

# Condizioni generali di vendita (CGV) ZIP.ch SA

## 1. Disposizioni generali applicabili a tutti i servizi ZIP.ch SA

### 1.1 Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali di Vendita (CGV) si applicano a tutti i prodotti e servizi forniti da ZIP.ch SA («il fornitore»), in aggiunta alle condizioni particolari specifiche di ciascun servizio.

ZIP.ch può modificare le CGV in qualsiasi momento; si applica la versione in vigore al momento della conclusione o del rinnovo.

### 1.2 Conclusione del contratto

Il contratto entra in vigore dopo:

- Firma di un'offerta ZIP.ch in formato PDF o convalida scritta via e-mail o
- Conferma automatica via e-mail dopo 14 giorni per un rinnovo

Alla scadenza del prodotto, ZIP.ch invia al cliente un'offerta di rinnovo via e-mail.

In assenza di risposta da parte del cliente entro 14 giorni, il rinnovo si considera automaticamente accettato.

L'ordine diventa definitivo al momento della ricezione da parte del cliente di una "conferma d'ordine" inviata via e-mail o posta ordinaria.

Il cliente dichiara di aver preso visione delle CGV tramite il link fornito in tale conferma.

### 1.3 Diritto di recesso

Il cliente ha un termine di 7 giorni dalla data di conferma per rifiutare l'ordine via e-mail. Trascorso tale termine, l'ordine è definitivo.

### 1.4 Durata e risoluzione

Salvo diversa indicazione, i contratti hanno una durata compresa tra 3 mesi e 3 anni, senza rinnovo tacito.

In caso di risoluzione per inadempimento del cliente, restano dovuti tutti gli importi contrattuali fino alla scadenza.

### 1.5 Rinnovo

Per i servizi rinnovabili, ZIP.ch può inviare un'offerta di rinnovo. In assenza di risposta entro 14 giorni, il contratto viene automaticamente rinnovato alle stesse condizioni per un periodo identico.

### 1.6 Comunicazioni contrattuali

Il cliente accetta che tutte le comunicazioni contrattuali effettuate tramite e-mail abbiano valore legale.

### 1.7 Limitazione di responsabilità generale

In generale, la responsabilità del fornitore nei confronti del cliente è strettamente limitata ai danni diretti derivanti da un uso conforme dei prodotti o servizi sottoscritti, ad esclusione di qualsiasi danno indiretto, compresa qualsiasi perdita di profitto o mancato guadagno.

Inoltre, la responsabilità totale del fornitore nei confronti del cliente non potrà in alcun caso superare il valore dei prodotti e dei servizi forniti al cliente e da questi effettivamente pagati, il cliente esonera espressamente il fornitore da qualsiasi responsabilità oltre tale limite.

## Pagamento, fatturazione e inadempienza

### 1.8 Fatturazione

ZIP.ch fattura la produzione, il primo anno del contratto nel mese della firma del contratto.

All'atto dell'ordine possono essere richiesti acconti. Le condizioni di pagamento applicabili sono quelle convalidate da ZIP.ch SA nella sua «conferma d'ordine».

Le fatture possono essere emesse da CembraPay SA per delega.

## 1.9 Condizioni di pagamento

- Pagamenti a 30 giorni netti o alla ricezione con sconto a partire da un importo minimo.

### 1.10 Ritardi e spese

- Spese di sollecito CHF 15.- per fatture dirette ZIP.ch
- Spese specifiche al 41° giorno presso CembraPay SA
- Dopo 30 giorni di ritardo, ZIP.ch può:

. Sospendere tutte o parte delle prestazioni,  
. Esigere immediatamente il pagamento dell'intero importo residuo dovuto  
. Addebitare CHF 250.- per il ripristino dei servizi  
. Trasmettere il fascicolo alla Cassa Giuridica Svizzera per il recupero crediti

### 1.11 Mancato rimborso

Non è dovuto alcun rimborso quando:

- il cliente non fornisce gli elementi necessari,
- il cliente rifiuta la messa online,
- un servizio terzo rifiuta la pubblicazione,
- la sospensione è dovuta a una violazione da parte del cliente.

## 2. Limitazioni di responsabilità clausola generale

### 2.1 Obbligo di mezzi esclusivamente

Per tutti i servizi ZIP.ch, sito web, SEO, social network, pubblicità, mylocation, myagenda, il fornitore è soggetto a un **obbligo di mezzi**, mai di risultato.

### Esclusioni generali

ZIP.ch non è responsabile:

- delle decisioni di piattaforme esterne (Google, Meta, Facebook, Instagram, TikTok, elenchi, motori di ricerca),
- delle modifiche agli algoritmi, delle cancellazioni, dei rifiuti di annunci, dei blocchi,
- delle interruzioni del servizio dovute a terzi,

- dei contenuti forniti dal cliente,
- degli accessi non autorizzati derivanti da una password non adeguatamente protetta.

### 2.2 Limitazione finanziaria

La responsabilità totale di ZIP.ch, per tutti i servizi, è strettamente limitata **all'importo totale effettivamente pagato dal cliente negli ultimi 12 mesi**.

ZIP.ch non è in alcun caso responsabile:

- danni indiretti,
- perdita di fatturato,
- perdita di profitti,
- danno alla reputazione,
- perdita di dati

### 3.3 Rinuncia al ricorso

Il cliente rinuncia a qualsiasi ricorso contro ZIP.ch in caso di decisioni, modifiche, indisponibilità o restrizioni imposte da piattaforme esterne.

### 3. Obblighi del cliente

Il cliente si impegna a:

- fornire tutti i dati necessari entro termini ragionevoli,
- garantire la veridicità, la legalità e la disponibilità dei contenuti forniti,
- disporre di tutti i diritti su testi, immagini, video, loghi,
- rispettare le condizioni d'uso delle piattaforme di terzi,
- garantire ZIP.ch contro qualsiasi reclamo relativo ai contenuti forniti.

La mancata risposta entro 5-15 giorni equivale a una tacita approvazione e autorizza ZIP.ch a proseguire o completare il servizio

### 4. Forza maggiore

ZIP.ch non è responsabile in caso di eventi al di fuori del suo controllo: guasti di rete, scioperi, attacchi informatici, bug di software di terzi, misure di piattaforme esterne, impossibilità tecniche.

