



swisscom

Condizioni dell'offerta

Business POS





Indice

1.	Panoramica del prodotto	3
2.	Definizioni	3
3.	Rapporti contrattuali e prestazioni	4
3.1.	Prestazioni di Swisscom	5
3.1.1.	Aspetti generali	5
3.1.2.	Contenuto e ambito dell'abbonamento	5
3.1.3.	Contenuto e ambito dell'attivazione	6
3.1.4.	Contenuto e ambito del supporto.....	7
3.1.5.	Coinvolgimento di terzi	8
3.1.6.	Limiti di prestazione	8
3.2.	Servizi di enfore	8
3.3.	Servizi del fornitore dell'applicazione Business	9
3.4.	Prestazioni del fornitore di servizi di pagamento	9
4.	Hardware e accessori	9
4.1.	Hardware	9
4.2.	Accessori	9
5.	Software	10
5.1.	Account Business enfore	10
6.	Credenziali di accesso, password	10
7.	Obblighi del cliente	11
7.1.	Aspetti generali	11
7.2.	Insufficiente partecipazione del cliente	12
8.	Requisiti	12
9.	Costi e condizioni	12
10.	Modifiche	12
11.	Trattamento dei dati, protezione dei dati e conservazione dei dati	13
12.	Inoltro di dati a terzi coinvolti	14
13.	Perfezionamento, durata minima del servizio e disdetta	14
13.1.	Perfezionamento, entrata in vigore	14
13.2.	Termini di disdetta e durata minima del contratto	15
13.3.	Modifica e interruzione del servizio	15

1. Panoramica del prodotto

Per quanto riguarda il prodotto Business POS, si tratta di una soluzione per Point of Sale (soluzione per punti vendita) comprendente un hardware di cassa e una componente di servizio. Nell'ambito della fornitura dei suoi servizi (per i dettagli vedi il capitolo 3.1), Swisscom conteggia i seguenti elementi:

- abbonamento per hardware di cassa e supporto professionale
- attivazione, corso di formazione e 30 giorni di supporto illimitato
- prestazioni opzionali e accessori

Le presenti condizioni di offerta si applicano a Business POS di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito «Swisscom»). Le condizioni dell'offerta Business POS rappresentano un'integrazione delle «Condizioni generali di contratto di Swisscom per i clienti commerciali» («CGC»), consultabili al link <https://www.swisscom.ch/b2b-legal>.

Con enforePOS, il fornitore enfore offre un client software che supporta la gestione di processi importanti all'interno di un'azienda e che è preinstallato sulla cassa. L'utilizzo del software è soggetto a un contratto separato tra enfore e il cliente (vedi capitolo 13.1).

2. Definizioni

Business POS

Si tratta di un servizio offerto da Swisscom, nell'ambito della collaborazione tra enfore e la stessa Swisscom.

Account Business enfore

L'account Business enfore è un conto utente di cui il cliente ha bisogno per utilizzare il software.

Hardware di cassa enfore

L'hardware di cassa di enfore è sostanzialmente costituito da un terminale POS con cassa digitale. Le configurazioni hardware offerte sono diverse.

enforePOS

enforePOS è un client software sotto forma di applicazione Business. L'utilizzo di enforePOS richiede un account Business e quindi la stipulazione di un contratto con enfore.

