

I seguenti accordi commerciali generali della Customer Experience Experts, Huobmattstrasse 5, 6045 Meggen, rappresentata dagli Amministratori Michael Kolp e Peter Kirchgessner, - di seguito "Customer Experience Experts" -, disciplinano il rapporto contrattuale fra Customer Experience Experts e le persone fisiche e giuridiche che si registrano su Customer Experience Experts tramite Internet per attività nel settore Mystery Research (di seguito "commissionari").

Poiché il commissionario compila e invia il modulo di registrazione on-line, accetta i seguenti accordi e stipula un contratto con Customer Experience Experts.

1. Prerequisiti per la registrazione

La registrazione come commissionario di Customer Experience Experts prevede un'iscrizione su Internet. Con la registrazione e la relativa accettazione da parte di Customer Experience Experts viene ad instaurarsi un rapporto contrattuale. Lo scopo della registrazione è l'opzione sugli ordini che vengono effettuati dal commissionario previa accettazione dell'ordine e dietro pagamento in base alle disposizioni di questi accordi. Il commissionario ha bisogno di un PC con accesso ad Internet e di un account di posta elettronica. È obbligatorio usare un indirizzo di posta elettronica registrato a proprio nome, poiché in caso di ordine, i dati sensibili verranno spediti a questo account di posta elettronica. La registrazione come committente di un account di posta elettronica esterno, non registrato a proprio nome, non è consentita per motivi di privacy e di responsabilità.

La registrazione è consentita solo alle persone fisiche e giuridiche con capacità giuridica illimitata. In particolare, la registrazione è vietata ai minorenni. Il commissionario con la presentazione della sua registrazione dichiara espressamente di aver compiuto i 18 anni di età e di essere completamente capace di intendere e di volere.

I dati richiesti da Customer Experience Experts al momento della registrazione devono essere indicati in modo completo e corretto, ad esempio, nome e cognome, indirizzo attuale, numero di telefono e indirizzo di posta elettronica valido. La registrazione di una persona giuridica può essere effettuata soltanto da una persona fisica avente diritto a fungere da sostituto, che deve essere nominata. Se, dopo la registrazione, si verifica una modifica dei dati indicati, il commissionario è tenuto a integrare subito i dati sul tool on-line PROPHET.

2. Prestazioni e rapporto contrattuale

Customer Experience Experts offre diverse attività orientate al progetto e ordini della cui esecuzione può essere incaricato il commissionario.

Tra le mansioni del commissionario vi sono, a seconda di quanto indicato alla registrazione

- visite-test, acquisti-test, consulenze-test, telefonate-test, richieste-test, check di assistenza, store-check e check di filiale, web-check
- Esecuzione di test telefonici e/o personali
- Partecipazione alle indagini on-line

Da questo contratto non scaturisce alcun rapporto di lavoro. Se si accetta un ordine, si diventa partner contrattuali della Customer Experience Experts nel quadro di un'attività indipendente e si è responsabili dell'adempimento degli ordini rilevati e del rispetto dei contenuti della base contrattuale.

Qualora i principi della collaborazione non vengano rispettati, o vengano rispettati solo in parte, l'attività potrebbe non essere rimborsata, potrebbero essere avanzati i danni e l'account del tester potrebbe essere cancellato.

3. Accettazione dell'ordine

Acquisto-test o Mystery Shopping significa che vengono documentate le proprie osservazioni obiettive, indipendentemente dal proprio atteggiamento personale verso il prodotto/il marchio e/o il servizio, a meno che non venga espressamente richiesto il proprio parere.

Per poter completare debitamente l'ordine, leggere tutti i documenti (briefing, questionario, informazioni sull'ordine ecc.) immediatamente e in modo accurato. Chiedere chiarimenti, se i documenti sembrano incompleti o se risultano illeggibili a causa di problemi tecnici. Anche se sono già stati effettuati acquisti-test per questo o per un progetto simile, leggere attentamente i documenti. Molto spesso nel frattempo si sono verificati cambiamenti importanti. Con l'accettazione vincolante dell'ordine si garantisce l'esecuzione in base ai documenti allegati.

Occorre considerare in particolare che:

gli acquisti-test devono essere compiuti durante il periodo specificato nella lettera dell'ordine.

Gli acquisti-test devono essere compiuti nella filiale corretta (indirizzo).

Le istruzioni di cui al briefing e alla conferma d'ordine e i termini devono essere rispettati scrupolosamente.

Un corso di formazione richiesto nell'offerta e/o nel briefing deve essere effettuato prima dell'inizio del check.

Se uno degli acquisti-test dovesse corrispondere a quanto menzionato, ciò può causare il mancato rimborso di tutti gli acquisti-test effettuati.

Customer Experience Experts in qualunque momento prima dell'esecuzione del check è autorizzata a rifiutare il cliente-test dall'esecuzione del check.

4. Modalità dell'ordine

Il commissionario assicura di essere raggiungibile per la disposizione degli ordini, in particolare all'indirizzo di posta elettronica indicato. Il committente s'impegna a verificare l'account di posta elettronica comunicato a Customer Experience Experts almeno ogni 7 giorni, per verificare che non vi siano e-mail in arrivo e ad indicare qualsiasi modifica dell'account di posta elettronica sul tool on-line PROPHET. Se si utilizza un filtro per la spam occorre verificare che le e-mail di Customer Experience Experts arrivino senza intoppi.