### 5. Protezione dei dati

ZIP.ch tratta i dati in conformità con il diritto svizzero e il RGPD, ove applicabile. Il cliente è l'unico responsabile dell'ottenimento dei consensi necessari dai propri utenti.

Possono essere coinvolti fornitori esterni (hosting, produzione, analisi). Il cliente accetta tali subappalti.

### 6. Proprietà intellettuale

Tutti i software, codici, modelli, strumenti, template e sistemi utilizzati da ZIP.ch rimangono di proprietà esclusiva di ZIP.ch.

### 7. Modifiche unilaterali dei servizi

ZIP.ch può modificare, adattare, sostituire o eliminare alcune funzionalità o piattaforme esterne senza preavviso, a condizione che:

- il servizio complessivo rimanga equivalente, oppure
- la modifica sia imposta da terzi.

Tali adeguamenti non danno diritto ad alcuna riduzione, risoluzione anticipata o indennizzo.

### 8. Sospensione e risoluzione per giusta causa

ZIP.ch può sospendere immediatamente il servizio:

- in caso di violazione delle CGV,
- in caso di contenuti illeciti,
- in caso di mancato pagamento dopo 30 giorni di ritardo
- in caso di uso improprio.

Non è dovuto alcun risarcimento.

### 9. Diritto applicabile e foro competente

Si applica esclusivamente il diritto svizzero.

**Foro competente esclusivo: Losanna, Vaud, Svizzera.**

### 10. Condizioni particolari per servizio

Le sezioni seguenti rivedono le condizioni specifiche dei servizi ZIP.ch: mylocation, club réseaux sociaux, mywebsite, myrestau, myagenda, myseo, myAdvertising Social Ads, myAdvertising Google Ads

Esse riprendono le disposizioni del documento iniziale rafforzandole giuridicamente, pur conservandone la struttura.

## Condizioni mylocation

### 1. Oggetto del servizio

Il servizio **mylocation** consente al cliente di ampliare la propria visibilità online su una rete di piattaforme di terzi (motori di ricerca, elenchi, mappe digitali, sistemi di navigazione, ecc.). ZIP.ch pubblica su queste piattaforme i dati professionali del cliente (nome, indirizzo, telefono, orari, foto, testi promozionali). ZIP.ch utilizza un software dedicato e, se necessario, partner o subappaltatori.

ZIP.ch non garantisce che ogni piattaforma riprenda o visualizzi i dati senza ritardi, integralmente o in un formato specifico. Le modifiche tecniche, le regole specifiche delle piattaforme e i loro tempi di elaborazione sfuggono al controllo del fornitore.

### 2. Accesso al software

Per tutta la durata del contratto, il cliente dispone di un diritto non esclusivo e non trasferibile di accesso al pannello di controllo mylocation. Tutti i diritti sul software appartengono esclusivamente a ZIP.ch e ai suoi partner tecnologici.

### 3. Google Business Profile o Google My Business

Alcuni partner richiedono una convalida telefonica o postale. Il cliente deve disporre di un account Google Business Profile attivo e fornirne l'accesso a ZIP.ch.

Se il cliente incarica ZIP.ch di creare o configurare questo account, ZIP.ch agisce solo come facilitatore. Dopo il trasferimento dei diritti di amministratore, la gestione corrente spetta esclusivamente al cliente.

ZIP.ch e/o i suoi partner devono rimanere co-amministratori dell'account per tutta la durata del contratto al fine di garantire la sincronizzazione dei dati.

## 4. Responsabilità sui dati e conformità

Il cliente rimane l'unico responsabile dei dati forniti, in particolare:

- accuratezza e aggiornamento,
- rispetto dei diritti di terzi (immagini, loghi, testi),
- conformità alle leggi vigenti,
- conformità alle condizioni d'uso delle piattaforme di terzi.

ZIP.ch non ha alcun obbligo di controllo preventivo dei contenuti trasmessi. Qualsiasi reclamo di terzi relativo a tali contenuti deve essere gestito e risarcito dal cliente.

## 5. Effetti della sincronizzazione automatica

Durante la durata del contratto, i dati presenti nell'area utente possono essere automaticamente diffusi sulle piattaforme partner. Il cliente deve assicurarsi che tali dati rispettino le loro regole di utilizzo.

Alla scadenza del contratto, i collegamenti tecnici vengono eliminati. Alcune piattaforme possono tuttavia continuare a visualizzare i dati anche in seguito, cosa che sfugge al controllo di ZIP.ch.

## 6. Composizione della rete di piattaforme

La rete può evolvere (aggiunta o rimozione di piattaforme) senza che ciò costituisca un difetto di prestazione. Le piattaforme applicano le proprie regole (visualizzazione, dati accettati, frequenza di sincronizzazione, formati tecnici) sulle quali ZIP.ch non ha alcun controllo.

## 7. Supporto e assistenza

ZIP.ch mette a disposizione una hotline 7 giorni su 7 per problemi tecnici relativi al software. La hotline non costituisce un servizio di formazione sull'uso dello strumento.

## **8. Obblighi del cliente**

Il cliente deve:

- fornire tutti i dati necessari entro tempi ragionevoli,
- collaborare alle convalide richieste da alcune piattaforme (ad es. Google),
- garantire la legalità e la disponibilità dei contenuti,
- garantire il regolare aggiornamento delle informazioni.

Il cliente è tenuto a risarcire ZIP.ch per qualsiasi reclamo o costo derivante dall'utilizzo del servizio, comprese le spese legali e di difesa.

### **Limitazioni di responsabilità specifiche**

In aggiunta al capitolo generale 5, ZIP.ch non può in alcun caso essere ritenuta responsabile:

- della mancata pubblicazione dei dati da parte di una piattaforma,
- di ritardi, restrizioni, rifiuti o cancellazioni imposti da terzi,
- delle modifiche agli algoritmi, alle regole o alle politiche esterne,
- delle perdite indirette o delle perdite di profitto.

La responsabilità totale di ZIP.ch rimane strettamente limitata agli importi effettivamente pagati per il servizio mylocation.

## Condizioni club "social network"

### 1. Oggetto del servizio

Il servizio **Club – Social network** consiste nella gestione da parte di ZIP.ch, per conto del cliente, delle sue pagine professionali su Facebook, Instagram, LinkedIn e Google Business Profile. Le prestazioni coperte sono quelle indicate nell'offerta firmata.