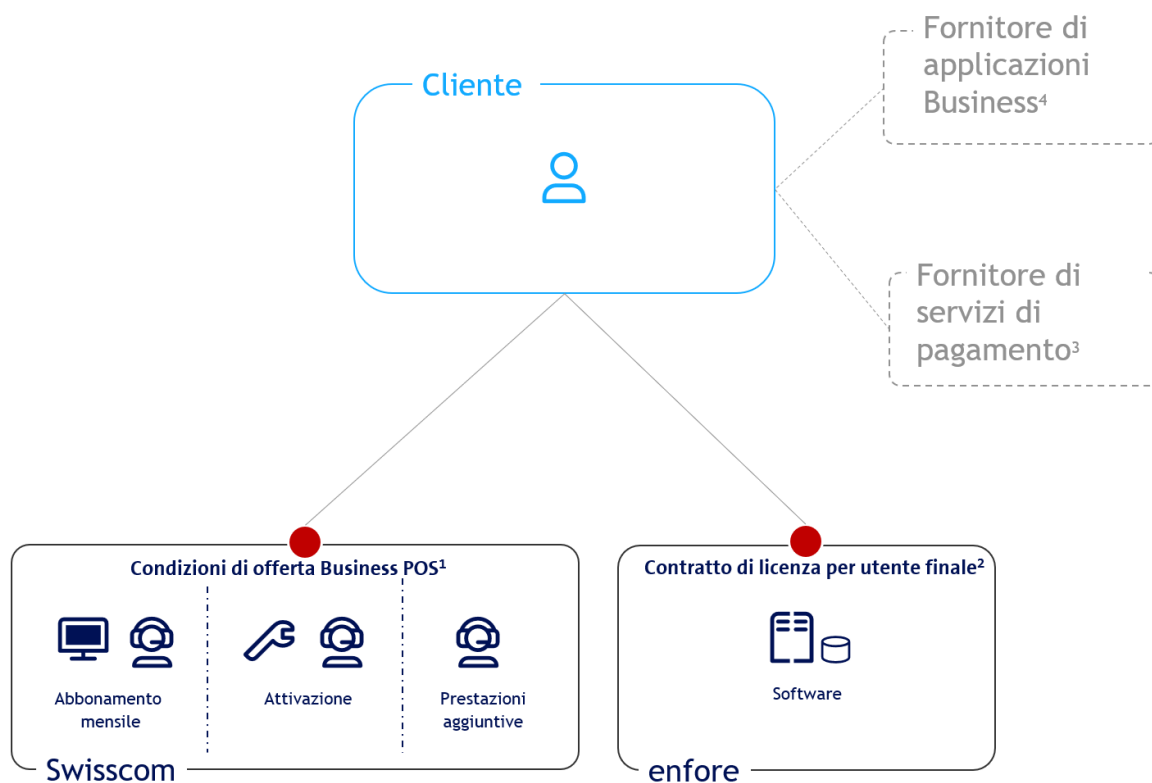
3. Rapporti contrattuali e prestazioni

Nell'ambito del presente contratto, il cliente acconsente direttamente a un rapporto contrattuale con i seguenti partner commerciali:

- Swisscom (Svizzera) SA – Condizioni dell'offerta Business POS¹
- enfore – accordo di licenza utente finale²

Rapporti contrattuali facoltativi:

- contratto con un fornitore di servizi di pagamento³ (ad es. Worldline)
- contratto con fornitore di altri servizi/applicazioni Business⁴



3.1. Prestazioni di Swisscom

3.1.1. Aspetti generali

Business POS è costituito da un abbonamento, da un'attivazione una tantum e da altre prestazioni opzionali. In caso di domande o problemi, il cliente può rivolgersi a Swisscom, poiché Swisscom è il contatto primario per Business POS.

Nei confronti di enfore, Swisscom agisce a nome del cliente a conclusione del rapporto contrattuale e in caso di supporto. In caso di domande sui terminali di pagamento non acquistati da Swisscom e sulle corrispondenti transazioni, il cliente deve rivolgersi direttamente al corrispondente fornitore.

3.1.2. Contenuto e ambito dell'abbonamento

- L'abbonamento comprende l'hardware (hardware di cassa enfore) e l'accesso al supporto telefonico da parte di Swisscom (vedi 3.1.4). In caso di più abbonamenti (enforeDasher, enforeDonner, enforeComet) di Swisscom, il cliente, a partire dal 2° abbonamento, ottiene condizioni agevolate. I dettagli sono disponibili sul [listino prezzi](#).
- L'abbonamento comprende la sostituzione di un hardware difettoso tramite spedizione: recapito entro 24 ore.
- L'addebito del/degli abbonamento/i avviene su base mensile e inizia 30 giorni dopo l'esecuzione dell'installazione in loco.
- Se si ordina una cassa senza attivazione, l'abbonamento viene addebitato a partire dalla data dell'ordine. Ordinare una cassa senza attivazione è possibile solamente se è già in funzione almeno una cassa.
- In caso di ordinazione di un'altra cassa mentre è in corso un'attivazione, l'abbonamento viene addebitato sull'altra cassa dopo la fine della presente fase di attivazione.
- Swisscom può sostituire l'hardware di cassa presso il cliente se sul mercato compaiono le nuove generazioni dell'hardware. La sostituzione avviene tramite spedizione, mentre l'attivazione è a cura del cliente. Se, tuttavia, il cliente desidera un'attivazione in loco, allora può richiederla a pagamento. Il cliente non ha diritto all'hardware di volta in volta più all'avanguardia. Se lo desidera, può acquistarlo a pagamento e/o può sostituire il suo hardware con uno di ultima generazione. Per le condizioni, consultare il sito web.
- In caso di terminali di pagamento di Worldline, l'abbonamento comprende anche la gestione delle interfacce di selezionati fornitori di servizi di

pagamento (terminali di pagamento di Worldline) e che sono indicati nel [listino prezzi](#). Swisscom può modificarli in qualsiasi momento.

