

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO DELL'„APP SPETTACOLO“ (DI SEGUITO «APP»)

### I. CONDIZIONI GENERALI

#### 1. Download e utilizzo dell'app

L'app può essere scaricata gratuitamente negli app stores di Google Play e iTunes. L'utilizzo dell'app è soggetto alle condizioni seguenti.

Tutti i diritti e doveri in relazione all'app vigono esclusivamente nei confronti di Valora Schweiz AG, Muttenz, (di seguito denominata „Valora“) e della sua persona (di seguito denominato „cliente“). Con l'accettazione delle Condizioni generali di contratto (CGC), lei accetta tutti i punti contemplati dalle presenti Condizioni generali di contratto e li approva.

#### 2. Contenuti dell'app

##### a. Registrazione

Per l'utilizzo dell'app conforme alle disposizioni, antecedentemente al primo acquisto di un prodotto, il cliente deve registrarsi tramite il suo smartphone fornendo le indicazioni seguenti:

- Cognome, nome
- Data di nascita / sesso (facoltativo)
- Numero di telefono cellulare
- Indirizzo e-mail (facoltativo)

Il cliente, al momento della registrazione e di altre azioni concernenti l'utilizzo, è tenuto a fornire indicazioni complete e veritiere, a mantenere aggiornate tutte le informazioni nonché a rettificare immediatamente eventuali errori. Tali dati saranno memorizzati quale suo profilo personale.

##### b. Conto prepaid

L'app contiene una soluzione conto prepaid (Stored Value Account). Un saldo attivo presente sul conto può essere impiegato sia quale mezzo di pagamento senza contanti (di seguito „Prepaid@POS“) per l'acquisto di prodotti presso i nostri punti di vendita Spettacolo (di seguito „punti di vendita CS“), sia per il servizio Click & Pick.

Di norma, si presuppone che l'acquisto dei prodotti Spettacolo avvenga per il consumo fuori casa (take away).

Il cliente riconosce di non poter detenere più conti prepaid contemporaneamente (cfr. Capitolo III) e di poter utilizzare il conto prepaid unicamente per il futuro acquisto di prodotti.

##### c. Click & Pick

Tramite l'app possono essere acquistate parti dell'assortimento Spettacolo (di seguito „prodotto/i“), le quali saranno messe a disposizione all'orario desiderato, pronte per il ritiro da parte del cliente, presso uno dei punti di vendita CS (di seguito „Click & Pick“).

## II. CONTO PREPAID

### 1. In generale

Tale credito prepaid è trattato come denaro contante. Il valore in denaro che il cliente carica sul suo conto prepaid può essere impiegato esclusivamente per l'acquisto di prodotti, in loco e/o online tramite app, presso i punti di vendita CS.

Al seguente link, [www.spettacolo.ch](http://www.spettacolo.ch), sono elencati tutti i punti di vendita CS che accettano il pagamento tramite Prepaid@POS.

I crediti sul conto prepaid non sono fruttiferi d'interessi.

Valora si riserva il diritto di non accettare un pagamento tramite il conto prepaid o di limitare in altro modo l'utilizzo dell'app se tale utilizzo non è autorizzato, è fraudolento o avviene in altre modalità illecite.

### 2. Caricamento di crediti prepaid

Nell'app, il cliente può caricare importi di denaro predefiniti sul conto prepaid connesso al suo profilo, addebitandoli sulla sua carta di credito (VISA o MASTERCARD) oppure effettuando un versamento in contanti presso uno dei punti di vendita CS. Valora non assume nessuna responsabilità per errori di trasmissioni o difetti tecnici.

Il saldo massimo consentito sul conto è di CHF 3'000.00 (tremila) e non può mai essere superato. A caricamento avvenuto, il credito prepaid è immediatamente disponibile.

Se lo si desidera, le informazioni della carta di credito possono essere memorizzate nell'app per le future ricariche del conto prepaid. Incombe in ogni caso al cliente di provvedere a proteggere il suo smartphone da accessi non autorizzati. Se il cliente concede a un terzo l'accesso al suo profilo cliente, dovrà lasciarsi attribuire le operazioni compiute da quest'ultimo come suoi atti propri. In caso di smarrimento dello smartphone, il cliente potrà far bloccare il suo profilo e con esso il suo conto prepaid; le informazioni di contatto ivi relative sono esposte al Capitolo VII.

