

MENDO SA

MENDOWEB

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI PER I PARTECIPANTI (UTENTI)

I termini personali utilizzati sono al maschile per non complicare inutilmente il testo. Va da sé che si intendono sia le forme maschili che quelle femminili.

Le presenti *Condizioni Generali per i Partecipanti (Utenti)* si applicano a tutte le offerte di **Mendo SA** e della piattaforma **Mendoweb**.

Versione: aprile 2020

1 Informazioni generali

Mendo SA è una società per azioni di diritto svizzero con sede legale a Berna. Acquistando i servizi Mendoweb, i clienti riconoscono anche le presenti *Condizioni Generali di Contratto per i Partecipanti (utenti)*.

Ulteriori disposizioni per i clienti aziendali sono disciplinate nel contratto individuale tra **Mendo SA** e il cliente aziendale.

Mendoweb è un marchio di **Mendo SA**, con sede a Berna.

Mendoweb è una piattaforma proprietaria di e-learning sviluppata e gestita da **Mendo SA**.

Mendoweb è accessibile solo via Internet (www.finanz-elearning.ch) e non è un programma da scaricare in locale.

2 Servizi

I servizi di **Mendo SA** e **Mendoweb** sono rivolti ai dipendenti di banche, compagnie di assicurazione e istituzioni finanziarie indipendenti. I corsi individuali e online e i webinar trattano principalmente argomenti di consulenza per clienti finanziari privati.

Le descrizioni dei singoli corsi spiegano il contenuto e gli obiettivi dei corsi frontali e online.

3 Prezzi e IVA

I prezzi dei singoli corsi frontali e online e dei webinar sono riportati nelle relative descrizioni/annunci. L'IVA è inclusa nei prezzi.

4 Iscrizione, ammissione al corso e agli esami AFA e IAF

La registrazione avviene solitamente per via elettronica sulla homepage.

Con la registrazione, il cliente accetta le *Condizioni generali per i partecipanti (utenti)*.

Con la registrazione, l'utente conferma di aver preso atto dei requisiti di ammissione agli esami AFA o IAF. Le relative informazioni sono reperibili sui siti web di entrambe le organizzazioni o possono essere richieste direttamente ad esse. Il cliente è responsabile della puntuale iscrizione all'esame. Il cliente è inoltre l'unico responsabile dell'adempimento dei requisiti di ammissione agli esami.

5 Adeguamento del programma e dei prezzi

Mendo SA si riserva il diritto di apportare modifiche al programma, alle descrizioni, ai prezzi e alle presenti *Condizioni generali per i partecipanti (utenti)*.

6 Conferma del corso

Mendo SA rilascerà una conferma del corso su richiesta e a condizione che la partecipazione a un corso in aula, a un corso online o a un webinar sia stata confermata. Tuttavia, la fine del corso non può risalire a più di 12 mesi prima.

7 Conferma del pagamento

Su richiesta e a condizione che sia stato ricevuto il pagamento della quota di iscrizione al corso, **Mendo SA** rilascerà all'utente una conferma di pagamento della quota di iscrizione al corso da lui stesso versata. Tuttavia, la fine del corso non può risalire a più di 2 anni prima.

8 Riservatezza e protezione dei dati

Tutte le informazioni, i documenti e i dati affidati o divulgati a **Mendo SA** o all'utente in relazione alla fornitura dei servizi contrattuali devono essere mantenuti segreti, possono essere utilizzati solo nel contesto della fornitura dei servizi contrattuali e possono essere resi accessibili solo a quei dipendenti (propri e di eventuali terzi coinvolti) che ne hanno bisogno per fornire i servizi previsti dal presente contratto. L'obbligo di riservatezza e di protezione dei dati rimarrà in vigore anche dopo la risoluzione del presente contratto e si applicherà a **Mendo SA** e all'utente.

Con l'iscrizione a un corso, l'utente accetta che **Mendo SA** possa utilizzare i dati personali (dati personali, statistiche sui corsi, rispetto dei termini di pagamento, ecc.) Questi dati personali possono essere utilizzati esclusivamente da **Mendo SA** in vari modi (per scopi pubblicitari, per la non ammissione al corso a causa del mancato rispetto dei termini di pagamento, ecc.) Chiunque desideri rifiutare l'utilizzo dei dati personali deve comunicarlo per iscritto a **Mendo SA**.

9 Materiale del corso

Il prezzo per ogni corso include il materiale didattico corrispondente di **Mendo SA**. Quest'ultimo è disponibile solo per i partecipanti che hanno pagato il corso.

