

**Questa è una traduzione. Fa fede unicamente la versione tedesca.**

## 1. Campo di applicazione e parti integranti del contratto

**1.1** Le presenti Condizioni generali («CG») disciplinano i rapporti contrattuali tra la myls AG, Widenrain 1, 6363 Obbürgen («myls»), e le sue clienti e i suoi clienti («Cliente») relativi a tutti i prodotti e servizi di myls.

**1.2** I prodotti di myls sono destinati esclusivamente a imprese, lavoratori indipendenti e organizzazioni (B2B). myls non conclude contratti con consumatrici e consumatori.

**1.3** Sono parti integranti del contratto, in quest'ordine di priorità: (a) l'accordo individuale o l'offerta accettata dal Cliente, (b) la rispettiva descrizione del prodotto o della prestazione, (c) le presenti CG e (d) la panoramica «Trattamento dei dati e sub-responsabili del trattamento» disponibile su [www.myls.ch/it/sub-responsabili](http://www.myls.ch/it/sub-responsabili). In caso di contraddizioni prevale il documento di rango superiore. In materia di protezione dei dati la cifra 12 prevale su tutte le altre disposizioni delle presenti CG.

**1.4** Le condizioni generali del Cliente non si applicano, anche se myls non vi si oppone espressamente.

## 2. Definizioni

- **Prodotti:** tutte le prestazioni di myls, in particolare la myls App, il myls Chatbot, i siti web e il servizio per siti web (inclusi hosting, e-mail e domini) nonché ulteriori prestazioni quali pubblicità online, ottimizzazione per i motori di ricerca e gestione dei social media.
- **Utenti finali:** persone fisiche che entrano in contatto con un prodotto impiegato dal Cliente, p. es. visitatori del sito web del Cliente, utenti del chatbot o persone che esprimono recensioni.
- **Rivenditore:** un Cliente che, sulla base di un contratto di partenariato o di un contratto quadro, distribuisce prodotti di myls a propri clienti o li impiega per questi ultimi.
- **Cliente finale:** un cliente del rivenditore.
- **Contenuti:** tutti i testi, le immagini, i loghi, i video, i dati, le indicazioni sui prezzi e sulle prestazioni nonché le altre informazioni che il Cliente mette a disposizione di myls o fa pubblicare tramite un prodotto.
- **Piattaforme di terzi:** servizi non gestiti da myls, p. es. Google (incluso il profilo dell'attività), Apple, Microsoft/Bing, Meta (Facebook, Instagram), elenchi, servizi di mappe e di navigazione, portali di prenotazione o assistenti basati sull'IA.
- **Sub-responsabili del trattamento:** terzi ai quali myls ricorre per il trattamento di dati personali per conto del Cliente.

## 3. Conclusione del contratto, durata e disdetta

**3.1** Il contratto è concluso quando il Cliente accetta un'offerta di myls. L'accettazione può avvenire per iscritto, per via elettronica (p. es. per e-mail, ordinazione online o firma elettronica), per telefono o per atti concludenti, in particolare mediante il pagamento o l'utilizzo di un prodotto.

**3.2** myls può rifiutare ordinazioni senza indicarne i motivi e subordinare la conclusione del contratto a una verifica della solvibilità o a un pagamento anticipato.

**3.3** Il contratto inizia con l'attivazione o la messa in linea del prodotto oppure alla data convenuta. Salvo diverso accordo nell'offerta (p. es. durata triennale per i siti web), la durata minima è di 12 mesi. Il contratto si rinnova automaticamente di volta in volta per ulteriori 12 mesi se non viene disdetto al più tardi **30 giorni prima della scadenza** della durata.

**3.4** Le disdette richiedono la forma scritta. È sufficiente un'e-mail a support@mysls.ch. Fa stato la data di ricezione presso myls.

**3.5** È esclusa una disdetta ordinaria prima della scadenza della durata. Se il Cliente disdice comunque il contratto o rinuncia alle prestazioni, il compenso resta dovuto fino alla fine della durata. Se il Cliente cessa comprovatamente la propria attività commerciale (p. es. cancellazione dal registro di commercio o cessazione dell'esercizio), può disdire il contratto per iscritto per la fine del mese successivo. I compensi già pagati non vengono rimborsati.

**3.6** Entrambe le parti possono disdire il contratto in qualsiasi momento senza preavviso per motivi gravi. Per myls sussiste un motivo grave in particolare in caso di mora nel pagamento secondo la cifra 8.6, di violazioni contrattuali gravi o ripetute, di contenuti illeciti nonché in caso di fallimento o di moratoria concordataria del Cliente.