A tutela dei clienti, i collaboratori dei punti di vendita CS, al ritiro delle ordinazioni Click & Pick o al momento del pagamento tramite Prepaid@POS, possono comparare, a campione, le indicazioni del profilo cliente registrate nell'app con le indicazioni riportate sulla carta d'identità.

### 3. Pagamento e decadenza del credito prepaid

Il credito prepaid non può essere oggetto di rimborso in contanti, né parzialmente, né integralmente. Il credito prepaid, decade se non è utilizzato entro 10 anni per i pagamenti con l'app.

### 4. Trasferimento del credito prepaid

Il credito prepaid non può essere trasferito dal cliente a un terzo.

### 5. Movimenti di conto e ricevute

Il cliente non riceve nessun estratto conto. Tuttavia, nell'app, egli può consultare in qualsiasi momento lo stato attuale del credito prepaid nonché i movimenti di conto intervenuti.

Il cliente, successivamente a ogni transazione, può richiedere una ricevuta che il sistema gli recapiterà in formato PDF a un indirizzo e-mail che dovrà essere da lui indicato.

## 6. Gestione dei reclami

Valora si riserva il diritto di rettificare lo stato del conto prepaid qualora sia intervenuto un errore di trascrizione, di computo o di contabilizzazione. Se un cliente avesse domande concernenti i suoi movimenti di conto o una correzione, oppure dovesse nutrire dubbi su una transazione o una correzione a carico del suo conto prepaid, potrà presentare la sua richiesta per e-mail all'indirizzo [info@spettacolo.ch](mailto:info@spettacolo.ch). In tali frangenti si procederà a una verifica, il cui esito sarà documentato. Se la presenza di un errore dovesse trovare conferma, lo stesso sarà corretto e ne sarà data conferma al cliente. Il cliente riceverà parimenti una conferma qualora non venga constatato nessun errore. Valora non assume nessuna responsabilità per errori di contabilizzazione, salvo ne venga informata dal cliente entro trenta (30) dalla data della transazione in esame.

## III. CLICK & PICK

### 1. Procedura di ordinazione Click & Pick

Nell'app il cliente può selezionare i prodotti ai prezzi in vigore al momento dell'ordinazione e definire le modalità di ritiro della sua ordinazione in ottica temporale (sull'arco degli orari di apertura) e territoriale (scelta del punto di vendita CS). I quantitativi ordinati con la procedura Click & Pick possono essere sistematicamente limitati per ragioni operative; parimenti può anche essere limitato il numero di ordini per unità di tempo. Non sussiste alcun diritto alla disponibilità corrente di tutti i prodotti dell'assortimento dell'app. Prezzi e disponibilità possono essere differenziati, gli uni indipendentemente dagli altri, in ottica temporale (per es. promozioni sui prezzi specifiche per una località e assortimenti speciali). L'ordinazione Click & Pick presuppone la presenza di un credito sufficiente sul conto prepaid.

L'ordinazione inviata dal cliente sarà accettata o respinta mediante messaggio di conferma. Non sarà presa in considerazione nessuna ordinazione parziale. All'invio dell'ordinazione Click & Pick, l'importo dell'acquisto è addebitato sul conto prepaid. Se il barista dovesse successivamente rifiutare l'ordinazione, l'importo già detratto sarà riaccreditato sul conto.

Se l'ordinazione è accettata, il cliente riceve una conferma dei relativi dettagli nonché un numero per il ritiro mediante il quale, presso il punto di vendita CS, egli potrà legittimarsi quale destinatario delle merci ordinate.

I prodotti saranno tenuti a disposizione del cliente, in conformità alle modalità pick-up selezionate, per un periodo di ritiro limitato (al massimo 5 minuti). Se il cliente non può ritirare l'ordinazione nei tempi previsti, i prodotti saranno distrutti, così da tener conto degli elevati standard qualitativi di Spettacolo. Non sussiste nessun diritto al rimborso del prezzo d'acquisto o alla consegna di prodotti sostitutivi in caso di ritiro tardivo.