Il cliente incarica espressamente ZIP.ch di eseguire tutte le azioni necessarie per la pubblicazione, la programmazione, la modifica o la cancellazione dei contenuti, nei limiti del contratto.

### 2. Contenuti pubblicati

ZIP.ch crea pubblicazioni, immagini, testi e contenuti adatti ai social network del cliente. Prima della pubblicazione, il cliente riceve un calendario editoriale via e-mail.

In assenza di risposta da parte del cliente entro i termini indicati nell'offerta, i contenuti sono considerati approvati e ZIP.ch è autorizzata a pubblicarli.

In caso di richieste di modifiche:

- devono essere trasmesse entro il termine stabilito nell'offerta;
- oltre tale termine, ZIP.ch potrà pubblicare i contenuti inizialmente proposti;
- nel contratto può essere previsto un numero massimo di modifiche.

### 3. Recensioni dei clienti

ZIP.ch risponde alle recensioni positive. Per quanto riguarda le recensioni negative:

- ZIP.ch consulta il cliente prima di rispondere;
- il cliente può autorizzare o meno una risposta tramite accordo verbale o e-mail;
- in assenza di risposta entro un termine ragionevole, non verrà pubblicata alcuna risposta.

Il cliente rimane l'unico responsabile del contenuto delle recensioni trattate a suo nome.

### 4. Responsabilità sui contenuti

Il cliente garantisce che i contenuti forniti a ZIP.ch (foto, loghi, testi, video):

- sono leciti,
- rispettano i diritti di terzi,
- non contengano alcun contenuto diffamatorio, pornografico, violento, discriminatorio o contrario alle leggi.

ZIP.ch può rimuovere immediatamente qualsiasi contenuto non conforme.

### 5. Collaborazione e obblighi del cliente

Il cliente si impegna a:

- fornire rapidamente le informazioni necessarie alle pubblicazioni,
- convalidare o contestare i contenuti entro i termini previsti,
- garantire l'esattezza delle sue informazioni,
- vigilare sulla legalità dei contenuti e dei dati trasmessi.

La mancata risposta entro i termini previsti equivale a una tacita approvazione.

### 6. Accesso agli account del cliente

Ai fini del servizio, ZIP.ch può richiedere l'accesso amministrativo agli account social del cliente. Il cliente è tenuto a fornire tali accessi entro i termini richiesti.

Se il cliente non dispone di account, ZIP.ch può crearne uno per suo conto. Gli account rimangono di proprietà del cliente.

ZIP.ch può utilizzare strumenti di analisi delle prestazioni (statistiche, interazioni, portata, coinvolgimento) durante il contratto.

## **7. Limitazioni di responsabilità specifiche**

ZIP.ch non può essere ritenuta responsabile:

- delle decisioni o restrizioni imposte da Facebook, Instagram, LinkedIn o Google (rifiuti, blocchi, sospensioni),
- delle modifiche dell'algoritmo che influiscono sulla visibilità,
- la rimozione di contenuti da parte delle piattaforme,
- delle prestazioni delle pubblicazioni (portata, coinvolgimento, risultati).

La responsabilità totale di ZIP.ch per questo servizio rimane strettamente limitata agli importi effettivamente pagati dal cliente.

## **8. Cessazione del contratto**

Alla scadenza del contratto:

- gli accessi amministratore di ZIP.ch possono essere revocati dal cliente;
- nessun contenuto verrà automaticamente cancellato;
- non potrà essere richiesta la restituzione di design, modelli o risorse interne di ZIP.ch.

## Condizioni mywebsite

### 1. Oggetto del servizio

Il servizio **mywebsite** consiste nella progettazione, produzione, messa online e manutenzione di un sito web professionale per il cliente da parte di ZIP.ch, secondo le modalità previste nell'offerta firmata. Il servizio include la messa online del sito, l'hosting tecnico, l'assistenza in caso di guasti e, a seconda del contratto, varie opzioni (e-commerce, blog, moduli aggiuntivi, social network).

ZIP.ch agisce in base a un obbligo di mezzi e non di risultato, in particolare in materia di indicizzazione, prestazioni tecniche o compatibilità esterna.

### 2. Processo di produzione

#### 2.1 Fatturazione iniziale

Alla fine del mese in cui è stato effettuato l'ordine, ZIP.ch fattura:

- la produzione,
- il primo anno di contratto,
- eventuali costi di messa in servizio.

Per avviare il progetto può essere richiesto un acconto del 50%.

#### 2.2 Fornitura dei contenuti

Dopo aver ricevuto l'e-mail "Contenuti per il tuo futuro sito web", il cliente deve trasmettere i testi, le immagini, i loghi e le informazioni necessarie entro un termine ragionevole, al fine di rispettare un termine massimo di produzione di 8 settimane dopo l'appuntamento di produzione.

In caso di assenza di contenuti nonostante i solleciti, ZIP.ch può produrre un modello di proposta.

#### 2.3 Convalida del modello

Il cliente ha 15 giorni di tempo per convalidare il modello o richiedere modifiche.

- In assenza di risposta entro il termine previsto, il modello sarà considerato accettato.
- ZIP.ch può quindi mettere online il sito,

anche su un URL provvisorio.

Se il cliente decide infine di non portare a termine il progetto, l'intero importo della fattura rimane dovuto.

### 2.4 Messa online e inizio del contratto

Il contratto mywebsite ha inizio dalla data di effettiva messa online, per una durata compresa tra 1 e 3 anni.

### 3. Disponibilità del servizio e assistenza tecnica

Il servizio è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo guasti tecnici o operazioni di manutenzione. ZIP.ch non può garantire la disponibilità o le prestazioni dei servizi forniti da terzi (hosting, CMS, social network, API esterne).

Per i guasti tecnici è disponibile una hotline 0800 100 550, attiva 7 giorni su 7 dalle 8:00 alle 22:00. Il servizio tecnico viene avvisato tramite l'apertura di un ticket.

La hotline **non include**:

- modifiche ai contenuti,
- la formazione sull'uso del CMS,
- servizi di sviluppo non previsti dal contratto.

Le modifiche ai contenuti vengono effettuate tramite il servizio "cicli annuali di correzioni" nei limiti previsti dal contratto.