**3.7** Con la fine del contratto terminano le prestazioni e gli accessi del Cliente ai sistemi di myls. Il Cliente è responsabile di salvare o esportare tempestivamente i propri dati. Su richiesta scritta presentata entro 30 giorni dalla fine del contratto, myls mette a disposizione i dati esportabili in un formato corrente (p. es. CSV o ZIP), fatturando il relativo onere. Successivamente i dati vengono cancellati (cifra 12.12).

## **4. Prestazioni di myls**

**4.1** L'entità e le caratteristiche delle prestazioni risultano dall'offerta e dalla descrizione del prodotto. myls fornisce le prestazioni con diligenza e secondo standard generalmente riconosciuti.

**4.2** myls non garantisce alcun risultato determinato, in particolare nessuna posizione determinata nei motori di ricerca, nessun numero determinato di visitatori, richieste, fatturati o recensioni, salvo diverso accordo espresso per iscritto.

**4.3** Per la fornitura delle prestazioni myls può ricorrere a terzi, p. es. subappaltatori, freelance o partner tecnologici. Per il ricorso a sub-responsabili del trattamento si applica la cifra 12.6.

**4.4** I termini sono vincolanti solo se sono stati espressamente convenuti come vincolanti. Per il resto myls si adopera per rispettare i termini indicati.

**4.5** myls assicura un'elevata disponibilità dei propri sistemi, ma non può garantire un funzionamento privo di interruzioni e di disfunzioni. Per quanto possibile, myls esegue i lavori di manutenzione al di fuori dei consueti orari d'ufficio e, per quanto ragionevolmente esigibile, li annuncia preventivamente. I lavori di manutenzione non danno diritto a una riduzione del compenso.

**4.6** myls può sviluppare ulteriormente e adeguare tecnicamente i propri prodotti. Per modifiche sostanziali a svantaggio del Cliente si applica la cifra 9.

**4.7** myls può bloccare in tutto o in parte l'accesso a un prodotto se il Cliente viola il contratto o se ciò è necessario per motivi di sicurezza. Il diritto al compenso permane.

**4.8** myls può mettere a disposizione del Cliente modelli, p. es. avvertenze per il chatbot, moduli di testo per dichiarazioni sulla protezione dei dati, note legali o CG. I modelli non costituiscono consulenza legale. Il Cliente è responsabile di adattarli alla propria situazione e di farli verificare sotto il profilo giuridico. myls non fornisce alcuna garanzia per i modelli e per le versioni adattate.

## **5. Obblighi del Cliente**

**5.1** Il Cliente collabora alla fornitura delle prestazioni. In particolare fornisce tempestivamente e nella forma convenuta i contenuti, i dati di accesso e le approvazioni necessari e informa senza indugio myls di eventuali modifiche, p. es. nuovi orari di apertura, un indirizzo modificato o un sito web inattivo.

**5.2** Se il Cliente non adempie ai propri obblighi di collaborazione, myls può, dopo un adeguato termine supplementare, inserire contenuti segnaposto o interrompere i lavori. L'obbligo di compenso permane. L'onere supplementare viene fatturato secondo il dispendio effettivo. myls non risponde delle conseguenze della mancata collaborazione.

**5.3** Il Cliente è l'unico responsabile dei propri contenuti. Garantisce che essi sono corretti e aggiornati, che dispone di tutti i diritti necessari e che non violano né disposizioni di legge né diritti di terzi (in particolare il diritto in materia di concorrenza sleale, di marchi, d'autore, della personalità e della protezione dei dati nonché le prescrizioni sull'indicazione dei prezzi). myls non verifica la liceità dei contenuti.

**5.4** myls può rifiutare, bloccare o rimuovere contenuti se violano leggi, disposizioni delle autorità, direttive di piattaforme di terzi o le presenti CG oppure se sussistono altri motivi oggettivi. Per quanto possibile, myls ne informa il Cliente.

**5.5** Il Cliente mantiene segreti i propri dati di accesso e segnala senza indugio qualsiasi abuso. Ogni accesso effettuato con dati di accesso corretti è considerato un accesso del Cliente.

**5.6** Il Cliente è responsabile del fatto che il suo sito web e i suoi canali contengano le indicazioni prescritte dalla legge, in particolare note legali, dichiarazione sulla protezione dei dati, avvertenze sui cookie e – per il myls Chatbot – le avvertenze per il chatbot secondo la cifra 6.2.2.

