

MENDO SA

MENDOWEB

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER I PARTECIPANTI (UTENTI)

I termini relativi alle persone sono utilizzati nella forma maschile per non complicare inutilmente il testo. Naturalmente si intendono sia la forma maschile sia quella femminile.

Le presenti *Condizioni generali di contratto per i partecipanti (utenti)* si applicano a tutte le offerte di **Mendo SA**, compresa la piattaforma **Mendoweb**.

Versione: giugno 2026.

1 Informazioni generali

Mendo SA è una società per azioni di diritto svizzero con sede a Berna. Acquistando servizi tramite Mendoweb, i clienti accettano contestualmente le presenti *Condizioni generali di contratto per i partecipanti (utenti)*.

Ulteriori disposizioni per i clienti aziendali sono regolate nel contratto specifico tra **Mendo SA** e il cliente aziendale, che ha sempre la precedenza sulle CGC.

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

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

Mendoweb è accessibile esclusivamente via Internet (www.ausbildung.mendo.ch) e non è un programma scaricabile localmente.

2 Servizi

I servizi di **Mendo SA** sono rivolti ai collaboratori di banche, assicurazioni e altri fornitori di servizi finanziari. I singoli corsi in presenza e online, nonché i webinar, trattano principalmente tematiche di consulenza rivolte ai clienti privati nel settore finanziario. Con MendoSmart (un marchio registrato di Mendo SA) viene messa a disposizione dei clienti una banca dati di conoscenze (portale specialistico e di notizie per la formazione e la pratica professionale). Le singole descrizioni dei corsi illustrano i contenuti e gli obiettivi dei corsi in presenza e online.

3 Prezzi e IVA

I prezzi dei singoli corsi e servizi sono riportati nelle relative descrizioni / bandi. L'eventuale IVA è inclusa nei prezzi, salvo diversa indicazione esplicita.

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

L'iscrizione avviene di norma per via elettronica sul sito web della **Mendo SA**. Con l'iscrizione, il cliente accetta le *Condizioni generali di contratto per i partecipanti (utenti)*.

Con la sua iscrizione, il partecipante/utente conferma di aver preso visione delle condizioni di ammissione agli esami della AFA, della IAF o di un altro ente esaminatore. Le relative informazioni sono disponibili sui siti web degli enti esaminatori o possono essere richieste direttamente a questi ultimi. La responsabilità per l'iscrizione tempestiva all'esame compete al cliente. Inoltre, il cliente è **l'unico** responsabile del soddisfacimento delle condizioni di ammissione agli esami.

5 Modifiche al programma e ai prezzi

Mendo SA si riserva il diritto di apportare modifiche al programma e alle descrizioni. Tali modifiche non danno diritto all'utente di recedere dal contratto o di ottenere un rimborso.

6 Attestato di frequenza

Su richiesta e a condizione che sia comprovata la partecipazione a un corso, **Mendo SA** rilascia un'attestazione di frequenza. Alla data della richiesta, il corso deve essersi concluso da non oltre 12 mesi.

7 Conferma di pagamento

Su richiesta e a condizione che il pagamento della quota del corso sia stato effettuato, **Mendo SA** rilascia all'utente una conferma di pagamento delle quote versate. Alla data della richiesta, il corso deve essersi concluso da non oltre 2 anni.

8 Riservatezza e protezione dei dati

Tutti i documenti, i dati e le altre informazioni affidati all'utente o di cui questi venga a conoscenza nell'ambito dei corsi offerti da **Mendo SA** devono essere trattati con riservatezza. L'obbligo di riservatezza permane anche dopo la partecipazione al corso.

Il trattamento dei dati personali in relazione alla fruizione dei servizi è soggetto all'informativa sulla privacy di Mendo SA, disponibile sul sito web www.mendo.ch. Con l'iscrizione al corso, l'utente accetta il trattamento dei propri dati personali in conformità con questa informativa sulla privacy.

9 Materiale didattico

Il prezzo per corso include il relativo materiale didattico di **Mendo SA**. Questo è a disposizione solo dei partecipanti che hanno pagato il corso.

Per alcuni corsi di formazione, gli utenti devono procurarsi libri o opuscoli specialistici aggiuntivi. Questi sono a carico dell'utente.

10 Diritti d'autore e di utilizzo

Tutti i diritti sui contenuti messi a disposizione tramite Mendoweb o in altro modo rimangono di proprietà di **Mendo SA**. Senza l'autorizzazione scritta di **Mendo SA** non è consentito riprodurre, copiare, fotografare, duplicare in altro modo, trasmettere, utilizzare per i propri supporti didattici nel senso più ampio del termine o utilizzare in altro modo oltre l'uso personale regolato di seguito, i contenuti o parti di essi in qualsiasi forma.

