioni di appuntamenti molto frequenti), o se vi sono indicazioni che il servizio venga utilizzato anche per altre attività, ePost si riserva il diritto di sospendere o limitare la fornitura dei servizi, di rescindere il contratto o di adottare altre misure appropriate (ad esempio, addebitare gli sforzi che superano il normale ambito).

11. Garanzia e responsabilità

11.1 ePost si sforza di garantire un'alta disponibilità dei suoi servizi. Tuttavia, non può garantire il funzionamento senza interruzioni e senza guasti della sua infrastruttura e dei suoi servizi. Nella misura consentita dalla legge, ePost non risponde dei danni dovuti a guasti o a cause di forza maggiore che si verificano in particolare per la mancanza di collegamento a internet, per interventi illeciti sui dispositivi e sulle reti di telecomunicazione, per sovraccarico della rete, per intasamenti dolosi degli accessi elettronici da parte di terzi o per interruzioni.

11.2 Per i servizi di terzi non vi possono essere assicurazioni e garanzie per quanto concerne disponibilità, qualità, funzionamento o supporto.

11.3 L'utente è l'unico responsabile dell'accesso al suo account ed è tenuto a trattare i suoi dati d'accesso in modo riservato e a renderli accessibili solo a persone debitamente autorizzate. A tale riguardo, ePost declina qualsiasi responsabilità.

11.4 ePost risponde per i danni causati da negligenza grave o intenzionalmente. È esclusa la responsabilità per negligenza leggera o media nei limiti consentiti dalla legge. In particolare è esclusa in modo generale la responsabilità di ePost per quanto concerne danni indiretti, mediati e consecutivi quali lucro cessante, risparmi non realizzati, oneri supplementari, perdita di dati, danni in conseguenza di download oppure pretese di terzi.

11.5 ePost declina qualsiasi responsabilità per danni causati dal comportamento del personale ausiliario e degli eventuali terzi coinvolti (ad es. subappaltatori, fornitori ecc.) a seguito di negligenza lieve o media.

11.6 Restano salve le rivendicazioni derivanti dalla responsabilità del produttore e da danni personali.

11.7 ePost non risponde altresì, nei limiti consentiti dalla legge, di danni dovuti all'utilizzo non conforme alle disposizioni giuridiche o contrattuali delle prestazioni. L'utente risponde delle sue violazioni del contratto o delle norme di legge e delle relative pretese di terzi. Se viene intrapresa azione legale contro ePost a seguito di utilizzo illecito o contrario al contratto, l'utente in questione libera ePost da qualsiasi pretesa di terzi.

12. Adeguamento e impostazione delle applicazioni

12.1 Adeguamenti all'estensione delle prestazioni e alle funzionalità dei servizi o dell'insieme delle loro impostazioni possono essere intrapresi in qualsiasi momento. L'utente deve essere informato qualora si proceda ad adeguamenti di ampia portata. Si rende possibile all'utente l'esportazione di tutti i suoi dati.

12.2 Se gli adeguamenti hanno come conseguenza un peggioramento sensibile per l'utente, questi ha il diritto di disdire l'utilizzo dell'applicazione interessata o dell'insieme del servizio con effetto alla fine di un mese civile, rispettando un preavviso di un mese.

12.3 ePost può in qualsiasi momento modificare le presenti CGC e le condizioni di utilizzo complementari. Le modifiche saranno comunicate tempestivamente e in modo adeguato. Se l'utente non dovesse accettare tali modifiche, potrà in qualsiasi momento disdire il suo account ovvero disdire i widget a pagamento con effetto alla prima scadenza di disdetta immediatamente successiva.

13. Clausola salvatoria

Qualora singole disposizioni delle presenti CGC o delle condizioni di utilizzo complementari dovessero essere inefficaci, incomplete o illecite oppure il loro adempimento diventasse impossibile, ciò non pregiudica l'efficacia delle restanti parti del contratto. In tal caso le parti si impegnano a sostituire immediatamente la relativa disposizione con una disposizione legittima ed efficace che si avvicini il più possibile al contenuto della proposizione originale.

14. Foro, diritto applicabile

Fatte salve le norme imperative di diritto dello Stato in cui è domiciliato l'utente, per tutte le questioni e le controversie in relazione a queste prestazioni di servizio vige esclusivamente il diritto svizzero, a esclusione delle norme di diritto internazionale privato (DIP) e della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CISG). Foro esclusivo è la sede di ePost, fatta riserva di fori imperativi.

Versione 5, giugno 2024