

Informative e termini contrattuali della piattaforma eServices

A. Introduzione

Il presente documento descrive le informative e termini contrattuali applicabili alla piattaforma eServices (nel seguito il "Portale"), attraverso il quale l'utente può acquistare beni e servizi dalla Repubblica e Cantone Ticino (nel seguito il "Cantone"). I paragrafi B e C specificano la titolarità del Portale, le coordinate per le comunicazioni e descrivono il meccanismo di accettazione e revisione del presente documento. Le condizioni per poter accedere ed utilizzare il Portale e le sue funzionalità sono descritte nel paragrafo D, mentre gli aspetti contrattuali collegati all'acquisto di beni e/o servizi sono disciplinati nel paragrafo E. I paragrafi F e G descrivono la politica del Portale in relazione al trattamento dei dati personali degli utenti e ai Cookie. Infine, il paragrafo H regola il diritto materiale applicabile alla relazione giuridica e contrattuale tra le parti e fissa il foro competente in caso di disputa collegata a tale relazione.

Si raccomanda di leggere attentamente il presente documento, in quanto con l'uso del portale l'utente è inteso affermare la propria accettazione dei presenti termini e condizioni contrattuali.

Restano integralmente riservate le eventuali disposizioni di diritto pubblico cantonale applicabili alla relazione tra il Cantone e l'utente (in particolare dal profilo della protezione dei dati personali), nonché alla fornitura di beni e servizi da parte del Cantone all'utente, a seconda dell'oggetto della relazione giuridica o del contratto e dello scopo che persegue tale relazione giuridica o contratto. Nel caso in cui il contratto concerne la realizzazione di compiti pubblici o un oggetto trattato dal diritto pubblico, il contratto è retto dal

diritto pubblico. Diversamente, nella misura in cui il Cantone agisce come un qualsiasi fornitore privato di beni e/o servizi, il contratto è retto dal diritto privato.

B. Titolare del Portale e comunicazioni

La Repubblica e Cantone Ticino è titolare del Portale e parte contraente dell'utente.

Qualsivoglia comunicazione relativa all'attività del Portale può essere trasmessa per iscritto ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

- a. questioni generali sull'uso del Portale: eservices@ti.ch ;
- b. questioni relative al processo di acquisto di beni e servizi: l'indirizzo è indicato sulle pagine relative alle prestazioni fornite;
- c. questioni relative alla protezione dei dati personali: protezionedati@ti.ch .

Le comunicazioni in formato cartaceo possono essere inviate al seguente indirizzo: Repubblica e Cantone Ticino, Sezione delle finanze, eServices, Residenza governativa, 6501 Bellinzona.

Tutte le comunicazioni inerenti la relazione contrattuale tra le parti dovranno essere effettuate per iscritto e s'intenderanno validamente ed efficacemente eseguite alla ricezione delle stesse, se effettuate via posta ordinaria, rispettivamente al momento della ricezione della conferma di lettura, se effettuate via posta elettronica.

Bellinzona, ottobre 2016

C. Accettazione e modifica delle presenti informative e dei termini contrattuali

Mediante l'accesso e/o l'uso del Portale l'utente accetta di essere vincolato dai termini e dalle condizioni contemplate dal presente documento nella versione in vigore al momento dell'accesso e/o l'uso del Portale. La versione vigente può essere visualizzata cliccando sull'apposito link posto in calce al Portale. È responsabilità dell'utente verificare con cura lo stato della documentazione prima di accedere e/o utilizzare il Portale, essendo riservato il diritto del Cantone di modificare il presente documento in qualsiasi momento e a propria discrezione.

D. Termini applicabili all'uso del Sito

Prestazioni svolte a titolo gratuito

Il Portale mette a disposizione taluni servizi, funzionalità e strumenti a titolo gratuito. Il Cantone si riserva il diritto di sospendere, modificare o interrompere, in ogni tempo, senza preavviso e in via discrezionale, la disponibilità di tali prestazioni gratuite.