### 4. Nome di dominio

#### 4.1 Registrazione

ZIP.ch determina e registra un nome di dominio in accordo con il cliente. Il cliente è il titolare del dominio; ZIP.ch funge da contatto tecnico e di fatturazione.

#### 4.2 Dominio esistente

Se il cliente desidera utilizzare un dominio esistente, deve fornire i codici necessari entro 30 giorni. In caso contrario, dovrà essere registrato un nuovo dominio.



#### 4.3 Assenza di controllo sui diritti

ZIP.ch non ha l'obbligo di verificare che il cliente sia legittimato a registrare o trasferire un dominio. Qualsiasi responsabilità relativa a conflitti di marchi o ragioni sociali è a carico del cliente.

#### 4.4 Cessazione del contratto

Alla scadenza, ZIP.ch fornisce:

- i contenuti vengono restituiti sotto forma di file (testi e immagini),
- il dominio può essere trasferito,
- non è possibile richiedere alcuna struttura tecnica interna o modello ZIP.ch,
- l'hosting può essere interrotto immediatamente.

Non è possibile rivendicare alcuno sviluppo, struttura interna, modello interno o codice proprietario di ZIP.ch.

#### 5. Contenuti del sito web

Il cliente è l'unico responsabile dei contenuti pubblicati sul proprio sito. Egli garantisce:

- la legalità e la conformità dei testi, delle immagini e dei dati,
- l'assenza di contenuti diffamatori, pornografici, violenti o contrari al buon costume,
- il rispetto dei diritti d'autore e dei marchi.

ZIP.ch può sospendere il sito in caso di contenuti illeciti.

#### 6. Ottimizzazione SEO di base

ZIP.ch effettua un'indicizzazione di base su Google al momento del lancio.

Il fornitore ha **solo** un **obbligo di mezzi**:

- nessuna garanzia di posizionamento,
- nessuna garanzia di traffico,
- nessun impegno in termini di prestazioni.

I risultati dipendono dagli algoritmi, dalla concorrenza e da fattori esterni che sfuggono

completamente al controllo di ZIP.ch.

#### 7. Modifiche da parte del cliente

Il cliente può modificare autonomamente i

contenuti tramite il CMS. È l'unico

responsabile:

- delle sue manipolazioni,
- della protezione della propria password,
- della sicurezza delle proprie apparecchiature informatiche.

ZIP.ch può revocare l'accesso amministratore in caso di uso improprio.

#### 8. Opzioni

Il cliente può sottoscrivere opzioni quali:

- modulo e-commerce,
- moduli di prenotazione,
- integrazione social network,
- pagine aggiuntive,
- traduzioni.

Ogni opzione è soggetta a condizioni particolari e può comportare un costo aggiuntivo.

#### 9. Limitazioni di responsabilità specifiche

In aggiunta alle limitazioni generali:

- ZIP.ch non è responsabile della disponibilità dei server esterni,
- ZIP.ch non è responsabile delle interruzioni imputabili all'hosting provider,
- ZIP.ch non è responsabile delle manipolazioni del cliente sul CMS,
- ZIP.ch non è responsabile per la perdita di dati relativi a terzi,
- la responsabilità è strettamente limitata agli importi pagati dal cliente per il servizio mywebsite.

## Condizioni myrestau

### 1. Oggetto del servizio

Il servizio **myrestau** fornisce al cliente una soluzione completa per l'ordinazione online di pasti (click & collect / consegna) e un modulo di prenotazione tavoli. Il servizio include un'interfaccia di gestione dedicata, i mezzi tecnici necessari e, a seconda dell'offerta, un'applicazione mobile specifica per il ristorante.

ZIP.ch è il fornitore esclusivo del servizio e può modificarne le funzionalità per motivi tecnici o organizzativi, purché ciò non comprometta le funzioni essenziali del servizio.

### 2. Processo di produzione

#### 2.1 Fatturazione iniziale

Alla fine del mese in cui è stato effettuato l'ordine, ZIP.ch fattura:

- la produzione,
- il primo anno di contratto,
- eventuali spese di messa in servizio.

Potrebbe essere richiesto un acconto del 50%.

#### 2.2 Fornitura dei contenuti per il negozio

Dopo l'appuntamento di produzione, il cliente deve fornire rapidamente gli elementi necessari (foto, menu, descrizioni, prezzi, orari).

Se i contenuti non vengono trasmessi dopo diversi solleciti, ZIP.ch può fornire un modello di proposta.

#### 2.3 Convalida del modello

Il cliente ha 15 giorni di tempo per richiedere modifiche. In assenza di risposta, la proposta si considera accettata.

### 2.4 Abbandono del progetto

Se il cliente rinuncia al progetto dopo la creazione del modello o rifiuta la messa online, **l'intero importo della fattura rimane dovuto.**

### 3. Servizi forniti

ZIP.ch concede un diritto non esclusivo di utilizzare la soluzione myrestau.

I servizi includono in particolare:

- la configurazione tecnica del modulo di comando,
- la creazione o la configurazione dell'applicazione associata (a seconda dell'offerta),
- l'integrazione dei menu e delle categorie,
- la configurazione dei mezzi di pagamento,
- la messa online del negozio.

Il cliente è responsabile di mantenere aggiornati i propri menu

ZIP.ch non garantisce che il software soddisfi costantemente le esigenze o le aspettative del cliente, né che funzioni senza interruzioni.

### 4. Integrazione sui supporti del cliente

Il cliente è responsabile di:

- dell'integrazione dei moduli forniti (widget di ordinazione, prenotazione) sul proprio sito o sui propri social network,
- o richiedere l'assistenza di ZIP.ch, nei limiti del contratto.

ZIP.ch non garantisce la compatibilità permanente con piattaforme di terzi.

### 5. Accesso, sicurezza e account utente

ZIP.ch può richiedere una procedura di registrazione per consentire l'accesso al back-office.

La responsabilità totale è strettamente limitata agli importi pagati per il servizio myrestau.

Il cliente è responsabile:

- dell'esattezza delle informazioni fornite,
- dell'aggiornamento regolare della configurazione,
- della sicurezza delle sue password e dei suoi accessi,
- di eventuali danni causati da un accesso non autorizzato.

ZIP.ch può revocare l'accesso in caso di uso improprio.