**5.7** Il Cliente può utilizzare i prodotti solo per scopi propri. La rivendita, la cessione a terzi o l'impiego per terzi sono consentiti solo ai rivenditori con un relativo contratto. Sono vietati in particolare la copia, la decompilazione o la riproduzione del software nonché l'impiego dei prodotti per scopi illeciti.

## **6. Disposizioni particolari per singoli prodotti**

### **6.1 myls App**

**6.1.1** myls concede al Cliente, per la durata del contratto, un diritto non esclusivo e non trasferibile di utilizzare la myls App per le sedi convenute.

**6.1.2** La myls App trasmette i contenuti del Cliente, di regola automaticamente, a piattaforme di terzi. myls non ha alcun potere di impartire istruzioni alle piattaforme di terzi. Queste ultime possono rifiutare, modificare, pubblicare con ritardo o cancellare i contenuti e riutilizzarli secondo le proprie regole. I contenuti pubblicati sono accessibili al pubblico e possono continuare a essere presenti presso piattaforme di terzi o terzi anche dopo una cancellazione.

**6.1.3** Il Cliente autorizza myls ad aprire, collegare o gestire a suo nome account presso piattaforme di terzi e a richiedere i diritti necessari a tale scopo. Alla fine del contratto myls trasferisce gli account al Cliente, per quanto tecnicamente possibile, o scioglie il collegamento.

**6.1.4** Il Cliente è responsabile delle risposte alle recensioni e dei contributi sui social media. Ciò vale anche per le proposte di testo create con l'ausilio dell'intelligenza artificiale. Il Cliente le verifica prima della pubblicazione.

**6.1.5** Se il Cliente collega la myls App a un assistente basato sull'IA di un fornitore terzo (p. es. tramite un'interfaccia MCP con ChatGPT o Claude), si applicano a tale riguardo le condizioni di detto fornitore. Il trattamento dei dati da parte di tale fornitore rientra nella responsabilità del Cliente.

### **6.2 myls Chatbot**

**6.2.1** Il Cliente determina la base di conoscenze (p. es. contenuti del sito web, documenti, indicazioni sui prezzi e sulle prestazioni) e la configurazione del chatbot. È responsabile dell'esattezza di tali indicazioni.

**6.2.2** Il Cliente integra le avvertenze per il chatbot messe a disposizione da myls o avvertenze proprie equivalenti. Queste comprendono in particolare l'avvertenza sull'impiego dell'intelligenza artificiale, l'esclusione di responsabilità per le risposte dell'IA e le informazioni sulla protezione dei dati. Inoltre il Cliente integra di conseguenza la propria dichiarazione sulla protezione dei dati.

**6.2.3** Si applicano i contingenti convenuti nell'offerta (p. es. numero di risposte dell'IA o di sottopagine scansionabili). myls può fatturare il consumo eccedente secondo il listino prezzi di volta in volta in vigore oppure limitarlo previa informazione.

**6.2.4** Per i contenuti generati dall'IA si applica la cifra 13.5.

## 6.3 Siti web e servizio per siti web

**6.3.1** myls realizza siti web secondo l'offerta. Il Cliente verifica il sito web messo a disposizione entro 10 giorni lavorativi e notifica per iscritto i difetti. La messa in linea avviene dopo l'approvazione da parte del Cliente o alla scadenza infruttuosa di tale termine. Con la messa in linea il sito web è considerato collaudato. I difetti scoperti successivamente devono essere notificati secondo la cifra 14.1.

**6.3.2** Il servizio per siti web comprende la gestione tecnica (hosting), le caselle di posta elettronica, gli aggiornamenti di sicurezza e di sistema, i backup e gli adeguamenti dei contenuti nella misura del pacchetto scelto.

**6.3.3** Se myls registra un dominio per il Cliente, il Cliente viene iscritto come titolare. myls può figurare come contatto tecnico. Alla fine del contratto myls trasferisce il dominio su richiesta del Cliente, dopo il pagamento di tutti i crediti scoperti. Se il Cliente non impartisce istruzioni entro la fine del contratto, myls può lasciar scadere il dominio. Un trasferimento del dominio durante la durata del contratto non libera dall'obbligo di compenso.