Per alcuni corsi di formazione, gli utenti devono procurarsi altri libri specializzati o libri di testo. Questi sono a carico dell'utente.

10 Copyright e diritti d'uso

Tutti i diritti sui contenuti creati sono e restano di **Mendo SA**. Senza l'autorizzazione scritta di **Mendo SA**, non è consentito riprodurre, copiare, fotografare o trasmettere i contenuti o parti di essi in qualsiasi forma, né utilizzarli per i propri supporti didattici in senso lato, ecc.

Durante la durata standard di un corso in aula, di un corso online o di un webinar, l'utente è autorizzato a modificare e utilizzare i singoli documenti per uso personale. I corsi online sono disponibili esclusivamente tramite Internet e l'accesso alla nostra piattaforma Mendoweb. L'uso è esclusivamente a disposizione dell'utente.

È severamente vietato filmare o registrare in altro modo i corsi e pubblicare/distribuire il contenuto. Questo divieto vale anche per l'uso personale. Sono tuttavia consentiti gli appunti personali per uso personale.

11 Corsi in aula Mendo SA

11.1 Termine ultimo per l'iscrizione e il pagamento dei corsi Mendo SA

La registrazione avviene sul sito web www.mendo.ch o nel modulo previsto nel singolo caso.

Le date di iscrizione sono indicate negli annunci dei corsi.

Il termine di pagamento indicato sulla fattura deve essere rigorosamente rispettato. Con l'iscrizione al corso, l'utente si impegna a pagare il costo del corso. Il mancato pagamento del costo del corso non costituisce una cancellazione.

Procedura in caso di mancato pagamento: il primo sollecito viene inviato gratuitamente dopo 30 giorni, un secondo sollecito viene inviato dopo 10 giorni e comporta una tassa di sollecito di 50 franchi. In un'ulteriore fase, si procederà per vie legali a spese dell'utente. Resta riservato il diritto di richiedere gli interessi di mora e gli ulteriori danni causati dall'inadempienza.

11.2 Organizzazione del corso

Per motivi organizzativi, **Mendo SA** si riserva il diritto di rinviare i corsi, di unire le classi o di cambiare la sede del corso. A causa del numero di iscrizioni ai corsi, **Mendo SA** si riserva il diritto di formare più classi. Ciò può comportare un rinvio delle date dei corsi.

Per motivi di qualità, **Mendo SA** stabilisce un numero minimo e massimo di partecipanti per ogni corso. Le iscrizioni vengono accettate in base alla data di ricezione, tenendo conto del pagamento puntuale della quota di partecipazione al corso. Se non si raggiunge il numero minimo di partecipanti, il corso non si terrà e la quota di iscrizione già versata sarà rimborsata. In tal caso, l'utente sarà informato tempestivamente via e-mail.

Se il numero massimo di partecipanti viene superato, **Mendo SA** si riserva il diritto di inserire l'utente in una lista d'attesa e di considerare la sua iscrizione solo per il corso successivo. In tal caso, l'utente ha il diritto di cancellare la propria iscrizione senza dover sostenere alcun costo.

Se un corso in aula non può svolgersi nella forma prevista per qualsiasi motivo, **Mendo SA** cercherà di offrire un'alternativa equivalente.

11.3 Ritiro; cancellazione

Ogni cancellazione comporta un lavoro amministrativo. Si applicano pertanto le seguenti regole:

La cancellazione viene effettuata via e-mail, fa fede la data di ricezione.

Una fattura non pagata o una notifica verbale a un istruttore o a un dipendente di **Mendo SA** non è considerata una cancellazione.

In caso di cancellazione...

- ... fino alla scadenza delle iscrizioni: non verrà addebitata alcuna quota.
- ... tra la data di iscrizione e un mese prima dell'inizio del corso: la metà del costo del corso è dovuta.
- ... entro l'ultimo mese prima dell'inizio del corso: l'intero costo del corso è dovuto.

In caso di disdetta giustificata entro l'ultimo mese, l'utente può trovare un accordo con **Mendo SA** affinché possa frequentare il corso successivo. Se l'utente non partecipa a tale corso, il costo del corso sarà rimborsato previa deduzione di una tassa amministrativa di **400 franchi svizzeri**.

Resta a discrezione di **Mendo SA** stabilire se la cancellazione è giustificata o meno. L'utente non ha diritto al rimborso del costo del corso.