Età minima per l'uso del Portale

È ammesso l'uso del Portale unicamente da parte di coloro che hanno compiuto 18 anni. Effettuando un'ordinazione l'utente conferma e garantisce di essere maggiorenne e di avere la piena capacità civile e di disporre.

Contenuti e servizi di terzi, collegamenti esterni al Portale

Il Portale potrebbe contenere collegamenti a siti, risorse e servizi online esterni al dominio eservices.ti.ch. Il Portale non ha alcun controllo su tali siti e risorse, in particolare dal profilo della sicurezza e della protezione dei dati, per cui si declina ogni responsabilità per eventuali malfunzionamenti, indisponibilità, danni o perdite derivanti dall'utilizzo di e dall'affidamento a qualsiasi contenuto, bene e/o servizio disponibile su tali siti e risorse esterni al Portale.

Per quanto riguarda il servizio di pagamenti online, lo stesso è gestito in maniera autonoma da POSTFINANCE quale provider di servizi esterno. Maggiori informazioni su tale piattaforma di pagamento online sono ottenibili visitando il seguente indirizzo:

<https://www.postfinance.ch/it/biz/prod/eserv/epay/providing/detail.html>

Proprietà intellettuale, stemmi e politica in materia di link

Il Cantone detiene la piena ed esclusiva proprietà intellettuale sul Portale e sulle risorse correlate, la sua grafica, i suoi database e i suoi contenuti, come pure su eventuali segni, stemmi e designazioni protetti per legge, nonché marchi registrati e non. Qualsivoglia utilizzazione da parte di terzi non supportata da una licenza d'uso legale o contrattuale, in quest'ultimo caso nella forma scritta, è illecita e perseguibile civilmente e penalmente.

Il Cantone autorizza, riservando il diritto di revoca in ogni tempo, i collegamenti ipertestuali diretti alla home page del Portale, a condizione che tali collegamenti non siano in alcun modo lesivi dell'immagine del Portale e/o del Cantone. I collegamenti verso le pagine interne del Portale e l'incorporazione, parziale o completa, dei contenuti del Portale in altri siti o risorse online e/o offline sono invece vietati.

Condotta dell'utente

L'utente s'impegna ad utilizzare il Portale in maniera lecita, rispettosa dei diritti del Cantone e di terzi e conforme al presente documento. In particolare, l'utente s'impegna a:

- non utilizzare il Portale in maniera illecita, immorale o lesiva dei diritti di terzi;
- comunicare dati ed informazioni aggiornati e veritieri;
- non trasmettere attraverso il Portale materiale illecito, molesto, diffamatorio, abusivo, minaccioso, dannoso, volgare, osceno, pornografico o qualsiasi altro materiale inappropriato;
- verificare attentamente la sicurezza dei propri dispositivi, assicurandosi che gli stessi siano privi di elementi malevoli (malware), quali ad esempio virus e cavalli di troia;

Bellinzona, ottobre 2016

- e. non trasmettere materiale a supporto di comportamenti che potrebbero costituire reato penale, dar luogo a responsabilità civile o violare la legislazione svizzera ed estera;
- f. non utilizzare il Portale in relazione ad atti illeciti, fraudolenti o lesivi di diritti di terzi, compresi il diritto alla privacy e gli altri diritti della personalità;
- g. non utilizzare mezzi d'ogni genere, incluso il software, per interferire o tentare di interferire con l'attività del Portale o per ostacolare la fruibilità dei servizi da parte degli utenti.

Esclusione

Il Cantone si riserva il diritto, a propria insindacabile discrezione, di impedire, parzialmente o completamente, all'utente l'accesso e/o l'utilizzo del Portale, in particolare quando sussistono indizi di potenziali attività o condotte non conformi al presente documento.

E. Condizioni generali per la fornitura di beni e/o servizi

Ordine e conferma d'ordine

Gli ordini possono essere trasmessi unicamente attraverso il Portale. Un ordine assume carattere vincolante per il Cantone al momento della ricezione da parte dell'utente dell'e-mail contenente la conferma d'ordine, la quale fa stato dell'oggetto e delle condizioni di fornitura. Qualora l'utente dovesse accorgersi che la conferma d'ordine differisce dall'ordine, questi è tenuto a contestarla immediatamente e per iscritto al contatto indicato nella stessa. In assenza di valida contestazione, la fornitura risultante dalla conferma d'ordine sarà da intendersi definitivamente approvata.