## 6. Contenuti pubblicati

Il cliente si assume la piena responsabilità dei contenuti pubblicati tramite myrestau, in particolare:

- descrizioni dei piatti,
- foto,
- prezzi,
- informazioni obbligatorie (allergeni, alcol, promozioni),
- condizioni di vendita specifiche del ristorante.

Questi contenuti devono rispettare in particolare:

- la legislazione svizzera (LCD, LAlc, ODAIOUs, OIP, Codice penale),
- i diritti di terzi,
- le norme sulla protezione dei dati.

ZIP.ch può sospendere il servizio in caso di contenuti illeciti.

## 7. Responsabilità e garanzia

A integrazione delle limitazioni generali di cui al capitolo 5:

- ZIP.ch è responsabile solo in caso di colpa grave o intenzionale,
- ZIP.ch non è responsabile per interruzioni dovute a terzi (hosting provider, reti, pagamenti online),
- ZIP.ch non è responsabile per danni indiretti, perdite operative o perdite di reddito.
- 

Il cliente è tenuto a risarcire ZIP.ch per qualsiasi reclamo relativo ai contenuti o al trattamento dei dati dei clienti finali.

## 8. Protezione dei dati

Il cliente rimane responsabile dei dati dei propri clienti finali (ordini, informazioni personali, cronologia). Deve informare i propri clienti in conformità con la legislazione e ottenere tutti i consensi necessari.

ZIP.ch tratta i dati esclusivamente per l'esecuzione del contratto e può avvalersi di subappaltatori (tecnici, hosting, pagamenti).

Alla scadenza del contratto:

- i dati non sono più accessibili dall'interfaccia,
- il cliente deve esportare i propri dati prima della scadenza.

ZIP.ch può cancellare i dati, salvo obbligo legale di conservazione.

## 9. Cessazione del contratto

La sospensione o la fine del contratto comporta:

- l'immediata interruzione dell'accesso al modulo di comando,
- l'eventuale disattivazione delle integrazioni,
- la cancellazione o il blocco dei dati in conformità con la legge.

Non è previsto alcun rimborso.

## Condizioni myagenda

### 1. Oggetto del servizio

Il servizio **myagenda** fornisce al cliente un sistema completo per la prenotazione di appuntamenti online, che include:

- un CRM (Customer Relationship Management) dedicato,
- una console di amministrazione accessibile tramite browser,
- widget integrabili sul sito web del cliente o sulla sua pagina Facebook,
- un'applicazione mobile myagenda (a seconda dell'utilizzo),
- un sistema di promemoria (inclusi SMS secondo i limiti del contratto).

Il servizio è accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo interventi tecnici e operazioni di manutenzione annunciati.

ZIP.ch agisce nell'ambito di un obbligo di mezzi.

### 2. Disponibilità e interruzioni

Il cliente riconosce che:

- il servizio può essere interrotto per manutenzione o motivi tecnici,
- il fornitore non è responsabile per interruzioni legate a terzi (hosting provider, reti, fornitori di accesso, API esterne),
- eventi di forza maggiore possono influire sulla disponibilità (attacchi DoS, attacchi informatici, guasti di rete, scioperi, incidenti esterni).

ZIP.ch non è responsabile dei problemi di connessione Internet del cliente.

### 3. Servizi inclusi in myagenda

Il servizio comprende:

- uno strumento per la prenotazione di appuntamenti online,
- un'interfaccia CRM per gestire: clienti, calendari, servizi, fasce orarie,
- l'integrazione tramite widget su siti web, social network o pagine esterne,

- assistenza tecnica telefonica per problemi relativi al funzionamento del CRM.

Il cliente ottiene un diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzare il CRM per la propria attività professionale.

ZIP.ch può modificare lo strumento in qualsiasi momento (aggiunte, eliminazioni, adattamenti tecnici) purché le funzionalità di base rimangano invariate.

### 4. Widget di integrazione

ZIP.ch fornisce gli script necessari per integrare lo strumento di prenotazione appuntamenti in:

- sito web del cliente,
- la sua pagina Facebook,
- altre interfacce compatibili.

Alcune piattaforme di terze parti possono imporre le proprie condizioni. Queste prevalgono su quelle di ZIP.ch.

### 5. Applicazione mobile myagenda

Se il cliente utilizza l'applicazione mobile:

- deve scaricarla dall'App Store o da Google Play,
- Prevalgono le condizioni delle piattaforme (Apple, Google).
- ZIP.ch non è responsabile delle restrizioni tecniche imposte da tali piattaforme.

### 6. Installazione e configurazione

ZIP.ch o il cliente (secondo quanto concordato) procede alla configurazione iniziale:

- parametri individuali,
- creazione o importazione di servizi,
- orari,
- gestione delle risorse,
- integrazione degli utenti.

Il cliente può ottenere la messa online di **un massimo di 50 servizi** nell'ambito dell'installazione iniziale.

Il cliente non può richiedere sviluppi o adattamenti tecnici personalizzati non previsti dal

contratto.

## 7. Assistenza tecnica

ZIP.ch fornisce assistenza tecnica dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00.

L'assistenza non include:

- consulenza di marketing,
- consulenza legale,
- formazione avanzata sull'uso dello strumento,
- redazione di contenuti,
- interventi fuori contratto.

## 8. Promemoria SMS

Il servizio include:

- fino a **250 SMS/mese** per un contratto Essential,
- fino a **500 SMS/mese** per un contratto Premium (promemoria + campagne),
- **125 SMS supplementari** per ogni agenda aggiuntiva.

Ogni SMS che supera questi limiti viene fatturato

**CHF 0,07 / SMS**. La fatturazione supplementare

è semestrale o annuale.

## 9. Obblighi del cliente

Il cliente si impegna a:

- utilizzare le e-mail pubblicitarie solo con il consenso (LCD art. 3 cpv. 1 lett. o),
- includere le note legali obbligatorie nelle proprie comunicazioni,
- salvare regolarmente i propri dati CRM,
- conservare i propri dati in conformità con gli obblighi contabili e fiscali applicabili,
- informare ZIP.ch di qualsiasi modifica significativa (orari, servizi, team).

Il cliente è responsabile dei contenuti diffusi tramite myagenda.

La mancata risposta entro un termine ragionevole equivale a una tacita approvazione.