### 2. Controlli dei ritiri Click & Pick

Tutte le ordinazioni Click & Pick sono memorizzate elettronicamente. Il cliente riceve sul suo smartphone una copia elettronica dell'ordinazione confermata. In caso di controlli a campione, il cliente deve poter esibire tale conferma al ritiro dei prodotti, ragion per cui egli è tenuto ad assicurare il buon funzionamento del suo smartphone.

Il cliente è tenuto a presentare il suo smartphone su richiesta del personale di Spettacolo, visualizzando tutti gli elementi di controllo e tutti i livelli d'indicazione. Su richiesta, lo smartphone deve essere consegnato al personale di Spettacolo a scopo di controllo. Il personale di Spettacolo è autorizzato a utilizzare lo smartphone per procedere a un controllo regolamentare.

### 3. Annullamento

Il cliente non può modificare o annullare, né integralmente, né parzialmente, un'ordinazione già inoltrata.

## IV. PAGAMENTO PREPAID@POS

Il cliente può utilizzare il suo credito prepaid per il pagamento in loco di prodotti, presso un punto di vendita CS („Prepaid@POS“). In tal caso, nell'app sarà visualizzato l'importo totale da pagare, il quale dovrà essere confermato manualmente dal cliente prima di venir addebitato sul conto prepaid del predetto. Non è possibile effettuare pagamenti parziali.

Dopo che il pagamento Prepaid@POS sarà stato ultimato, il cliente vedrà l'importo della transazione visualizzarsi nella panoramica dell'ordinazione. Un elenco dettagliato dei prodotti acquistati mediante Prepaid@POS è riportato sulla fattura che può essere richiesta nell'app (cfr. Capitolo II).

## V. PROTEZIONE DEI DATI

Valora prende molto sul serio la protezione dei dati personali. Desideriamo che lei sappia quali sono i dati personali di cui disponiamo e che memorizziamo in relazione alla gestione dell'app e come li utilizziamo. In tale ambito noi ci atteniamo ai requisiti della Legge svizzera sulla protezione dei dati e al Regolamento generale UE sulla protezione dei dati.

### 1. Chi è l'autorità competente ai sensi della protezione dei dati?

Ai sensi della legislazione in materia di protezione dei dati, l'autorità competente per il rilevamento, il trattamento e l'utilizzo dei suoi dati personali connessi alla gestione dell'app è Valora Schweiz AG, Hofackerstrasse 40, CH- 4132 Muttenz. La preghiamo di inoltrare le domande relative alla presente informativa o le richieste connesse alla protezione dei dati all'indirizzo seguente: [dataprivacy@valora.com](mailto:dataprivacy@valora.com).

### 2. Quali dati sono raccolti ed elaborati e a quali scopi?

Valora elabora i dati personali seguenti: nome, cognome, data di nascita e numero di telefono cellulare nonché, facoltativamente, sesso e indirizzo e-mail, da lei messi a nostra disposizione in sede di registrazione all'app.

Valora impiega i dati da lei comunicati innanzitutto per la gestione nonché per l'adempimento e l'esecuzione dei servizi contemplati nell'app.

Per noi è altresì importante constatare quali contenuti e prodotti le interessano, così da migliorare costantemente la nostra offerta. Utilizzato l'app lei acconsente a ricevere di tanto in tanto, tramite l'app, informazioni sui prodotti e sulle offerte di prodotti.

Noi raccogliamo ed elaboriamo i dati dell'utente per la cura della relazione commerciale, a fini di marketing nonché a scopi di analisi e statistici. A tal fine ci avvaliamo di strumenti di analisi che ci consentono di riconoscere se lei ha utilizzato l'app e quando (cfr. Dettagli alla Cifra 3). In questo modo possiamo informarla sui prodotti in modo mirato, individuale e con riferimento alla singola persona, oppure anonimo e riferito ai gruppi target, evitando così pubblicità inutile. Ciò ci consente di offrirle il miglior servizio possibile, con un pratico accesso ai nostri prodotti e a quelli delle nostre aziende partner nonché prestazioni della maggior portata possibile nell'esecuzione del contratto d'utilizzazione.

Lei ha inoltre la possibilità di abbonarsi alla newsletter. La registrazione e la relativa disdetta avvengono tramite un link a lei segnalato.