Prima di inoltrare l'ordine, incombe all'utente di verificare se i beni e/o i servizi richiesti possono essere inviati, ricevuti e consumati nello Stato di destinazione avendo riguardo a tutte le leggi ivi vigenti. Il Cantone declina ogni responsabilità al riguardo.

Prezzo della fornitura

Il prezzo della fornitura viene comunicato all'utente durante il processo di acquisto online. I prezzi e le altre condizioni (quali sconti, ribassi ecc.) disponibili online non sono vincolanti in quanto soggetti a modifica in qualsiasi momento e senza preavviso. Salvo diversa indicazione contenuta nella conferma d'ordine, il prezzo s'intende esente da IVA (CH) e non include ogni ulteriore tassa, dazio, imposta, spesa o addebito applicabile. Tale oneri sono integralmente a carico dell'utente.

Modalità di pagamento

Il Cliente s'impegna ad effettuare il pagamento del prezzo in CHF alle condizioni stabilite nella procedura di acquisto online mediante i mezzi di pagamento messi a disposizione. Il pagamento contro fattura e la compensazione con crediti esistenti o asseriti sono esclusi.

Luogo di adempimento, danneggiamento in transito e tempi di fornitura

Il luogo di adempimento degli obblighi contrattuali del Cantone corrisponde al luogo di consegna della merce ordinata dall'utente alla posta o allo spedizioniere. Il rischio di danneggiamento, furto e/o perdita della merce in transito è interamente a carico dell'utente, il quale s'impegna a contestare immediatamente al trasportatore il danneggiamento in transito nel caso in cui l'imballaggio risulti deteriorato, nonché a trasmettere tempestivamente al Cantone una copia della conferma di contestazione del danneggiamento in transito e della relativa ricevuta rilasciata dal trasportatore. Nella misura in cui sia dimostrato che l'imballaggio di spedizione era sostanzialmente intatto alla ricezione, riservate eventuali evidenze contrarie, si presume che il difetto fosse già presente nel luogo di adempimento.

I tempi di esecuzione indicati nella conferma d'ordine, ancorché valutati con prudenza ed attenzione, sono indicativi e si basano sulle condizioni prevalenti al momento dell'elaborazione dell'ordine. Se un ordine non può essere elaborato o eseguito entro 30 giorni dalla data d'invio dell'ordine da parte dell'utente, quest'ultimo avrà la facoltà di recedere dal contratto ottenendo, entro 30 giorni, il rimborso integrale dell'importo pagato.

Bellinzona, ottobre 2016

Fornitura non conforme al contratto

Nel caso di fornitura difettosa, la quale deve essere comunicata al contatto indicato nella conferma d'ordine, senza ritardo, per iscritto, con le dovute spiegazioni e i relativi giustificativi, il Cantone provvederà, a propria discrezione e a proprie spese, previa riconsegna della fornitura difettosa, a (1) sostituire la prestazione difettosa con una esente di difetti oppure (2) annullare il contratto, rimborsando integralmente il prezzo pagato dall'utente. Nei limiti del diritto imperativo applicabile, è escluso ogni altro rimedio, diritto o pretesa di indennizzo.

Forza maggiore

Il Cantone non è responsabile di ritardi nelle prestazioni o di non prestazioni derivanti da circostanze gravi ed imprevedibili fuori dal proprio controllo, compresi, ma non limitati a, cause di forza maggiore, incendi, inondazioni, esplosioni, rivolte, guerre, rischi della navigazione marittima, conflitti sindacali, rottura di macchinari, atti o proibizioni di autorità governative, carenza di materie prime o energia e/o interruzioni del traffico.