**6.3.4** Nell'ambito del servizio per siti web, myls esegue quotidianamente backup del sito web e li conserva per 14 giorni. Essi servono al ripristino del sistema e non come archivio. Il Cliente resta responsabile del salvataggio dei propri dati, in particolare delle e-mail e delle esportazioni. Un ripristino su richiesta del Cliente può essere fatturato secondo il dispendio effettivo. Le caselle di posta elettronica non servono all'archiviazione dei documenti commerciali prescritta dalla legge.

**6.3.5** Le licenze per temi, plugin e altri componenti di terzi che myls mette a disposizione nell'ambito delle proprie licenze (p. es. per le funzioni di prenotazione) sono a disposizione del Cliente solo per la durata del contratto.

## 6.4 Pubblicità online, ottimizzazione per i motori di ricerca e social media

**6.4.1** Nella pubblicità online (p. es. Google Ads, Meta Ads) myls agisce in qualità di fornitrice di servizi tecnici nel quadro delle direttive della rispettiva piattaforma. Il budget pubblicitario (media spend) viene indicato separatamente dal compenso per la configurazione e l'assistenza e viene impiegato integralmente per le inserzioni pubblicitarie. Se alla scadenza della durata non è ancora esaurito, la campagna resta attiva finché non è interamente consumato. È escluso un rimborso del budget pubblicitario. Durante un blocco secondo la cifra 8.5 la campagna è sospesa. Il budget residuo viene ulteriormente impiegato dopo il pagamento degli importi scoperti.

**6.4.2** Le piattaforme decidono autonomamente in merito all'ammissione, alla diffusione e ai prezzi degli annunci. myls non ha alcuna influenza al riguardo.

## 7. Piattaforme di terzi e servizi di terzi

**7.1** Nella misura in cui per l'utilizzo di un prodotto siano necessarie prestazioni di piattaforme di terzi o di servizi di terzi, il Cliente conclude personalmente i contratti necessari o ne accetta le condizioni.

**7.2** myls non fornisce alcuna garanzia per la disponibilità, la gamma di funzioni, le direttive, i prezzi e le modifiche di piattaforme di terzi e servizi di terzi. Se tali modifiche rendono necessari adeguamenti del prodotto, myls può fatturarli secondo il dispendio effettivo oppure adeguare o sospendere la funzione interessata.

## 8. Compenso e pagamento

**8.1** Salvo diverso accordo, tutti i prezzi si intendono in franchi svizzeri, netti, più l'imposta sul valore aggiunto prevista dalla legge.

**8.2** Salvo diverso accordo, i compensi ricorrenti vengono fatturati annualmente in anticipo a partire dalla data di attivazione, i compensi unici (p. es. configurazione) al momento dell'ordinazione.

**8.3** Le fatture devono essere pagate entro 30 giorni dalla data della fattura senza alcuna deduzione. Le contestazioni di una fattura devono essere sollevate per iscritto entro tale termine. In caso contrario la fattura

è considerata approvata.

**8.4** Alla scadenza del termine di pagamento il Cliente è in mora senza diffida. myls può esigere un interesse di mora del 5 % annuo (art. 104 CO) nonché spese di diffida fino a CHF 25 per ogni diffida. Le spese d'incasso e d'esecuzione sono a carico del Cliente.

**8.5** Se una fattura non è pagata nemmeno alla scadenza del termine fissato nella prima diffida, myls può bloccare o disattivare in tutto o in parte tutti i prodotti del Cliente (p. es. sito web, e-mail, chatbot, myls App) fino al pagamento di tutti gli importi esigibili. myls segnala tale conseguenza nella diffida. L'obbligo di compenso permane durante il blocco.

**8.6** Se il Cliente resta in mora nonostante la diffida e un termine supplementare di 10 giorni, myls può, a sua scelta, (a) rendere immediatamente esigibili tutti i compensi dovuti fino alla fine della durata convenuta oppure (b) disdire il contratto senza preavviso per motivi gravi ed esigere un risarcimento del danno pari al compenso dovuto fino alla fine della durata, dedotte le spese risparmiate. Nel caso (a) il blocco secondo la cifra 8.5 resta ammissibile fino al pagamento integrale.

**8.7** In casi giustificati, in particolare per nuovi clienti, ordinazioni di valore elevato o dubbi sulla solvibilità, myls può esigere un pagamento anticipato.

**8.8** Il Cliente può compensare crediti di myls solo con controcrediti riconosciuti per iscritto da myls o accertati con decisione passata in giudicato.