3.1.3. Contenuto e ambito dell'attivazione

- L'attivazione presso il cliente comprende l'installazione dell'hardware incl. accessori, una prima configurazione del software e una formazione iniziale in loco relativa all'utilizzo della cassa.
- Dopo l'installazione in loco, per 30 giorni il cliente ha accesso a un esaustivo supporto telefonico continuo (vedi 3.1.4).
- Nel caso di un primo ordine, l'attivazione in loco da parte di Swisscom è obbligatoria. Se, nel caso di un primo ordine, vengono ordinati almeno due dispositivi per una stessa sede, allora l'attivazione va acquistata (poiché di valore superiore). Per esempio: addebito dell'attivazione di enforeComet ed enforeDasher se viene ordinato anche un enforeDonner.
- Nel caso di un ordine successivo di un'altra cassa con lo stesso account Business, non è necessaria un'attivazione, tuttavia può essere ordinata in via facoltativa.
- Se è necessario un nuovo account Business, allora è sempre necessaria l'attivazione.
- L'attivazione viene fatturata da Swisscom. I dettagli sono disponibili sul [listino prezzi](#).
- L'attivazione qui descritta comprende esclusivamente l'attivazione del Business POS (hardware e software). Le modifiche all'infrastruttura del cliente (per esempio la posa dei cavi di rete, la creazione di una WLAN, la modifica dell'impianto elettrico ecc.) possono essere effettuate su richiesta del cliente alle condizioni di Swisscom My Service.

3.1.4. Contenuto e ambito del supporto

Per Business POS e al numero telefonico gratuito 0800 055 055, Swisscom mette a disposizione una hotline per PMI destinata al supporto degli utenti in caso di guasto al servizio.

La fornitura del servizio avviene telefonicamente tramite accesso remoto all'hardware enfore del cliente. L'accesso al supporto qui definito è disponibile per i clienti Business POS nonché per tutti i suoi collaboratori registrati su enforePOS.

Prestazioni incluse:

- Accettazione guasti 24/7
- Eliminazione dei guasti lun-dom, 07.00 - 22:00
- Supporto utenti lun-ven, 07.30 - 18.00
- Sostituzione delle casse enfore difettose tramite spedizione: recapito entro 24 ore.

- 30 giorni di supporto per principianti dopo l'installazione

Swisscom lo configura insieme al cliente: Per facilitare l'accesso al cliente, Swisscom esegue insieme a lui le modifiche o l'importazione di articoli e, se lo desidera, configura insieme a lui altri componenti del sistema POS. Per i primi 30 giorni, il cliente riceve ulteriore supporto per l'installazione tramite telefono e accesso remoto.

È a libera discrezione e responsabilità del cliente mettere a disposizione di Swisscom un conto collaboratore per determinate attività di supporto. Una volta terminata tale attività di supporto, è responsabilità del cliente provvedere a disattivare/cancellare il conto collaboratore messo a disposizione.

- Supporto utenti successivo al supporto per principianti
Trascorsi i 30 giorni del supporto per principianti, Swisscom offre al cliente il supporto utenti tramite accesso remoto in caso di domande relative all'utilizzo.

Prestazioni e corsi di formazione facoltativi e a pagamento:

- scaduta la fase di attivazione di 30 giorni con supporto telefonico continuo, se lo desidera e a fronte di fatturazione, il cliente può richiedere servizi come per esempio l'inserimento di articoli, la creazione di un online shop, la formazione per i collaboratori ecc. e farli svolgere tramite accesso remoto da parte di Swisscom. È a libera discrezione e responsabilità del cliente mettere a disposizione di Swisscom un conto collaboratore per determinate attività di

supporto. Una volta terminata tale attività di supporto, è responsabilità del cliente provvedere a disattivare/cancellare il conto collaboratore messo a disposizione.

- Se il cliente desidera un'installazione in loco presso ulteriori sedi con lo stesso account Business, allora il cliente può ordinarla a fronte di fatturazione.