Disposizioni finali

Qualora una o più clausole siano ritenute nulle, annullabili o invalide dalla competente Autorità Giudiziaria, ad esempio in virtù della loro portata, ampiezza o durata, in nessun caso tale nullità, annullabilità o invalidità avrà effetto su altre clausole dell'accordo, e le predette clausole nulle, annullabili o invalide dovranno intendersi come modificate nella misura e secondo il senso necessari affinché la competente Autorità Giudiziaria le possa ritenere valide ed efficaci.

L'eventuale tolleranza delle parti di alcuno dei comportamenti posti in essere dall'altra in violazione del contratto non costituirà né verrà interpretata quale rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere in momento successivo l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni previsti.

Il contratto non è cedibile a terzi, nemmeno parzialmente, senza il consenso scritto preventivo delle parti.

F. Protezione dei dati personali**Introduzione**

Il presente capitolo descrive la politica del Portale in relazione al trattamento dei dati personali degli utenti.

Il Cantone tratta i dati personali dei clienti secondo la legislazione in materia di protezione dei dati, segnatamente la Legge sulla protezione dei dati personali (LPDP; RL 1.6.1.1) e il Regolamento di applicazione alla legge cantonale sulla protezione dei dati personali (RLPDP; RL 1.6.1.1.1), rispettivamente la Legge federale sulla protezione dei dati (LPD, RS 235.1) e l'Ordinanza relativa alla legge federale sulla protezione dei dati (OLPD, RS 235.11).

Attraverso l'accesso e/o l'utilizzo del Portale, l'utente manifesta il proprio consenso ai trattamenti di dati personali contemplati o presupposti dal presente documento.

Dati personali

Per dati personali s'intendono i dati e le informazioni che riguardano una persona identificata o identificabile, a condizione che l'utente non abbia in altro modo e senza riserve reso accessibili pubblicamente tali dati (nel seguito i "Dati Personali").

Raccolta, trattamento, trasmissione e conservazione di informazioni personali

Il Portale raccoglie e tratta ai fini della transazione e/o in virtù di obblighi legali i Dati Personali forniti dall'utente durante il processo di acquisto online (nome, cognome, indirizzo, telefono, indirizzo di posta elettronica e gli ulteriori altri dati personali necessari all'erogazione delle prestazioni), come pure i giustificativi trasmessi per comprovare la sua identità, rispettivamente la legittimità della sua richiesta (in particolare: copia del documento d'identità).

Bellinzona, ottobre 2016

Altre informazioni personali, quali, ad esempio, le informazioni concernenti l'utilizzo del Portale (indirizzo IP del dispositivo dell'utente, durata della permanenza sul sito, servizi utilizzati, collegamenti e messaggi attivati ecc.), vengono analizzate, in maniera automatizzata e anonimizzata, per valutare l'introduzione di nuove funzionalità, per migliorare la qualità dei servizi offerti e per ottimizzare la fruibilità del Portale.

Il Portale non elabora, né trasmette newsletter o messaggi pubblicitari concepiti in base al comportamento online degli utenti, non traccia l'attività dell'utente online, né supporta l'uso di strumenti di terzi finalizzati al monitoraggio personalizzato dell'utilizzo di risorse web o della posta elettronica da parte dell'utente. Il Portale s'impegna a non vendere, affittare, prestare, commerciare o trasferire informazioni personali (compresi gli indirizzi e-mail) a terzi, e meglio a trattare tutte le informazioni personali come confidenziali.

Il Portale comunica a terzi Dati Personali relativi agli utenti se ciò è necessario in vista dell'esecuzione della transazione oppure se ciò è previsto dalla legge oppure ancora se è dato il consenso della persona interessata. Laddove sia consentito o richiesto dalla legge oppure in presenza di un ordine proveniente da un'autorità giudiziaria o amministrativa svizzera, il Portale è autorizzato a raccogliere, ad utilizzare e a trasmettere informazioni personali relative agli utenti senza che essi ne siano informati.

Il Portale conserva i Dati Personali per un periodo massimo di 10 anni.

I Dati Personali sono memorizzati su infrastrutture informatiche di proprietà del Cantone ed ubicate in Svizzera. Il Portale è gestito ed è accessibile da persone adeguatamente formate alle dirette dipendenze del Cantone nei limiti necessari per garantire il corretto svolgimento delle transazioni richieste dagli utenti e il buon funzionamento del Portale.