## 10. Dati dei clienti e protezione dei dati

I dati dei clienti (appuntamenti, nomi, e-mail, preferenze, scambi) appartengono al cliente.

ZIP.ch agisce esclusivamente come fornitore

tecnico. Il cliente deve:

- informare i propri clienti in conformità con la LPD / RGPD,
- ottenere tutti i consensi necessari,
- garantire la legalità del trattamento.

Alla scadenza del contratto:

- i dati non sono più accessibili tramite l'interfaccia,
- il cliente è responsabile di esportarli prima della scadenza,
- ZIP.ch può cancellare i dati, salvo obbligo legale di conservazione.

ZIP.ch può utilizzare dati anonimizzati per scopi statistici o tecnici.

## 11. Limitazioni di responsabilità specifiche

In aggiunta alle limitazioni generali di cui al capitolo 5: ZIP.ch non è responsabile:

- delle prestazioni commerciali del cliente,
- delle perdite di dati in assenza di backup da parte del cliente,
- dell'indisponibilità causata da terzi,
- risultati delle campagne SMS,
- degli errori dovuti a una configurazione errata del cliente.

La responsabilità totale per il servizio myagenda è strettamente limitata agli importi pagati dal cliente.

# Condizioni myseo

## 1. Oggetto del servizio

Il servizio **mySEO** ha lo scopo di migliorare il posizionamento naturale del sito web del cliente su Google. Comprende l'audit tecnico, l'ottimizzazione dei contenuti, l'eventuale creazione di testi off-site, la selezione delle parole chiave e il monitoraggio delle prestazioni.

ZIP.ch agisce sempre nell'ambito di un **obbligo di mezzi**, mai di risultato. Non viene fornita alcuna garanzia in merito al posizionamento, al traffico, al volume di visitatori o alle prestazioni SEO.

## 2. Svolgimento della campagna SEO

### 2.1 Raccomandazioni tecniche

Al momento del lancio, ZIP.ch fornisce al cliente raccomandazioni tecniche (robots.txt, sitemap, struttura del sito).

Il cliente deve:

- fornire l'accesso al sito (codici sorgente, FTP, CMS) o
- affidare le modifiche a terzi a proprie spese.

Se il cliente o il suo fornitore esterno non attua le raccomandazioni, ZIP.ch non può essere ritenuta responsabile per eventuali carenze prestazionali.

### 2.2 Siti non creati da ZIP.ch

Per i siti sviluppati da terzi (WordPress, Joomla, ecc.), ZIP.ch può ricorrere a fornitori esterni. Eventuali costi aggiuntivi devono essere accettati dal cliente prima dell'intervento.

### 2.3 Selezione delle parole chiave

ZIP.ch propone una serie di parole chiave pertinenti. Il cliente deve convalidarle in collaborazione con ZIP.ch.

Il cliente non può imporre parole chiave non pertinenti o contrarie alla logica SEO. ZIP.ch può accettare di integrare termini non raccomandati, senza alcuna garanzia sui risultati.

### 2.4 Ottimizzazione dei contenuti

In base al contratto, ZIP.ch può ottimizzare:

- i contenuti "onsite" (testi del sito),
- i contenuti "offsite" (articoli, backlink su siti esterni).

Queste ottimizzazioni sono soggette ai vincoli delle piattaforme esterne.

## 3. Rapporto sulla campagna

ZIP.ch mette a disposizione un rapporto periodico (PDF o dashboard) che presenta l'evoluzione:

- delle parole chiave,
- del posizionamento,
- del traffico stimato,
- delle azioni realizzate.

Il cliente deve tenere conto del fatto che la SEO evolve nel corso di diversi mesi e dipende da numerosi fattori esterni.

## 4. Obblighi del cliente

Il cliente deve:

- fornire l'accesso al sito entro i termini previsti,
- convalidare rapidamente le parole chiave,
- astenersi dal modificare il sito in modo tale da compromettere le prestazioni SEO (modifiche agli URL, eliminazione di pagine, uso improprio del CMS),
- informare ZIP.ch di qualsiasi cambiamento significativo (rifacimento del sito, migrazione, aggiunta di pagine, ristrutturazione).

Se il cliente o una terza parte non esegue le istruzioni di ZIP.ch, i risultati non possono essere garantiti.

## **5. Limitazioni di responsabilità specifiche**

In aggiunta alla clausola generale di responsabilità: ZIP.ch non è responsabile:

- delle modifiche agli algoritmi di Google,
- delle sanzioni o restrizioni imposte da Google,
- delle azioni dei concorrenti,
- calo temporaneo o permanente del traffico,
- manipolazioni del sito da parte del cliente o di terzi,
- bug o limitazioni del CMS utilizzato dal cliente.

La responsabilità totale di ZIP.ch è strettamente limitata agli importi pagati per il servizio mySEO.

## **6. Cessazione del contratto**

Alla scadenza del contratto:

- gli accessi forniti dal cliente devono essere revocati da quest'ultimo,
- ZIP.ch non è tenuta a rimuovere i contenuti offsite già pubblicati (backlink, articoli),
- non è dovuto alcun rimborso.

Gli effetti del lavoro SEO possono persistere o diminuire dopo la scadenza del contratto a seconda delle azioni del cliente, ma anche in funzione dell'evoluzione degli algoritmi dei motori di ricerca, che sono totalmente indipendenti dalla volontà o dal controllo di ZIP.ch.

## Condizioni myAdvertising Social Ads

### Utilizzo dell'account pubblicitario ZIP.ch e fatturazione del budget pubblicitario

**ZIP.ch gestisce sistematicamente tutte le campagne pubblicitarie dal proprio account Meta Business Manager**, tramite un subaccount dedicato al cliente.

In questo caso:

- le campagne vengono create e diffuse **dall'account pubblicitario di ZIP.ch**,
- il budget pubblicitario viene **anticipato da ZIP.ch** tramite la propria carta di credito,
- il cliente **non può richiedere l'accesso come amministratore** all'account Business Manager ZIP.ch né al suo sistema di pagamento,
- il cliente ha accesso solo alle statistiche trasmesse tramite i report di ZIP.ch,
- Il budget pubblicitario proposto da ZIP.ch viene rifatturato al cliente secondo le modalità previste nell'offerta.