Tali prestazioni specifiche vengono fatturate da parte di Swisscom a ore. Per i prezzi, consultare il [listino prezzi](#).

Il supporto per accessori (stampante di scontrini, scanner ecc.) è a cura di Swisscom, mentre le prestazioni di garanzia sono a cura del produttore. Inoltre, solamente i clienti con un contratto Business POS attivo hanno accesso al supporto descritto.

Se il cliente non acquista l'Internet Access per Business POS presso Swisscom, allora Swisscom può garantire esclusivamente il supporto per Business POS (in alcuni casi, le possibilità di analisi sono limitate).

3.1.5. Coinvolgimento di terzi

Per l'esecuzione dei lavori Swisscom può ricorrere, a propria discrezione, al coinvolgimento di terzi o incaricarli dell'intera erogazione delle prestazioni.

3.1.6. Limiti di prestazione

Se le prestazioni del cliente (vedi capitolo 7) non vengono rispettate oppure se a Swisscom non vengono garantiti gli accessi e le informazioni necessari all'espletamento dei servizi, allora in qualsiasi momento e senza preavviso Swisscom può limitare o terminare il servizio.

3.2. Servizi di enfore

Con enforePOS, enfore offre un client software sotto forma di applicazione Business. L'utilizzo di enforePOS richiede un account Business e quindi la stipulazione di un contratto con enfore. L'apertura di un account Business presuppone la presenza di un hardware di cassa enfore.

Mediante enforePOS è possibile utilizzare tutte le forme di pagamento comuni mediante il rispettivo Payment Service Provider. Per l'utilizzo dei servizi di pagamento, enfore addebita una tassa di servizio mensile per apparecchio. Il

conteggio avviene sempre per dodici mesi in anticipo, la durata è di dodici mesi. La disdetta ordinaria è possibile sempre alla fine della scadenza di dodici mesi. La disdetta deve avvenire almeno due mesi prima della fine del contratto, altrimenti la tassa di servizio viene prolungata di dodici mesi.

3.3. Servizi del fornitore dell'applicazione Business

enfore offre ulteriori applicazioni Business che, in via facoltativa, possono essere acquistate dal cliente. La fatturazione di queste applicazioni Business è a cura del corrispondente fornitore.

3.4. Prestazioni del fornitore di servizi di pagamento

Il cliente stipula un contratto direttamente con un fornitore di servizi di pagamento, paga le tasse che ne derivano e riceve direttamente una fattura del fornitore di servizi di pagamento (per es. Worldline). Swisscom ed enfore non sono coinvolte in questo rapporto contrattuale e fungono esclusivamente da intermediari.

4. Hardware e accessori

4.1. Hardware

L'hardware enfore rimane di proprietà di Swisscom e viene noleggiato dal cliente nell'ambito dell'abbonamento. L'hardware di cassa enfore, che viene noleggiato dal cliente, è descritto nel foglio informativo che è stato consegnato al cliente.

Qualsiasi altro hardware viene definito come accessorio ed acquistato dal cliente (vedi sezione 4.2)

4.2. Accessori

In caso di utilizzo del Business POS, Swisscom offre diversi accessori come per esempio stampante di scontrini, rulli per scontrini, scanner ecc., tutti descritti all'interno del [listino prezzi](#). Swisscom garantisce il supporto solamente su accessori offerti nell'ambito del Business POS e venduti da Swisscom stessa. Il cliente acquista tutti gli accessori che, quindi, diventano di sua proprietà. Si applica la garanzia del produttore del corrispondente accessorio.

Sugli accessori offerti eventualmente in modo gratuito da Swisscom come promozione legata all'abbonamento, si applica ugualmente la garanzia del produttore del corrispondente accessorio.

5. Software

enforePOS è un client software che supporta la gestione di processi importanti all'interno dell'azienda. Il software può essere utilizzato se, tramite l'offerta Business POS di Swisscom, è stato noleggiato un hardware di cassa enfore.

In futuro, il software enforePOS potrà essere offerto in sottovarianti personalizzate (come per esempio esclusivamente l'online shop) e con un insieme di funzioni limitato. In questo caso verrà indicato espressamente nell'offerta. Il software è installato sull'hardware di cassa come applicazione locale ed è sincronizzato tramite il cloud. Ciò consente un funzionamento di enforePOS indipendente da dispositivo e sede, con una costante sincronia dei dati. enforeDasher, enforeComet e enforeDonner sono gli hardware di cassa previsti da enfore per l'utilizzo di enforePOS.