## **9. Modifiche dei prodotti e dei prezzi**

**9.1** myls può adeguare i prezzi ricorrenti di volta in volta con effetto dall'inizio di un nuovo anno contrattuale, anche durante una durata minima pluriennale. myls comunica l'adeguamento con almeno 60 giorni di anticipo. Se l'aumento supera il 10 % del prezzo precedente, il Cliente può disdire il contratto per iscritto con effetto dall'entrata in vigore dell'aumento.

**9.2** myls può adeguare i prodotti e le descrizioni dei prodotti, p. es. per motivi tecnici, a causa di modifiche presso piattaforme di terzi o servizi di terzi oppure a causa di nuove prescrizioni di legge. Se un adeguamento comporta un peggioramento sostanziale per il Cliente, myls lo informa con almeno 30 giorni di anticipo. Il Cliente può in tal caso disdire il contratto per iscritto con effetto dall'entrata in vigore dell'adeguamento.

**9.3** myls può sospendere definitivamente un prodotto con un preavviso di almeno 30 giorni. I compensi già pagati per il periodo successivo alla sospensione vengono rimborsati pro rata.

## **10. Proprietà intellettuale**

**10.1** Tutti i diritti sui prodotti, sul software, sulle soluzioni standard, sui moduli, sui template, sui design, sui concetti, sugli script, sulle interfacce, sugli strumenti e sul know-how di myls restano a myls o ai terzi aventi diritto. Il Cliente riceve su di essi, per la durata del contratto, un diritto d'uso semplice e non trasferibile, nella misura in cui ciò sia necessario per l'utilizzo conforme al contratto.

**10.2** Sulle opere create individualmente per il Cliente e interamente pagate (p. es. design individuali di siti web, loghi, testi o programmazioni) il Cliente riceve un diritto d'uso semplice, non trasferibile e illimitato nel tempo e nello spazio per lo scopo convenuto. Tale diritto sussiste anche dopo la fine del contratto. Sono escluse le soluzioni standard e gli strumenti di myls utilizzati a tale scopo.

**10.3** Il Cliente concede a myls nonché ai suoi sub-responsabili del trattamento e partner tutti i diritti sui propri contenuti necessari per l'adempimento del contratto, in particolare i diritti di riproduzione, memorizzazione, elaborazione, pubblicazione e trasmissione a piattaforme di terzi.

**10.4** myls può utilizzare idee, concetti, metodi e moduli di codice generali derivanti da progetti di clienti anche per altri clienti e per prodotti propri, purché non sia stata convenuta un'esclusiva.

**10.5** Per i contenuti generati dall'IA (p. es. testi o immagini) myls non fornisce alcuna garanzia che essi siano proteggibili dal diritto d'autore o che non violino diritti di terzi. Il Cliente verifica tali contenuti prima della loro pubblicazione.

## 11. Protezione dei dati

**11.1** Nella misura in cui myls tratta dati personali in qualità di titolare del trattamento, in particolare dati del Cliente e delle sue persone di riferimento per l'esecuzione del contratto, il supporto e il marketing, si applica la dichiarazione sulla protezione dei dati di myls nella versione di volta in volta in vigore ([www.myls.ch/it/protezione-dei-dati](http://www.myls.ch/it/protezione-dei-dati)).

**11.2** myls può inviare al Cliente informazioni su prodotti e servizi propri, p. es. per e-mail, newsletter o lettera. Il Cliente può rifiutare tali comunicazioni in qualsiasi momento, tramite il link di disiscrizione presente in ogni e-mail o con un messaggio a [support@mysls.ch](mailto:support@mysls.ch).

**11.3** Il Cliente è responsabile del fatto che i dati personali che mette a disposizione di myls o fa trattare tramite i prodotti siano stati da lui raccolti lecitamente e che sia autorizzato a trattarli.

**11.4** myls può utilizzare i dati di utilizzo e di prestazione dei prodotti in forma anonimizzata o aggregata per statistiche, analisi degli errori e l'ulteriore sviluppo dei propri prodotti. myls non utilizza i dati personali degli utenti finali per scopi propri e non li mette a disposizione di terzi per l'addestramento di modelli di IA.