Questo metodo viene utilizzato in ogni momento per garantire la conformità, la stabilità e l'ottimizzazione delle campagne e costituisce la procedura standard di ZIP.ch.

ZIP.ch può anche decidere, in qualsiasi momento, di trasferire la gestione all'account pubblicitario del cliente se ciò diventa necessario o più appropriato.

#### 1. Oggetto del servizio

Il servizio **myAdvertising Social Ads** consiste nella creazione, configurazione, gestione e ottimizzazione da parte di ZIP.ch di campagne pubblicitarie sulle piattaforme Meta (Facebook e Instagram) e, a seconda dell'offerta, su altri social network. ZIP.ch agisce in qualità di fornitore incaricato di gestire il budget pubblicitario del cliente.

Il servizio comprende:

- la creazione del Business Manager (se necessario),
- la configurazione dell'account pubblicitario Meta,

- la definizione del pubblico,
- la creazione di immagini e testi pubblicitari,
- la gestione delle campagne e la loro ottimizzazione,
- la produzione di report periodici.

ZIP.ch agisce secondo un **obbligo di mezzi**, senza garanzia di risultato.

#### 2. Creazione e gestione dell'account pubblicitario

L'account pubblicitario appartiene al cliente. ZIP.ch deve ottenere un accesso amministratore per poter gestire le campagne.

Se il cliente non possiede un account pubblicitario, ZIP.ch può crearne uno. Il cliente rimane responsabile della conformità delle informazioni fornite a Meta.

Le piattaforme possono applicare le proprie regole, che prevalgono sulle CGV di ZIP.ch.

#### 3. Pubblicazione delle campagne

Il cliente riceve una proposta di campagna che include:

- una raccomandazione di budget,
- una selezione delle udienze,
- delle immagini e dei testi,
- gli obiettivi pubblicitari.

Dopo l'invio di questa proposta:

- il cliente deve confermare entro 5 giorni lavorativi,
- in assenza di risposta entro tale termine, la proposta si considera accettata,
- ZIP.ch metterà online la campagna.

#### 4. Ruolo del cliente

Il cliente si impegna a:

- fornire tutte le informazioni necessarie alla realizzazione delle campagne,
- trasmettere i propri accessi amministratore entro i termini previsti,
- rispettare le regole pubblicitarie di Meta,
- segnalare qualsiasi modifica significativa (cambiamento di offerta, orari, prodotti, disponibilità, ecc.).



Il cliente è l'unico responsabile dei contenuti, dei prodotti e dei servizi che promuove.

## 5. Budget pubblicitario

Il budget pubblicitario è interamente a carico del cliente. ZIP.ch non può essere ritenuta responsabile:

- delle fluttuazioni dei costi pubblicitari,
- dell'aumento del CPM o del CPC,
- di un calo delle prestazioni legato alla concorrenza o agli algoritmi.

ZIP.ch può raccomandare un budget minimo che consenta di ottenere risultati coerenti.

## 6. Restrizioni, rifiuti e limitazioni imposti da Meta

Meta può rifiutare o sospendere:

- una pubblicità,
- un pubblico,
- un account pubblicitario,
- una pagina professionale.

Queste decisioni sono completamente indipendenti dalla volontà di ZIP.ch.

**ZIP.ch non può in alcun caso essere ritenuta responsabile:**

- del rifiuto da parte di Meta,
- delle limitazioni imposte da Meta,
- dei conti pubblicitari bloccati per motivi interni a Meta,
- delle perdite di prestazioni causate dagli algoritmi.

## 7. Ottimizzazione e prestazioni

ZIP.ch ottimizza le campagne secondo le migliori pratiche:

- adeguamento del pubblico,
- adattamento delle immagini,
- eventuali test A/B,
- monitoraggio delle statistiche.

Non viene fornita alcuna garanzia:

- sulle vendite,
- sul numero di lead,
- al ritorno sull'investimento (ROI),
- al costo per risultato.

## 8. Reporting

ZIP.ch fornisce un reporting periodico che riporta:

- le impressioni,
- la portata,
- i clic,
- il CTR,
- le conversioni, quando disponibili.

Il cliente rimane responsabile della configurazione del proprio sito per la misurazione delle conversioni (Pixel Meta, API conversioni, ecc.).

## 9. Limitazioni di responsabilità specifiche

In aggiunta al capitolo generale 5, ZIP.ch non è responsabile:

- delle decisioni automatiche di Meta,
- dei blocchi degli account,
- degli aggiornamenti degli algoritmi,
- delle interruzioni o dei bug di Meta,
- delle prestazioni commerciali del cliente,
- errori commessi dal cliente sul proprio sito (pixel, tracciamento, ecc.).

La responsabilità totale di ZIP.ch per questo servizio è strettamente limitata agli importi pagati per myAdvertising Social Ads.

## Condizioni myAdvertising Google Ads

Il prodotto myAdvertising Google Ads mette a disposizione del cliente i seguenti servizi:

Realizzazione di campagne pubblicitarie su Google Search con gruppi di annunci di ricerca definiti (temi della campagna e relative parole chiave) che vengono visualizzati in formato annuncio nel motore di ricerca Google.

ZIP.ch può modificare le funzionalità del prodotto durante la durata del contratto, a condizione che ciò non comporti inconvenienti irragionevoli per il cliente e che i servizi rimangano complessivamente equivalenti.

### 1. Creazione e realizzazione della campagna da parte di ZIP.ch

La campagna (compresa la definizione dei termini di ricerca) viene creata da ZIP.ch sulla base dei contenuti e delle informazioni forniti dal cliente.

Prima dell'inizio della campagna, il cliente riceve un'e-mail contenente i dettagli della campagna prevista. Il cliente è tenuto a comunicare eventuali modifiche via e-mail almeno due giorni lavorativi prima dell'inizio della campagna. In caso contrario, la campagna verrà avviata come previsto.

Durante lo svolgimento della campagna, il cliente può richiedere modifiche ai testi degli annunci e ai termini di ricerca. ZIP.ch ne terrà conto in conformità con le direttive Google Ads in vigore, il che può comportare adeguamenti a breve termine della campagna. ZIP.ch informerà il cliente in tempo utile di tali adeguamenti.

ZIP.ch mette a disposizione del cliente un rapporto online sulle prestazioni della campagna in corso.