### 3. Come trattiamo i suoi dati e a chi li rilasciamo?

Valora, nell'approccio alle persone e ai dati dei clienti si attiene alla legislazione applicabile.

In particolare, sulla base della registrazione e dell'utilizzo dell'app, è allestito un profilo cliente. Il profilo dell'utente è composto dai dati forniti al momento della registrazione (nome, cognome, data di nascita e numero di telefono cellulare e, facoltativamente, sesso e indirizzo e-mail) nonché dai dati di acquisto (fra cui, indicazioni del luogo e dell'ora, dati vertenti sui prodotti e i servizi e sul ricorso alle agevolazioni). Sulla base di questo profilo cliente possono essere effettuate analisi del carrello che illustrano il comportamento e i profili di consumo.

A condizione che ciò sia necessario per il controllo delle ordinazioni Click & Pick, delle transazioni Prepaid@POS, per la registrazione, per la gestione e la manutenzione dell'app, noi possiamo rilasciare i vostri dati in seno al gruppo Valore oppure a fornitori di servizi esterni. Questi fornitori di servizi sono tenuti contrattualmente a trattare i dati esclusivamente su nostro mandato e conformemente alle nostre istruzioni, nonché ad attenersi alle misure tecniche e organizzative che assicurano la protezione dei dati personali. I suoi dati saranno inoltre trattati esclusivamente in Svizzera o nei Paesi UE.

Valora può rilasciare dati aggregati, non riferiti alle persone (anonimizzati) al pubblico e ad altri partner. È per esempio possibile che Valora pubblichi tali informazioni per illustrare le tendenze in atto nel comportamento di consumo.

Se Valora è coinvolta in una concentrazione di imprese (fusione), in un'impresa comune (joint Venture), in un'acquisizione / una vendita d'impresa o in una vendita di valori patrimoniali, essa potrà, in tale contesto, rilasciare i dati personali e i dati utente per il loro ulteriore trattamento a un eventuale terzo acquirente o partner di fusione o joint venture.

#### **4. Per quanto tempo vengono memorizzati i miei dati?**

Tutti i dati personali saranno immediatamente e irrimediabilmente cancellati non appena non saranno più necessari gli scopi per i quali sono stati rilevati, quando il contratto d'utilizzazione giunge al termine o l'utente ne fa richiesta (al riguardo, cfr. Cifra 6), salvo che Valora sia tenuta alla conservazione in applicazione di disposizioni legali. I dati aggregati o anonimizzati che non consentono di riconoscere il cliente possono tuttavia essere ulteriormente conservati e utilizzati a scopi interni.

Lei acconsente all'utilizzazione dei suoi dati personali a fini pubblicitari. Utilizzeremo i suoi dati a tale scopo fintantoché lei non revocherà il suo consenso al riguardo. Per la revoca rinviamo a quanto esposto di seguito; segnaliamo altresì la possibilità di disdire la newsletter.

#### **5. Come proteggiamo i suoi dati?**

Abbiamo adottato misure tecniche e organizzative le quali assicurano che le prescrizioni in materia di protezione dei dati siano osservate sia da noi, sia dai fornitori esterni di servizi che lavorano per noi.

#### **6. Quali diritti mi spettano?**

Lei ha la facoltà, in qualsiasi momento, di richiedere informazioni sui dati riguardanti la sua persona. Lei ha inoltre la possibilità, in qualsiasi momento e senza indicazione dei motivi, di richiedere all'autorità competente la rettifica, il trasferimento, la cancellazione e il blocco, totale o parziale, di singoli dati personali, salvo non vi ostino obblighi di conservazione legali.

Lei può inoltre, in qualsiasi momento e senza indicazione dei motivi, far uso del suo diritto di opposizione. Un'opposizione al trattamento di dati personali che sono imperativamente necessari per la gestione dell'app si configura contestualmente quale disdetta ai sensi del Punto VII, Cifra 2. Per un periodo di 2 settimane i suoi dati potranno ancora essere trattati, a condizione che ciò sia ancora necessario per l'esecuzione di transazioni pendenti.

Il consenso all'offerta di informazioni e pubblicità tramite newsletter può essere da lei revocato in qualsiasi momento accedendo al link di disdetta contenuto nella newsletter, oppure inviando un'email all'indirizzo [dataprivacy@valora.com](mailto:dataprivacy@valora.com).