Durante la durata standard di un corso o la durata dell'abbonamento a MendoSmart, l'utente è autorizzato a modificare e utilizzare i singoli documenti per uso personale. I corsi online e i contenuti su MendoSmart sono messi a disposizione esclusivamente tramite Internet e l'accesso alla nostra piattaforma Mendoweb. L'utilizzo è riservato esclusivamente all'utente; è vietata la trasmissione a terzi.

10.1 Divieto di registrazione e tutela dei diritti della personalità

È vietata la registrazione dei corsi in tutto o in parte, e in qualsiasi forma. Il divieto si applica in particolare alle registrazioni cinematografiche, video, audio, screenshot o registrazioni dello schermo. Il divieto si applica anche all'uso personale.

Eccezione:

è consentito fotografare lavagne a fogli mobili, diapositive o documenti scritti del seminario, a condizione che

- non siano riconoscibili persone,
- non vengano riprodotte informazioni riservate e
- le immagini siano utilizzate esclusivamente per uso personale.

La presente regolamentazione ha lo scopo di tutelare i diritti della personalità di tutte le persone coinvolte. In caso di violazioni, ci riserviamo il diritto di adottare misure adeguate.

11 Corsi Mendo SA

11.1 Termine di iscrizione e pagamento

L'iscrizione avviene sul sito web www.mendo.ch o in altra forma prevista nel singolo caso.

Le scadenze per l'iscrizione sono indicate nei bandi dei corsi. La data di pagamento indicata nella fattura deve essere rigorosamente rispettata. Con l'iscrizione al corso, l'utente si impegna a pagare le quote di partecipazione. Il mancato pagamento delle quote di partecipazione non costituisce disdetta.

Procedura in caso di mancato pagamento: il primo sollecito viene inviato gratuitamente dopo 30 giorni, un secondo sollecito viene inviato dopo altri 10 giorni e comporta una tassa di sollecito di CHF 50. In una fase successiva si ricorrerà alle vie legali a spese dell'utente. Sono fatti salvi il recupero degli interessi di mora e di ulteriori danni causati dal ritardo.

11.2 Organizzazione del corso

Per motivi organizzativi, **Mendo SA** si riserva il diritto di rinviare i corsi, unire classi, cambiare la sede del corso, formare più classi o sostituire il docente. In tali casi, l'utente non ha diritto di recedere dal contratto né di ottenere un rimborso.

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. Se il numero minimo di partecipanti non viene raggiunto, il corso non avrà luogo e l'eventuale quota di partecipazione già versata verrà rimborsata. In tal caso, l'utente verrà informato tempestivamente via e-mail.

In caso di superamento del numero massimo di partecipanti, **Mendo SA** si riserva il diritto di inserire un utente in una lista d'attesa e di prendere in considerazione la sua iscrizione solo in occasione di una successiva edizione del corso. In tal caso, l'utente ha il diritto di annullare l'iscrizione senza alcun costo. Lo stesso vale qualora, per qualsiasi motivo, un corso in presenza non possa svolgersi nella forma prevista e **Mendo SA** non sia in grado di offrire un'alternativa equivalente.

11.3 Disdetta

Ogni disdetta comporta un onere amministrativo. Si applicano pertanto le seguenti regole:

La disdetta deve essere inviata via e-mail; fa fede la data di ricezione.

Una fattura non pagata o una comunicazione verbale a un formatore o a un collaboratore di **Mendo SA** non sono considerate come disdetta.

In caso di disdetta...

- ... entro la data di iscrizione: non vengono addebitate spese.
- ... tra la data di iscrizione e un mese prima dell'inizio del corso: è dovuta la metà della quota di iscrizione.
- ... nell'ultimo mese prima dell'inizio del corso: è dovuta l'intera quota del corso.

In caso di disdetta per motivi importanti entro l'ultimo mese, l'utente può trovare un accordo con Mendo SA affinché il cliente possa frequentare il corso alla prossima edizione. Se l'utente non frequenta tale corso, la quota di partecipazione verrà rimborsata al netto di una tassa amministrativa forfettaria di CHF 400.

È a discrezione di **Mendo SA** decidere se una disdetta per motivi importanti sia giustificata o meno. L'utente non ha diritto al rimborso della quota di partecipazione al corso.

11.4 Lezioni perse

Se l'utente non può partecipare a tutte le lezioni, **Mendo SA** non effettuerà alcun rimborso, né dell'intera quota di iscrizione, né pro rata. Ciò vale anche se l'utente è impossibilitato a partecipare al corso a causa di una malattia o di un infortunio. Se **Mendo SA** ripropone lo stesso corso entro un anno, l'utente può recuperare le lezioni perse, a condizione che il numero di partecipanti lo consenta, il che è a discrezione di **Mendo AG**.