11.4 Lezioni perse

Se l'utente non è in grado di partecipare a tutte le lezioni, **Mendo SA** non effettuerà alcun rimborso, né per l'intero costo del corso né in misura proporzionale. Questo vale anche se l'utente non può frequentare il corso a causa di una malattia o di un incidente. Se un corso può essere ripetuto, le lezioni perse possono essere recuperate.

12 Corsi online Mendoweb

12.1 Registrazione e account utente

L'iscrizione a un corso online avviene per via elettronica sulla homepage www.finanz-elearning.ch.

Al momento della registrazione, l'utente imposta direttamente il proprio account utente (profilo utente, nome utente e password).

L'utente è tenuto a fornire informazioni veritiere sui propri dati personali e a mantenere segreti i dati di accesso e a non renderli accessibili a terzi. **Mendo SA** si riserva il diritto di cancellare un account utente in qualsiasi momento e senza fornire motivazioni o di bloccare l'accesso all'account utente in caso di sospetto di reato. L'utente è tenuto a contattare e informare immediatamente **Mendo SA** qualora sospetti che il suo account utente sia o sia stato utilizzato in modo improprio da terzi.

Dopo aver ricevuto l'importo della fattura sul conto di **Mendo SA**, l'accesso dell'utente sarà attivato da **Mendo SA**.

Per i clienti aziendali, gli utenti ricevono ulteriori informazioni separate al momento della registrazione.

12.2 Fatturazione, termini di pagamento e recupero crediti

Il pagamento per i clienti individuali avviene direttamente tramite il sistema di pagamento sulla piattaforma **Mendoweb**. I clienti aziendali ricevono una fattura individuale. Questa deve essere pagata al netto entro 30 giorni.

Procedura in caso di mancato pagamento: il primo sollecito viene inviato gratuitamente dopo 30 giorni, un secondo sollecito viene inviato dopo 10 giorni e comporta una tassa di sollecito di 50 franchi. In un secondo momento, si procederà per vie legali a spese del cliente. Ci riserviamo il diritto di richiedere gli interessi di mora e ulteriori danni causati dall'inadempienza.

12.3 Tempo di esecuzione standard

Tutti i corsi online hanno una durata standard. La durata standard definisce la durata per la quale un corso online può essere completato. Questa è specificata nelle singole descrizioni. Una volta scaduta la durata standard, il relativo corso online viene automaticamente chiuso. Il mancato utilizzo di un corso online prenotato non dà diritto al rimborso del costo del corso o di una parte di esso.

12.4 Webinar e riunioni

Per i webinar o le riunioni digitali, **Mendo SA** collabora con sistemi esterni che consentono funzioni di webinar e/o riunioni.

La registrazione avviene direttamente sul sistema esterno dopo l'invito/la notifica da parte di **Mendo SA**. Ogni utente si assume la piena responsabilità per l'utilizzo di questi sistemi esterni. **Mendo SA** declina ogni responsabilità in questo contesto.

13 Disposizioni finali generali

13.1 Dichiarazione di non responsabilità

Mendo SA, insieme ai suoi partner tecnici, si impegna a fornire la massima disponibilità possibile. Tuttavia, **Mendo SA** non si assume alcuna garanzia che vada oltre quelle fornite a **Mendo SA** dai partner tecnici. Il cliente rinuncia - per quanto consentito dalla legge - a qualsiasi garanzia, richiesta di risarcimento danni, ecc. anche in caso di perdita di dati a causa dell'utilizzo dei servizi.

In ogni caso, la responsabilità di **Mendo SA** è limitata all'importo del costo del corso pagato.

13.2 Legge applicabile e foro competente

Le presenti *Condizioni Generali per i Partecipanti (Utenti)* sono soggette al diritto svizzero. I tribunali ordinari del Cantone di Berna sono competenti per le controversie derivanti da o in relazione ad esse.

Il foro competente è **Berna**.

13.3 Disposizioni finali

Qualora singole disposizioni delle presenti *Condizioni Generali per i Partecipanti (utenti)* dovessero risultare in tutto o in parte non valide o perdere la loro validità giuridica in un secondo momento, oppure dovessero esserci delle lacune, ciò non pregiudicherà la validità delle restanti disposizioni e delle Condizioni Generali.



In tal caso, le disposizioni non valide o mancanti saranno sostituite o integrate da disposizioni che si avvicinano maggiormente allo scopo economico e giuridico originario delle presenti Condizioni generali.

Mendo SA, Neuengasse 20, 3011 Berna, www.mendo.ch e www.finanz-elearning.ch.