



# KLARA

Un'azienda della Posta.

## Condizioni generali di contratto KLARA

### 1. In generale

Per le offerte e i servizi di KLARA vigono le presenti Condizioni generali di contratto («CGC») della KLARA Business SA («KLARA»).

Accettando le presenti CGC, l'utente acconsente in particolare all'elaborazione dei dati rilevati che lo riguardano, nel modo descritto e agli scopi menzionati.

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 delle prestazioni

KLARA permette 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 contabilità finanziaria e del marketing online. Le prestazioni e le funzionalità sono descritte accuratamente nei siti web di KLARA.

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

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

### 3. Registrazione

Per l'utilizzo di KLARA, l'utente deve creare un account. La registrazione permette all'utente di identificarsi rispetto a un'applicazione di fornitori di servizi terzi. Per determinate applicazioni, KLARA può richiedere altri passi per l'identificazione.

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 particolare 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.

KLARA si riserva di rifiutare le registrazioni richieste senza fornire motivazioni.

### 4. Requisiti di sistema

Per utilizzare KLARA è necessario che l'utente disponga almeno di un accesso a Internet e di un terminale che permetta tale accesso, come p.es. un computer o uno smartphone con un browser attuale (Chrome, Firefox, Safari ecc.) ovvero con l'applicazione corrispondente.

Si consiglia vivamente agli utenti di installare gli aggiornamenti software necessari sui loro terminali e di scegliere password sicure.

### 5. Supporto

In orario d'ufficio è a disposizione degli utenti un supporto telefonico e un supporto online, al di fuori degli orari d'ufficio un supporto via e-mail.

### 6. Costi

In linea di principio, l'utente non deve sostenere alcun costo per l'utilizzo dei servizi di base KLARA. I servizi supplementari comportano un costo.

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. Moduli a pagamento

I singoli moduli a pagamento possono essere acquistati o sottoscritti in abbonamento su base modulare. In aggiunta alle presenti CGC si applicano le corrispondenti condizioni di contratto supplementari per i rispettivi moduli.

Tutti i prezzi sono indicati sul sito web di KLARA e nel Widget Store.

KLARA ha il diritto di adeguare i prezzi comunicando all'utente la prima scadenza di disdetta immediatamente successiva. I motivi di una tale modifica delle prestazioni sono in particolare il progresso tecnologico e l'ulteriore sviluppo delle prestazioni. KLARA effettua un controllo dei dati aziendali e personali.

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

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, KLARA si riserva il diritto di cedere gli importi delle fatture non pagati a un'azienda incaricata dell'incasso.

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

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

Fino al pagamento a saldo, la merce consegnata resta di proprietà di KLARA. 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.

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

## 8. Protezione dei dati

Nella gestione dei dati riguardanti le persone, KLARA si attiene alla legislazione in materia di protezione dei dati. In particolare, KLARA si impegna a rispettare i seguenti principi:

### Dati identificativi e scopo dell'elaborazione:

KLARA rileva, salva ed elabora dati necessari per la fornitura dei servizi, per l'evasione e la cura dei rapporti con la clientela, in particolare al fine di garantire un'alta qualità del servizio, per la sicurezza della gestione operativa e dell'infrastruttura, nonché per la fatturazione (dati dell'utente).

I dati forniti dall'utente (dati rilevati) sono consultabili da KLARA soltanto nella misura in cui essi siano necessari per fornire le prestazioni e se può essere comprovato che l'utente acconsente (p. es. supporto).

### Utilizzo e trasmissione dei dati:

I dati dell'utente sono utilizzati per la gestione dei singoli servizi e per la comunicazione con l'utente. Se subdelegati sono implicati, KLARA si assicura che utilizzino i dati esclusivamente ai fini della fornitura di prestazioni.

Se a tale scopo è necessario trasmettere dati a terzi (p. es. comunicazione dei dati salariali all'AVS o a un'assicurazione), l'utente ne sarà informato dal sistema prima di attivare tale funzione.

Se un'applicazione è messa a disposizione in collaborazione con terzi o se l'utente usufruisce di prestazioni di terzi tramite KLARA, KLARA può inoltrare a tali soggetti terzi i dati necessari (p. es. spedizione postale fisica).

I dati sono analizzati ai fini di adattare le applicazioni alle esigenze e di svilupparle ulteriormente.

I dati dell'utente possono essere utilizzati a fini di marketing qualora l'utente acconsenta a ciò. Quando si richiede il benessere vengono mostrati nel dettaglio i dati utilizzati a scopi di marketing nonché gli scopi di marketing stessi. In questo modo, all'utente possono per esempio essere sottoposte offerte su misura, anche di terzi. In questo contesto, nessun dato dell'utente viene trasmesso a terzi. Qualora l'utente sia interessato a un'offerta che gli è stata sottoposta può egli stesso decidere se fornire ai dati all'offerente terzo. Qualora vi siano richieste da parte di autorità statali (p. es. nel caso di un procedimento penale), i dati richiesti sono trasmessi nella misura in cui ciò sia prescritto dalla legge e KLARA sia tenuta a farlo.

Altrimenti, nessun dato viene trasmesso a terzi.

### Salvataggio dei dati:

Tutti i dati dell'applicazione sono gestiti e salvati su supporti di salvataggio dei dati sicuri, situati in Svizzera. I dati dell'utente che servono unicamente alla comunicazione con l'utente possono essere anche salvati all'estero.

### Sicurezza dei dati:

I dati personali sono protetti contro ogni trattamento illecito mediante misure tecniche e organizzative appropriate. La trasmissione di dati avviene in forma criptata.

Durante il processo di upload dei dati da parte dell'utente KLARA verifica la presenza nei file di codici di programma dannosi (ad es. virus, malware ecc.) e si riserva il diritto di bloccare il processo di upload dei file interessati da software dannosi.

### Cancellazione dei dati:

Quando si chiude l'account, l'insieme dei dati viene cancellato dopo un periodo di tre mesi. Inoltre, l'utente può richiedere in ogni momento la completa cancellazione di tutti i dati. In caso di risoluzione del contratto, KLARA dà all'utente la possibilità di esportare l'insieme dei suoi dati.

### Registrazione del comportamento dell'utente:

Si usano dei sistemi di tracking (p. es. Adobe Analytics) per registrare in forma anonima il comportamento dell'utente. In questo modo è impossibile risalire a utenti determinati o determinabili.

## 9. Obblighi degli utenti e sanzioni

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.

Se vi sono indizi di un comportamento che violi le disposizioni legali o quelle contrattuali, KLARA 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. KLARA è inoltre autorizzata a eliminare immediatamente e senza preavviso contenuti indebiti, con o senza indicazione in tal senso da parte di terzi.

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.

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 KLARA a tale riguardo.

## 10. Garanzia e responsabilità

KLARA 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, KLARA 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.

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

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, KLARA declina qualsiasi responsabilità.

KLARA 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 KLARA 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.

KLARA 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.

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

KLARA 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 KLARA a seguito di utilizzo illecito o contrario al contratto, l'utente in questione libera KLARA da qualsiasi pretesa di terzi.

## 11. Adeguamento e impostazione delle applicazioni

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.

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.

KLARA può in qualsiasi momento modificare le presenti CGC e 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 moduli a pagamento alla prima scadenza di disdetta immediatamente successiva.

I rapporti fra l'utente e KLARA sono disciplinati dalla versione aggiornata delle CGC, pubblicata sulla piattaforma KLARA.

## 12. 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,

## 13. 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 questo 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 KLARA, fatta riserva di fori imperativi.

Versione 2.0, giugno 2021