## 12. Trattamento da parte del responsabile del trattamento

**12.1 Campo di applicazione e ruoli.** Nella misura in cui myls, nell'ambito delle prestazioni, tratta dati personali per conto del Cliente (p. es. cronologie delle chat, richieste di contatto e di prenotazione, recensioni, dati di moduli, contenuti di caselle di posta elettronica e dati di utilizzo del sito web), il Cliente è titolare del trattamento e myls è responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 9 della legge federale sulla protezione dei dati (LPD) o dell'art. 28 del Regolamento generale sulla protezione dei dati dell'UE (RGPD). La presente cifra 12 costituisce il contratto relativo al trattamento dei dati da parte del responsabile del trattamento. Non è necessaria una sottoscrizione separata. L'oggetto, la natura e la finalità del trattamento, i tipi di dati personali, le categorie di persone interessate e le misure tecniche e organizzative sono descritti per ciascun prodotto nella panoramica «Trattamento dei dati e sub-responsabili del trattamento» ([www.myls.ch/it/sub-responsabili](http://www.myls.ch/it/sub-responsabili)).

**12.2 Durata.** Il trattamento da parte del responsabile del trattamento dura quanto il rispettivo contratto, più il termine per la restituzione e la cancellazione secondo la cifra 12.12.

**12.3 Istruzioni.** myls tratta i dati personali esclusivamente per l'adempimento del contratto e secondo le istruzioni documentate del Cliente. Il contratto e le impostazioni che il Cliente effettua nei prodotti sono considerati istruzioni. Il Cliente impartisce ulteriori istruzioni per iscritto o in forma testuale. myls può fatturare secondo il dispendio effettivo le istruzioni che vanno oltre l'entità delle prestazioni convenuta. Se myls ritiene che un'istruzione violi il diritto in materia di protezione dei dati, ne informa senza indugio il Cliente. Sono fatti salvi i trattamenti ai quali myls è tenuta per legge. In tal caso myls informa il Cliente, nella misura in cui la legge lo consente.

**12.4 Riservatezza.** myls garantisce che tutte le persone che trattano dati personali del Cliente siano vincolate alla riservatezza.

**12.5 Sicurezza dei dati.** myls adotta misure tecniche e organizzative adeguate per la protezione dei dati personali (art. 8 LPD, art. 32 RGPD). myls può adeguare tali misure allo stato della tecnica, purché il livello di protezione non venga ridotto.

**12.6 Sub-responsabili del trattamento.** Il Cliente concede a myls l'autorizzazione generale a ricorrere a sub-responsabili del trattamento. I sub-responsabili del trattamento attualmente impiegati sono elencati nella panoramica secondo la cifra 12.1 e sono considerati autorizzati. myls informa il Cliente con almeno 30 giorni di anticipo in merito alle modifiche previste, e precisamente mediante l'aggiornamento della panoramica e una comunicazione all'indirizzo e-mail registrato. Il Cliente può opporsi per iscritto a una modifica entro 15 giorni dalla comunicazione per motivi gravi inerenti alla protezione dei dati. Se le parti non trovano una soluzione, il Cliente può disdire il prodotto interessato con effetto dal momento della modifica. I compensi già pagati vengono rimborsati pro rata. myls obbliga contrattualmente i propri sub-responsabili del trattamento a un livello equivalente di protezione dei dati. Le piattaforme di terzi alle quali i contenuti vengono trasmessi su istruzione del Cliente (cifra 6.1.2) non sono sub-responsabili del trattamento di myls.

**12.7 Comunicazione all'estero.** I dati personali vengono trattati di principio in Svizzera e nello Spazio economico europeo. Verso Stati che non dispongono di un livello adeguato di protezione dei dati essi vengono comunicati solo se sussistono garanzie adeguate, in particolare le clausole contrattuali standard della Commissione europea (con gli adeguamenti necessari per la Svizzera) o una certificazione secondo l'EU-U.S. o lo Swiss-U.S. Data Privacy Framework. Il Cliente autorizza le comunicazioni elencate nella panoramica secondo la cifra 12.1.

**12.8 Diritti delle persone interessate.** myls assiste il Cliente con misure adeguate nel rispondere alle richieste delle persone interessate (p. es. accesso, rettifica, cancellazione o consegna). myls inoltra al Cliente le richieste rivolte direttamente a myls.

**12.9 Violazioni della sicurezza dei dati.** myls notifica al Cliente senza indugio, per quanto possibile entro 48 ore dalla presa di conoscenza, una violazione della sicurezza dei dati che riguarda i suoi dati personali. A tal fine myls mette a disposizione le informazioni di cui il Cliente necessita per un'eventuale notifica all'autorità di vigilanza e alle persone interessate.

**12.10 Ulteriore assistenza.** myls assiste il Cliente nelle valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati e nei rapporti con le autorità di vigilanza, nella misura in cui ciò riguardi il trattamento da parte del responsabile del trattamento. L'onere può essere fatturato.