Se un cliente ha acquistato l'offerta Business POS di Swisscom, allora può installare e usare il software su altri terminali. Attualmente, sono disponibili applicazioni locali per iOS, Android, Windows e Mac.

Il software viene mantenuto aggiornato sempre all'ultima versione tramite un update automatico. Il cliente viene informato della presenza di update e nuove funzioni. Di norma, gli update non comportano un'interruzione o vengono precedentemente annunciati, nel caso in cui ci si aspetti un'interruzione.

5.1. Account Business enfore

Per l'utilizzo di enforePOS e dell'hardware di cassa, è necessario creare un account Business. A tal proposito, è necessario almeno un indirizzo e-mail.

6. Credenziali di accesso, password

Il cliente e l'utente (collaboratore) sono totalmente responsabili dell'utilizzo delle credenziali di accesso e delle password. Il cliente adotta provvedimenti efficaci per impedirne l'uso improprio. In particolare, vanno selezionate password idonee, modificate regolarmente (o fatte modificare) e anche custodite accuratamente.

7. Obblighi del cliente

7.1. Aspetti generali

- Nell'ambito della creazione di un account Business enfore, il cliente deve accettare il contratto di licenza per utente finale di enfore.
- Il cliente è obbligato ad acquisire e a mettere a disposizione prima dell'attivazione, tutte le informazioni a essa necessarie.
- Il cliente trasmette a Swisscom tutti i dati necessari alla messa in servizio e all'attivazione di Business POS nonché alla risoluzione dei guasti.
- Il cliente deve trovarsi in loco per la durata dell'attivazione del Business POS.
- Il cliente è obbligato ad adottare tutte le precauzioni affinché l'agente Swisscom possa erogare la prestazione.
- Concessione dell'accesso remoto (trasferimento dello schermo e acquisizione dei comandi) all'agente Swisscom, in modo tale che si possano eseguire la configurazione e l'eventuale supporto per il Business POS.
- Il cliente concede a Swisscom, oppure a terzi da essa incaricati, l'accesso a documenti, informazioni o spazi necessari.
- Il cliente si impegna a utilizzare con cautela la fornitura a noleggio. Per i costi di riparazione in caso di danni, dovuti a gestione poco accurata o responsabilità personale (per esempio, caduta, rovesciamento di liquidi ecc.) e che vengono addebitati al cliente, consultare il [listino prezzi](#). Se, in un tale caso, secondo Swisscom non è più possibile una riparazione, nonché in caso di smarrimento della cassa, allora si applicano le tariffe forfait conformemente a questo [listino prezzi](#).
- Il cliente si impegna a non vendere o sub-affittare la fornitura a noleggio senza precedente accordo con Swisscom.
- Il cliente si impegna a pagare per tempo e completamente le fatture emesse da Swisscom.

7.2. Insufficiente partecipazione del cliente

Se il cliente non rispetta la data concordata (per esempio l'attivazione), Swisscom è autorizzata a fatturargli il danno insorto all'attuale tariffa oraria valida. Se a causa di preparazione lacunosa non dovesse essere possibile eseguire un lavoro corretto, la prestazione erogata fino a questo punto viene fatturata alla tariffa oraria vigente. Questo vale anche nel caso in cui non sia possibile concludere un lavoro poiché secondo il punto 7.1 non sono soddisfatti altri requisiti. Se il cliente non adempie uno o più obblighi secondo il punto 7.1, allora Swisscom, dopo l'avviso e dopo la scadenza di un termine adeguato, ha il diritto di interrompere parzialmente o totalmente il servizio. Swisscom è persino autorizzata a bloccare l'accesso a enforePOS.

8. Requisiti

Per Business POS è necessario un collegamento a Internet presso la corrispondente sede.

9. Costi e condizioni

Per i costi e le condizioni del Business POS, è possibile consultare in qualsiasi momento il [listino prezzi](#). In caso di messa in servizio o modifica dell'abbonamento a metà mese, l'addebito avviene pro rata. Swisscom si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento i prezzi, i suoi servizi, le condizioni speciali nonché le condizioni dell'offerta. Le modifiche al servizio sono soggette alle «Condizioni generali di contratto Swisscom per clienti commerciali» («CGC»).

10. Modifiche

Sulle modifiche alle condizioni di terzi (ovvero enfore, fornitore di servizi di pagamento, partner di logistica, fornitore di app Business, ecc.) Swisscom non influisce in alcun modo e quindi non può renderne conto.