In caso d'incarico, Customer Experience Experts si impegna a trasmettere tempestivamente via e-mail le seguenti informazioni necessarie ed i documenti per l'esecuzione dell'attività:

- tipo di attività che può essere fornita
- ubicazione dell'impresa da esaminare
- tempi e scadenze per l'attività corrispondente
- documenti di progetto
- onorario
- altri accordi divergenti dal presente contratto quadro

Non appena il commissionario accetta un ordine, questo diventa vincolante.

Per il committente non c'è alcun obbligo di incaricare il commissionario di un certo numero di attività. Il commissionario non è obbligato all'accettazione di un singolo ordine.

5. Fatturazione, pagamento

L'onorario per l'attività viene concordato separatamente con ogni ordine. La fatturazione avviene al completamento dell'ordine, entro il termine prescritto e non appena la prestazione è stata fornita integralmente. Per i Mystery Check si applica non appena i questionari di prova sono stati caricati sulle piattaforme on-line indicate, completamente e senza errori. Al completamento dell'ordine verrà inviato un conto.

L'onorario verrà pagato al termine del controllo di qualità da parte di Customer Experience Experts e di un controllo di plausibilità da parte del cliente sul conto da Voi indicato. Il termine di pagamento dopo il controllo è pari a 15 giorni lavorativi.

Confermo di aver registrato dati corretti e veritieri. La persona che effettua il test dichiara di accettare il fatto che sui pagamenti di onorari derivanti dal rapporto di lavoro con la Customer Experience Experts come Customer Experience Experts – Market & Mystery Research, non possono essere calcolati contributi di AVS/AI/IPG/AD, poiché si tratta una retribuzione per reddito supplementare per 2'300 CHF. Questo vale in particolare se il sottoscritto all'epoca della prestazione aveva in essere un rapporto di lavoro.

6. Durata del contratto, termini di preavviso

Il contratto è stipulato a tempo indeterminato. Il contratto può essere risolto in qualunque momento da entrambi le parti senza preavviso.

7. Esecuzione, notifica di un impedimento

Gli ordini confermati devono essere eseguiti dal commissionario in base alle istruzioni disposte da Customer Experience Experts. Se il commissionario si allontana nei punti cruciali dalla descrizione dell'ordine, allora Customer Experience Experts si riserva il diritto di non pagare l'ordine.

Un ordine è considerato come vincolante, se il commissionario conferma a Customer Experience Experts l'esecuzione dell'ordine tramite accettazione e conferma della data di esecuzione sulla piattaforma on-line PROPHET.

A seguito di accettazione vincolante di un ordine è possibile rinunciare a un ordine soltanto per i motivi urgenti comprensibili ad Customer Experience Experts. Informare immediatamente Customer Experience Experts riguardo a questo. In caso di mancata esecuzione senza disdetta tempestiva, la collaborazione verrà cessata e provvederemo a recuperare tutti i costi derivanti dall'inconveniente.

8. Protezione dei dati

Per potersi registrare per ordini in base al punto 2., è necessario indicare i dati di contatto standard (nome, indirizzo, numero di telefono, e-mail ecc). Altre informazioni da noi richieste (dati demografici) sono facoltative, se tuttavia dovessero mancare, un commissionario non sarebbe adatto per determinati ordini.

In linea di principio i dati del cliente del commissionario non vengono resi accessibili a clienti o a soggetti terzi. Customer Experience Experts si riserva tuttavia di comunicare personalmente le informazioni identificabili relative al commissionario ad altre imprese o persone soltanto se:

- il commissionario è d'accordo a utilizzare queste informazioni
- abbiamo bisogno di rispondere a citazioni sotto mandato di comparizione, ordini del tribunale o processi legali, o a rispettare la legge
- abbiamo determinato dei motivi per cui le attività del commissionario infrangono le disposizioni o violano la legge; in questo caso possiamo comunicare le informazioni alle autorità o a soggetti terzi, che aiutino le autorità a perseguire i reati presunti o reali.

9. Obbligo di riservatezza

Entrambe le parti s'impegnano a trattare le informazioni ricevute da altre parti in modo confidenziale e a non trasmetterle a terzi. Questo obbligo si riferisce a tutti i dati e persiste anche al termine della collaborazione contrattuale.

10. Archiviazione di documenti di prova

Lei s'impegna a conservare per 6 mesi i questionari compilati e tutti i documenti che avrà ricevuto durante l'acquisto-test, come prova documentale del check e, se necessario, ad inviarli ad Customer Experience Experts.

Customer Experience Experts richiederà i documenti originali per un controllo a campione.

In nessun caso è possibile rendere accessibili a terzi i documenti degli acquisti-test o a utilizzarli in modo improprio - in particolare il briefing e il questionario.

11. Diritti d'uso

Il diritto di utilizzare i risultati protetti derivanti dall'attività in base al presente accordo passa al committente al momento del loro completamento.

12. Disposizioni finali

Il luogo di adempimento per le prestazioni e i pagamenti è Meggen. Foro competente per tutti i reclami contro la Customer Experience Experts è Lucerna. Per i reclami della Customer Experience Experts contro il cliente, il foro competente è Lucerna.

Per tutti i reclami derivanti da questo contratto si applica il diritto della legislazione svizzera