**12.11 Prova e controllo.** Su richiesta, myls mette a disposizione del Cliente le informazioni necessarie per comprovare il rispetto della presente cifra 12. La prova avviene in primo luogo mediante documentazioni e certificazioni di myls e dei suoi sub-responsabili del trattamento. Oltre a ciò, il Cliente può, al massimo una volta all'anno, con un preavviso di almeno 30 giorni, durante gli orari d'ufficio e nel rispetto della riservatezza, far eseguire una verifica da sé stesso o da un revisore vincolato al segreto. I costi sono a carico del Cliente. Dopo una violazione della sicurezza dei dati o su ordine di un'autorità di vigilanza, una verifica è ammissibile anche senza tali limitazioni.

**12.12 Restituzione e cancellazione.** Dopo la fine del contratto, myls consegna su richiesta i dati personali secondo la cifra 3.7 e li cancella al più tardi 90 giorni dopo la fine del contratto, comprese le copie nei backup nell'ambito del consueto ciclo di rotazione. Sono fatti salvi gli obblighi legali di conservazione.

**12.13 Rivenditori.** Se un rivenditore impiega prodotti per i propri clienti finali, si applica quanto segue:

- (a) Il cliente finale è titolare del trattamento, il rivenditore è il suo responsabile del trattamento e myls è ulteriore responsabile del trattamento (sub-responsabile del trattamento) del rivenditore. La presente cifra 12 vale tra il rivenditore e myls quale contratto relativo al trattamento dei dati da parte del sub-responsabile del trattamento.
- (b) Il rivenditore garantisce di aver concluso con ogni cliente finale un contratto relativo al trattamento dei dati da parte del responsabile del trattamento che sia conforme ai requisiti di legge e che autorizzi il ricorso a myls e ai sub-responsabili del trattamento elencati nella panoramica secondo la cifra 12.1. Per l'autorizzazione dei sub-responsabili del trattamento è sufficiente un rimando alla panoramica. Tale rimando non sostituisce il resto del contratto relativo al trattamento dei dati da parte del responsabile del trattamento.
- (c) myls accetta istruzioni esclusivamente dal rivenditore. Il rivenditore inoltra a myls le istruzioni e le richieste dei propri clienti finali. myls indirizza le comunicazioni secondo la presente cifra 12, in particolare secondo le cifre 12.6 e 12.9, al rivenditore, il quale informa i propri clienti finali.
- (d) Il rivenditore provvede affinché i propri clienti finali adempiano agli obblighi secondo le cifre 5.6 e 6.2.2.
- (e) Il rivenditore manleva myls da pretese derivanti dal fatto che egli non adempie ai propri obblighi secondo la presente cifra 12.13.

## 13. Responsabilità

**13.1** myls risponde dei danni da essa causati intenzionalmente o per negligenza grave. Nella misura consentita dalla legge, è esclusa qualsiasi ulteriore responsabilità, in particolare per negligenza lieve, per danni indiretti e danni consequenziali, lucro cessante, perdite di dati, interruzioni dell'utilizzo nonché per danni derivanti da attacchi di hacker, attacchi alla disponibilità dei servizi e disfunzioni tecniche nella sfera di responsabilità di terzi.

**13.2** Nella misura in cui myls risponde oltre quanto previsto dalla cifra 13.1, p. es. perché un'esclusione di responsabilità non è valida, la responsabilità è limitata, per ogni anno contrattuale, al 20 % del compenso dovuto dal Cliente per il prodotto interessato in tale anno contrattuale. La responsabilità per dolo e negligenza grave non ne è toccata.

**13.3** La responsabilità per gli ausiliari è esclusa nella stessa misura (art. 101 cpv. 2 CO). myls non risponde di atti e omissioni di piattaforme di terzi, servizi di terzi e fornitori di IA.

**13.4** Il Cliente risponde dei danni derivanti dalla violazione dei propri obblighi. Manleva myls da tutte le pretese di terzi riconducibili ai suoi contenuti, alla sua configurazione dei prodotti o alla sua violazione delle presenti CG, compresi i costi adeguati della difesa legale. Tale obbligo vale anche oltre la fine del contratto.