11. Trattamento dei dati, protezione dei dati e conservazione dei dati

Il cliente accetta che Swisscom

- nell'ambito della stipulazione e dell'esecuzione del contratto, raccolga informazioni sul suo conto oppure trasmetta a terzi dati relativi alla sua solvibilità;
- utilizzi i suoi dati per finalità di marketing, per strutturare e sviluppare i suoi servizi secondo esigenze specifiche e per elaborare offerte personalizzate, e accetta altresì che i suoi dati possano essere trattati all'interno del - Gruppo Swisscom per scopi analoghi.

Il cliente può limitare l'utilizzo dei propri dati per scopi di marketing o vietarne l'uso.

Swisscom ed enfore possono consultarsi in relazione alla solvibilità del cliente. I ritardi di pagamento possono causare il blocco dell'account Business.

I dati dell'enforePOS si trovano su un cloud gestito da enfore in UE (Germania e Irlanda). In relazione alla conservazione dei dati e alla protezione dei dati, il cliente ha con enfore un contratto di licenza per utente finale. Inoltre, Swisscom non ha alcun accesso ai dati del cliente all'interno dell'enforePOS.

Nel caso di una richiesta di supporto del cliente, per l'accesso remoto di Swisscom, il cliente garantisce esplicitamente l'accesso alla propria cassa e ai dati visibili tramite l'interfaccia della cassa a scopo di espletamento del supporto.

12. Inoltro di dati a terzi coinvolti

Se un servizio di Swisscom viene fornito insieme a terzi o se il cliente usufruisce di servizi di terzi tramite la rete di Swisscom, Swisscom può trasmettere ai soggetti terzi i dati relativi al cliente nella misura necessaria all'erogazione di tali servizi.

Se Swisscom e/o i suoi partner autorizzati su incarico del cliente effettuano un backup dei dati, Swisscom non fornisce alcuna garanzia di successo e completezza del backup ed eventuali rivendicazioni di responsabilità da parte del cliente verranno disattese nella misura consentita dalla legge.

Il cliente prende atto del fatto che Swisscom, i suoi partner o terzi incaricati per la fornitura di prestazioni di garanzia o servizi di riparazione, possano accedere ai dati. Swisscom si preoccuperà che tali dati vengano trattati con la massima confidenzialità.

13. Perfezionamento, durata minima del servizio e disdetta

13.1. Perfezionamento, entrata in vigore

Il contratto con Swisscom entra in vigore alla conferma dell'ordine. I 30 giorni partono a installazione effettuata.

Con la configurazione dell'account Business enfore all'interno dell'enforePOS e con l'accettazione dell'accordo di licenza per utente finale di enfore, il cliente accetta le disposizioni contrattuali di enfore. Il cliente è responsabile nei confronti di Swisscom del fatto che il primo utilizzo sia effettuato da lui o da una persona da lui autorizzata.

13.2. Termini di disdetta e durata minima del contratto

Per Business POS non esiste alcuna durata minima del contratto. Il Business POS può essere disdetto di volta in volta alla fine del mese successivo. La disdetta comprende sempre hardware e software. Una disdetta del servizio ha come conseguenza la cancellazione della registrazione del corrispondente dispositivo alla data di disdetta e non verranno più espletati servizi specifici di Swisscom; inoltre, sarà necessario rispettare il/i dispositivo/i interessato/i.

Il cliente autorizza Swisscom, senza espressa comunicazione contraria, a disdire il servizio presso enfore a suo nome.

In caso di fine del contratto fra Swisscom e il cliente, Swisscom, in rappresentanza e a nome del cliente, informa enfore della disdetta del rapporto contrattuale.

Il blocco dell'account Business enfore viene effettuato da enfore alla data di disdetta. Per quanto riguarda le conseguenze della disdetta, vale quanto descritto nel contratto di licenza per utente finale di enfore. Dopo la disdetta, si applica la conservazione dei dati secondo quanto stabilito dal contratto di licenza per utente finale tra il cliente ed enfore. Il contratto presso il fornitore di servizi di pagamento non viene disdetto da parte di Swisscom, bensì prosegue anche dopo la disdetta di Business POS e, se necessario, deve essere disdetto dal cliente stesso presso il corrispondente partner contrattuale.

13.3. Modifica e interruzione del servizio

Le modifiche e l'interruzione al servizio sono soggette alle «Condizioni generali di contratto Swisscom per clienti commerciali» («CGC»).