Comunicazione via e-mail

L'utente autorizza in particolare il Cantone a trasmettere qualsiasi documento o informazione, inclusi quelli comprendenti Dati Personali, utilizzando l'indirizzo e-mail fornito dall'utente durante il processo di acquisto. Si rende a tal riguardo attento l'utente che

- (1) l'uso dell'e-mail non assicura la confidenzialità e l'integrità dei Dati Personali in transito,
- (2) molti fornitori di servizi di posta elettronica sono localizzati o detengono i propri dati in Paesi che non garantiscono una protezione adeguata dei dati personali (ad esempio gli USA - vedi lista dell'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza sullo stato della protezione dei dati nel mondo),
- (3) l'utilizzazione di un tale servizio e-mail determina il trasferimento e la conservazione di Dati Personali in un Paese che non garantisce una protezione adeguata di tali dati.

Fornitori esterni e collegamenti verso risorse di terzi

Nell'ambito della gestione del Portale, il Cantone può avvalersi di fornitori esterni di beni e di servizi localizzati in Svizzera. Tali fornitori esterni ricevono dal Cantone Dati Personali solo nella misura necessaria per il corretto ed efficiente svolgimento dei propri compiti.

I pagamenti effettuati dall'utente vengono gestiti interamente dal portale di POSTFINANCE, sotto il controllo esclusivo e la responsabilità di quest'ultima, in qualità di fomitrice esterna di servizi di pagamento elettronici, mediante infrastrutture informatiche ubicate in Svizzera e/o nell'Unione europea. La politica di protezione dei dati personali di POSTFINANCE è di competenza di quest'ultima.

Bellinzona, ottobre 2016

Il Portale potrebbe contenere collegamenti verso siti, servizi e altre risorse di Internet riferibili a terze parti. Il Cantone non è in alcun modo responsabile per i contenuti, la sicurezza e la fruibilità di tali siti e risorse; in particolare, il Cantone non verifica la politica, né rilascia garanzie in tema di tutela della privacy e dei dati personali da parte di detti terzi.

Consenso dell'utente

Fornendo i Dati Personali, rispettivamente utilizzando il Portale, l'utente accetta che i Dati Personali siano trattati conformemente alla legge e secondo le finalità e le modalità indicate o presupposte dal presente documento.

Sicurezza

Il Portale implementa le misure di sicurezza ragionevolmente imposte dalle circostanze e proporzionate contro l'accesso non autorizzato, l'utilizzo, la trasmissione, l'alterazione, la perdita o la distruzione dei Dati Personali. Tali misure comprendono provvedimenti di natura tecnica (in particolare: cifratura), fisica e organizzativa. Tuttavia, considerata la natura di Internet quale "rete aperta", il Cantone non può garantire, né garantisce, un livello di sicurezza assoluto.

Diritti dell'utente

L'utente ha il diritto di verificare l'esattezza dei propri Dati Personali, nonché di farli modificare, rettificare e/o aggiornare. Su richiesta scritta, l'utente ha il diritto di essere informato se, ed in quale maniera, informazioni personali che lo riguardano vengono trattate. In taluni casi particolari, se così prescritto dalla legge, l'accesso ai dati può essere negato.

G. Cookie

Introduzione

I cookie sono piccoli file di testo depositati nel browser dell'utente da siti o server durante la navigazione web. Grazie ai cookie, tali siti o server sono in grado di riconoscere il browser durante la navigazione e successivamente. I cookie contribuiscono a migliorare l'esperienza dell'utente online, ad esempio conservando nel tempo le preferenze espresse dall'utente oppure evitando all'utente di dover eseguire il log-in ad ogni cambio di pagina. I cookie possono essere utilizzati anche per tracciare l'utente online, ciò che ha un impatto sulla privacy dell'utente.

Vi sono varie categorie di cookie. Considerando il soggetto che deposita il cookie sul terminale dell'utente, se esso coincide con il titolare del sito visitato, il cookie è detto di "prima parte", mentre se si tratta di un sito/server terzo (ospitato dal sito visitato), il cookie è detto di "terza parte".