Oltre a ciò, a determinate condizioni, sussiste il diritto di presentare reclamo a un'autorità di controllo competente incaricata della protezione dei dati.

#### **7. Come viene aggiornata la presente informativa?**

Singole parti dell'informativa sulla protezione dei dati possono essere da noi modificate o aggiornate senza preavviso. In caso di modifiche importanti, lei sarà conseguentemente informato/a. La preghiamo di verificare sempre l'informativa sulla protezione dei dati prima di avvalersi della nostra offerta, così da essere correntemente a conoscenza delle modifiche o degli aggiornamenti più recenti. Riguardo all'adeguamento delle funzioni dell'app, ai prezzi o ad altre condizioni, rinviamo al Punto VII, Cifra 5.

#### **8. Dove trovo ulteriori informazioni sulla protezione dei dati?**

Troverà ulteriori informazioni nell'informativa sulla protezione dei dati ([Link](#)), sul nostro sito Internet. Le domande concernenti la protezione dei dati possono essere inviate all'indirizzo seguente: [dataprivacy@valora.com](mailto:dataprivacy@valora.com)

## **VI. DISPOSIZIONI FINALI**

### **1. Licenza**

A condizione che il cliente abbia accettato le presenti Condizioni generali di contratto e le rispetti permanentemente e nella loro interezza, Valora gli conferisce con la presente la licenza, non esclusiva, non trasferibile e non concedibile in sottolicensing, per l'utilizzo dell'app („licenza“), alle condizioni supplementari seguenti: è vietato allestire copie o trasferire a terzi, in qualsivoglia maniera, altri diritti sull'app. È vietato modificare, adeguare, scorporare, decriptare, decompilare, sottoporre a ingegneria inversa, correggere o modificare in altro modo il contenuto dell'app o il materiale di base costituente una parte o un elemento del contenuto. Il cliente riconosce che l'installazione dell'app non gli conferisce nessun diritto permanente.

### **2. Disdetta**

Valora può disdire il contratto con il cliente nell'ossequio di un termine di disdetta di due settimane ed è autorizzata in qualsiasi momento a ritirare l'app dal mercato con un preavviso di due settimane. Se a quel momento sul conto prepaid dovesse esserci un credito, ai clienti in grado di legittimarsi quali titolari del conto prepaid saranno rilasciati in loco buoni Spettacolo di importo equivalente. Il cliente può disdire il contratto con Valora nell'ossequio di un termine di disdetta di due settimane.

### **3. Disponibilità ed erogazione delle prestazioni**

Valora si premura di assicurare una disponibilità il più elevata possibile e continua dei servizi dell'app. Tuttavia essa non offre nessuna garanzia per un servizio privo di interruzioni, così come per il servizio a un momento determinato o completo.

### **4. Responsabilità**

Valora risponde solo per dolo e negligenza grave, entro i limiti consentiti dalla legge. L'utilizzo dell'app avviene esclusivamente a rischio del cliente.

### **5. Modifica delle tariffe e delle CGC**

Valora può modificare in qualsiasi momento le funzioni dell'app, i prezzi e le CGC. Le modifiche delle presenti CGC diverranno efficaci con l'accettazione da parte del cliente nell'ambito di un aggiornamento dell'app o in altra forma. In caso di mancata accettazione delle CGC da parte del cliente entro un termine di 10 giorni, l'app sarà disattivata decorsi 60 giorni. Per gli adeguamenti specifici delle disposizioni concernenti la protezione dei dati rinviamo al precedente punto V, Cifra 7.

### **6. Diritto applicabile e foro giudiziario**

Fatte salve altre disposizioni legali, il rapporto fra Valora e il cliente è assoggettato esclusivamente al diritto materiale svizzero.

Foro esclusivo per tutte le controversie concernenti il rapporto fra Valora e il cliente è Basilea, Basilea Città, con riserva di disposizioni legali di divergente tenore.

7. Domande e supporto

In caso di domande concernenti l'app, può rivolgersi all'indirizzo seguente: [info@caffespettacolo.ch](mailto:info@caffespettacolo.ch)

Valora, 15.5.2018