**13.5 Servizi supportati dall'IA (chatbot).** Nella misura in cui myls, nell'ambito del servizio di chatbot, genera o mette a disposizione contenuti, dichiarazioni, informazioni, impegni o sconti supportati dall'IA, myls non fornisce alcuna garanzia circa la loro esattezza, completezza o attualità. La responsabilità per danni derivanti dall'utilizzo di tali risposte dell'IA è esclusa nella misura consentita dalla legge (art. 100 CO); le cifre 13.1–13.3 si applicano per analogia. La responsabilità per il contenuto, la configurazione e l'ammissibilità giuridica delle indicazioni comunicate tramite il chatbot (in particolare prezzi, prestazioni, impegni) spetta al Cliente in qualità di titolare del trattamento ai sensi del diritto in materia di protezione dei dati secondo la cifra 12.1; myls mette a disposizione il software del chatbot in qualità di fornitrice di servizi tecnici/responsabile del trattamento.

**13.6** Sono fatte salve le disposizioni imperative di legge in materia di responsabilità, in particolare per danni alle persone e secondo la legge federale sulla responsabilità per danno da prodotti.

## **14. Garanzia**

**14.1** I difetti evidenti devono essere notificati per iscritto entro 10 giorni lavorativi dalla consegna (per i siti web si applica la cifra 6.3.1), i difetti scoperti successivamente immediatamente dopo la loro scoperta. In assenza di una notifica tempestiva, la prestazione è considerata approvata.

**14.2** myls elimina i difetti notificati, a sua scelta, mediante riparazione o prestazione sostitutiva. Se la riparazione fallisce ripetutamente, il Cliente può esigere un'adeguata riduzione del compenso per la prestazione interessata.

**14.3** Sono escluse ulteriori pretese di garanzia. Per il risarcimento del danno si applica la cifra 13. myls non fornisce alcuna garanzia per difetti riconducibili a contenuti o atti del Cliente, a piattaforme di terzi o a servizi di terzi.

## **15. Forza maggiore**

**15.1** Sono considerati forza maggiore gli eventi al di fuori della sfera d'influenza delle parti, p. es. eventi naturali, guerra, terrorismo, sciopero, provvedimenti delle autorità, pandemie nonché disfunzioni su vasta scala di reti, fornitori di infrastrutture o di servizi cloud.

**15.2** Per la durata e nella misura della forza maggiore le parti sono liberate dai propri obblighi di prestazione e i termini si prolungano di conseguenza. La parte interessata informa senza indugio l'altra parte.

## **16. Modifiche delle CG**

**16.1** myls può modificare le presenti CG e la panoramica secondo la cifra 12.1. myls comunica le modifiche al Cliente in modo appropriato almeno 30 giorni prima della loro entrata in vigore, p. es. per e-mail, nel portale clienti o sulla fattura. Le modifiche sostanziali vengono evidenziate.

**16.2** Se le modifiche comportano obblighi supplementari sostanziali o una limitazione sostanziale dei diritti del Cliente, quest'ultimo può disdire il contratto per iscritto con effetto dal momento dell'entrata in vigore. Se il Cliente non si oppone entro l'entrata in vigore, le modifiche sono considerate accettate. Per le modifiche dei sub-responsabili del trattamento si applica la cifra 12.6.

## **17. Disposizioni finali**

**17.1** Le modifiche e le integrazioni del contratto richiedono la forma scritta. La forma elettronica (p. es. e-mail, PDF, firma elettronica) è equiparata alla forma scritta, salvo che sia espressamente richiesta una firma autografa.

**17.2** Le comunicazioni sono considerate notificate se sono state inviate all'ultimo indirizzo postale o e-mail comunicato dall'altra parte.

**17.3** myls può trasferire a terzi il contratto nonché singoli diritti e obblighi da esso derivanti, in particolare nell'ambito di un trasferimento dell'azienda o di un ramo d'attività, di una fusione o di un'altra ristrutturazione. Il Cliente acconsente fin d'ora a tale trasferimento. Il Cliente può trasferire diritti e obblighi derivanti dal contratto solo con il consenso scritto di myls.

**17.4** Qualora una disposizione delle presenti CG fosse invalida, le restanti disposizioni restano valide. La disposizione invalida è sostituita da una disposizione valida che si avvicini il più possibile al suo scopo economico.

**17.5** Si applica esclusivamente il diritto svizzero, con esclusione delle norme di conflitto e della Convenzione di Vienna sulla compravendita internazionale di merci. Il foro esclusivo è la sede di myls. myls può convenire in giudizio il Cliente anche presso la sede di quest'ultimo. Sono fatti salvi i fori imperativi.