#### 1.1 Gestione dell'account Google Ads e metodi di pagamento

Le campagne Google Ads vengono create e gestite esclusivamente **dall'account Google Ads di ZIP.ch**.

Il cliente **non ha alcun diritto di accesso** a tale account e non può richiederne l'apertura, la consultazione o l'amministrazione.

Il budget pubblicitario Google Ads viene regolato **tramite la carta di credito di ZIP.ch**. Quando gli importi investiti raggiungono un livello ritenuto significativo da ZIP.ch, quest'ultima è autorizzata a richiedere l'utilizzo **della carta di credito del cliente** per il proseguimento o l'estensione della campagna. La campagna potrà quindi proseguire solo dopo la comunicazione e la convalida del mezzo di pagamento del cliente.

Il cliente riconosce e accetta espressamente queste modalità di gestione e pagamento, senza le quali il servizio non può essere fornito.

### 2. Obbligo di collaborazione del cliente

Per una definizione ottimale dei termini di ricerca e la progettazione degli annunci pubblicitari, il cliente deve fornire a ZIP.ch, al più tardi dieci giorni lavorativi prima dell'inizio della campagna, tutti i contenuti e le informazioni necessarie.

Il cliente deve informare ZIP.ch di qualsiasi modifica al proprio sito web con almeno cinque giorni lavorativi di anticipo. Questa disposizione non si applica ai siti web gestiti da ZIP.ch nell'ambito dell'offerta mywebsite.

Il cliente garantisce che i contenuti forniti non violano alcun diritto di terzi.

### 3. Ricorso a fornitori di servizi terzi

ZIP.ch può, a sua esclusiva discrezione, ricorrere a fornitori esterni.

Se un subappaltatore tratta i dati personali del cliente, è soggetto agli obblighi legali applicabili.

### 4. Remunerazione Ads

Il compenso dovuto dal cliente e la fatturazione sono regolati dal contratto.

Salvo diversamente concordato, l'utilizzo del budget pubblicitario è ripartito in modo uniforme sulla durata del contratto.

È escluso il rimborso del budget.

## 5. Durata e risoluzione

La durata e la risoluzione sono regolate dal contratto.

ZIP.ch si impegna a rispettare la data di inizio della campagna.

Il cliente può interrompere una campagna con un preavviso di cinque giorni lavorativi, senza alcuna conseguenza sul compenso dovuto.

In caso di violazione del contratto o delle CG, ZIP.ch può sospendere immediatamente i propri servizi.

ZIP.ch può anche interrompere una campagna o modificare gli annunci e le parole chiave in caso di fondato sospetto di violazione.

In tal caso, il cliente non può avanzare alcuna pretesa nei confronti di ZIP.ch.

## 6. Garanzia

ZIP.ch si impegna a elaborare la campagna con diligenza. Non viene fornita alcuna garanzia in merito al numero di clic, alle conversioni o al posizionamento degli annunci.

ZIP.ch declina ogni responsabilità in caso di guasti, interruzioni o manutenzione del motore di ricerca Google.

## 7. Protezione dei dati

Il cliente è tenuto a rispettare le disposizioni di legge in materia di protezione dei dati.

Deve assicurarsi di essere autorizzato a trasmettere dati personali a ZIP.ch.

Egli manleva ZIP.ch da qualsiasi pretesa di terzi relativa a tali trattamenti.

## 8. Trattamento dei dati su mandato

Quando il cliente mette a disposizione di ZIP.ch dati personali per la realizzazione della campagna, ZIP.ch agisce in qualità di responsabile del trattamento incaricato. Si applicano le seguenti disposizioni

ZIP.ch tratta i dati personali forniti dal cliente solo per la durata del contratto ed esclusivamente per la fornitura dei servizi contrattuali. I dati vengono memorizzati e trattati sui sistemi di ZIP.ch.

### 8.1

Fatti salvi gli obblighi di legge, ZIP.ch tratta questi dati solo per gli scopi previsti e in conformità con le istruzioni documentate del cliente. Le istruzioni risultano dal contratto e dall'utilizzo dei servizi.

### 8.2

ZIP.ch garantisce che tutte le persone autorizzate al trattamento dei dati personali rispettino l'obbligo di riservatezza.

### 8.3

ZIP.ch attua misure tecniche e organizzative adeguate per la protezione dei dati personali, in conformità con il diritto svizzero e l'art. 32 RGPD.

### 8.4

Nella misura del ragionevole, ZIP.ch assiste il cliente nei suoi obblighi di informazione nei confronti delle persone interessate e risponde alle domande relative ai loro diritti.

### 8.5

ZIP.ch informa immediatamente il cliente se una sua istruzione sembra violare la legislazione applicabile.

### 8.6

ZIP.ch assiste il cliente in merito ai suoi obblighi legali in materia di protezione dei dati, in particolare quelli previsti dagli articoli da 32 a 36 del RGPD.

In caso di violazione dei dati di competenza di ZIP.ch, il cliente viene informato senza indugio.

### 8.7

ZIP.ch fornisce al cliente tutte le informazioni necessarie per documentare la conformità del trattamento.

Quando richiesto dalla legge, ZIP.ch consente ispezioni da parte del cliente o di un esperto autorizzato. Tali ispezioni sono a carico del cliente e non devono interferire con le operazioni di ZIP.ch.

### 8.8

ZIP.ch fattura al cliente i costi sostenuti per i servizi forniti, previa informazione preventiva.

## 9. Dati alla scadenza del contratto

ZIP.ch cancella i dati personali su richiesta del cliente e al più tardi alla scadenza del contratto, salvo obbligo legale di conservazione.  
Se la cancellazione è possibile solo con mezzi sproporzionati (in particolare nei backup), ZIP.ch può bloccare l'accesso ai dati.

Se ZIP.ch conserva i dati oltre la scadenza del contratto, ne garantisce la riservatezza.

I dati resi anonimi possono essere utilizzati a fini di analisi, miglioramento o benchmarking.

### **Versione definitiva**

La presente versione sostituisce integralmente le versioni precedenti delle CGV di ZIP.ch SA.

Tutte le accettazioni, le convalide, gli ordini o i rinnovi implicano la piena e incondizionata accettazione delle presenti disposizioni.

ZIP.ch SA Avenue de la Gare 33 1003 Losanna

Ottobre 2025