12 Corsi online Mendoweb e abbonamento MendoSmart

12.1 Iscrizione e account utente

L'iscrizione avviene per via elettronica sul sito www.formazione.mendo.ch. Con l'iscrizione, l'utente crea direttamente il proprio account (profilo utente, nome utente e password).

L'utente è tenuto a fornire informazioni veritiere sui propri dati personali, nonché a mantenere segreti i dati di accesso e a non renderli accessibili a terzi. In caso di sospetta violazione, **Mendo SA** si riserva il diritto di cancellare un account utente in qualsiasi momento e senza indicarne i motivi, ovvero di bloccare l'accesso all'account utente. L'utente è tenuto a contattare immediatamente **Mendo SA** e a informarla qualora abbia motivo di ritenere che il suo account utente sia stato o sia oggetto di abuso da parte di terzi.

Dopo il ricevimento dell'importo della fattura sul conto di **Mendo SA**, o il pagamento diretto sul sito web, l'accesso per l'utente verrà attivato da **Mendo SA**.

Per i clienti aziendali, gli utenti riceveranno ulteriori informazioni separate relative alla registrazione.

12.2 Fatturazione, condizioni di pagamento e incasso

Il pagamento da parte dei clienti privati avviene direttamente tramite il sistema di pagamento sulla piattaforma **Mendoweb**. I clienti aziendali ricevono una fattura individuale. L'importo totale della fattura è dovuto entro 30 giorni dalla data di emissione.

Procedura in caso di mancato pagamento: il primo sollecito viene inviato gratuitamente dopo 30 giorni; un secondo sollecito viene inviato dopo altri 10 giorni e comporta una commissione di sollecito pari a CHF 50. In una fase successiva si procederà con un'azione legale a spese del cliente. Rimangono riservati il diritto di richiedere gli interessi di mora e il risarcimento di ulteriori danni causati dal ritardo.

12.3 Durata standard dei corsi online

Tutti i corsi online hanno una durata standard. La durata standard stabilisce il periodo di tempo durante il quale è possibile seguire un corso online. Questa è indicata nelle singole descrizioni. Alla scadenza della durata standard, il rispettivo corso online viene automaticamente chiuso. Il mancato utilizzo di un corso online prenotato non dà diritto al rimborso delle quote di iscrizione o di quote proporzionali delle stesse.

12.4 Abbonamento a MendoSmart

Gli utenti di MendoSmart hanno accesso ai contenuti per tutta la durata di un abbonamento valido. L'abbonamento si rinnova automaticamente per un ulteriore periodo, ma può essere disdetto in anticipo dall'utente. Le quote di abbonamento già pagate non vengono rimborsate in nessun caso.

13 Webinar e riunioni – Sistemi tecnici

Per i webinar o le riunioni digitali, **Mendo SA** utilizza sistemi esterni che consentono lo svolgimento di webinar e/o riunioni.

La registrazione avviene direttamente sul sistema esterno previa invito/comunicazione da parte di **Mendo SA**. Ogni utente utilizza questi sistemi esterni sotto la propria responsabilità. L'utente prende atto che **Mendo SA** non garantisce la disponibilità, l'assenza di errori o la funzionalità di questi sistemi esterni e declina ogni responsabilità in relazione al loro utilizzo.

14 Disposizioni finali generali

14.1 Esclusione di responsabilità

Mendo SA, insieme ai propri partner tecnici, si impegna a garantire la massima disponibilità possibile. Tuttavia, nei limiti consentiti dalla legge, **Mendo SA** esclude qualsiasi responsabilità per i servizi da essa forniti. Ciò vale in particolare anche per gli ausiliari e i terzi coinvolti, nonché in caso di guasti tecnici e/o interruzioni del servizio. Il cliente non può far valere alcun diritto, in particolare il rimborso delle quote di iscrizione, anche in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di apprendimento.

14.2 Diritto applicabile e foro competente

Le presenti *Condizioni generali di contratto per i partecipanti (utenti)* sono soggette al diritto svizzero, con esclusione delle norme di conflitto di leggi e dei trattati internazionali. Per le controversie derivanti da o relative alle presenti condizioni sono competenti i **tribunali ordinari del Cantone di Berna**.

14.3 Disposizioni finali

Qualora singole disposizioni delle presenti *Condizioni generali di contratto per i partecipanti (utenti)* non fossero giuridicamente valide, in tutto o in parte, o perdessero successivamente la loro efficacia giuridica, o qualora sussistessero lacune, ciò non pregiudica la validità delle restanti disposizioni e delle Condizioni generali di contratto. In tal caso, le disposizioni non valide o mancanti devono essere sostituite o integrate con quelle che più si avvicinano allo scopo economico e giuridico originario delle presenti Condizioni generali di contratto.

Mendo SA, Neuengasse 20, 3011 Berna, www.mendo.ch