Considerando la durata del cookie, i cookie "di sessione" vengono depositati in funzione dell'accesso al sito e vengono pertanto eliminati alla chiusura del browser. I cookie "persistenti" restano invece memorizzati nel dispositivo dopo la chiusura del browser (e fino alla scadenza prevista dal cookie).

Considerando le finalità del cookie, occorre distinguere i cookie "tecnici" dai cookie "di profilazione". I cookie tecnici rendono possibile la navigazione web, rispettivamente l'erogazione del servizio richiesto dall'utente. Essi non vengono utilizzati per altri scopi e in genere sono gestiti dal titolare del sito visitato. I cookie "analytics" o "statistici" sono assimilati ai cookie tecnici laddove utilizzati direttamente dal titolare del sito per raccogliere informazioni, in forma aggregata, sul numero degli utenti e su come questi interagiscono con il sito. I cookie di profilazione sono generalmente cookie di terza parte utilizzati per allestire un profilo dell'utente basato sul suo comportamento online e sulle sue abitudini al fine di sottoporli a messaggi pubblicitari personalizzati.

Bellinzona, ottobre 2016

Affermazioni del Portale in materia di cookie

Il Portale utilizza cookie tecnici e statistici di prima parte, siano essi persistenti o di sessione, in particolare allo scopo di personalizzare la configurazione del Portale, mantenere attiva la navigazione, analizzare il flusso di traffico e l'uso da parte degli utenti, nonché ai fini dell'amministrazione del sistema.

Il Portale non utilizza, né ammette l'utilizzazione, di cookie di profilazione oppure di cookie di terza parte.

Per quanto concerne il sito www.ti.ch, il quale non fa parte del Portale, l'informativa sulla protezione dei dati e sui cookie è presente nelle informazioni legali del sito www.ti.ch.

Possibilità di disattivare o cancellare i cookie, conseguenze tecniche

L'utente ha la possibilità di impostare il proprio browser affinché lo informi della ricezione di un cookie oppure blocchi i cookie (in maniera generalizzata oppure per tipologia di cookie oppure ancora per sito di provenienza). Il blocco generalizzato dei cookie, trattandosi di cookie tecnici, determina l'impossibilità di utilizzare il Portale. L'utente ha la possibilità di cancellare i cookie dalla memoria del browser, come pure di impostare il browser affinché cancelli automaticamente i cookie alla chiusura del programma (scelta consigliata).

Per default i browser accettano automaticamente i cookie. Le istruzioni per disattivare o cancellare i cookie sono reperibili sul sito dello sviluppatore del proprio browser.

Vi sono altri metodi per ridurre il rischio di tracciamento online, fra i quali:

- attivare l'opzione DoNotTrack sul browser (se disponibile);
- utilizzare un motore di ricerca che non traccia gli utenti;
- utilizzare la funzionalità di navigazione "privata" o "anonima" del browser (se disponibile), la quale impedisce che i cookie vengano mantenuti sul dispositivo dopo la navigazione.

H. Diritto applicabile e foro competente

Il rapporto giuridico e contrattuale tra l'utente e il Cantone (e delle risorse correlate), con riferimento all'accesso e all'uso del medesimo, sono regolate dal diritto materiale svizzero, escluse le norme di diritto internazionale privato, riservate eventuali norme estere riconosciute come imperativamente applicabili (ad esempio in tema di protezione dei consumatori) come pure le preminenti norme di diritto pubblico ticinese applicabili nel caso in cui il rapporto giuridico con l'utente concerne la realizzazione di compiti pubblici oppure un bene o un servizio pubblico.

Le parti scelgono la Pretura di Bellinzona (TI) quale Tribunale esclusivamente competente in caso di controversia scaturente o semplicemente connessa con l'utilizzo del Portale, riservate eventuali norme estere riconosciute come imperativamente applicabili in materia di foro giudiziario (ad esempio in tema di protezione dei consumatori). Il Cantone ha la facoltà di convenire in giudizio l'utente presso il domicilio o la sede di quest'ultimo.