

Disposizioni particolari per la rete di consulenza legale per l'utilizzo della piattaforma SaaS ENAB.LE di Yarowa AG

Sommario

1	Definizioni complementari	2
2	Applicazione	2
3	Panoramica sulla classificazione e sullo svolgimento dei servizi legali richiesti tramite ENAB.LE	2
4	Offrire servizi tramite ENAB.LE	2
5	Acquistare servizi tramite ENAB.LE	4
6	Livello di servizio / Obblighi del FORNATORE DI SERVIZI TERZI	5
7	Remunerazione per l'utilizzo di ENAB.LE	7
8	Segreto professionale	8
9	Valutazione	9

1 Definizioni complementari

I concetti menzionati e definiti al par. 1 hanno sempre il significato indicato di seguito quando sono utilizzati in maiuscolo nelle presenti disposizioni in materia di privacy, in forma singolare o plurale. Altri concetti in maiuscolo, utilizzati nelle presenti disposizioni in materia di privacy, sono definiti nelle condizioni di utilizzo per i FORNITORI DI SERVIZI TERZI¹.

“UTENTI AUTORIZZATI“	ha il significato di cui al par. 5.1 di seguito.
“SERVIZI POCO RICHIESTI“	ha il significato di cui al par. 4.3 di seguito.
“SERVIZI MOLTO RICHIESTI“	ha il significato di cui al par. 4.2 di seguito.
“UTENTI AVENTI DIRITTO ALL'ACCESSO“	ha il significato di cui al punto 9.1.

2 Applicazione

Le presenti disposizioni particolari costituiscono parte integrante delle CONDIZIONI DI UTILIZZO PER FORNITORI DI SERVIZI TERZI in merito all'utilizzo della piattaforma SaaS ENAB.LE.

3 Panoramica sulla classificazione e sullo svolgimento dei servizi legali richiesti tramite ENAB.LE

3.1 I FORNITORI DI SERVIZI TERZI selezionati, che si sono registrati su YAROWA, possono offrire i propri servizi tramite ENAB.LE (vedere 4). Tuttavia, possono anche ricevere servizi da altri FORNITORI DI SERVIZI TERZI registrati tramite ENAB.LE (vedere 5), ove tale funzione sia abilitata per essi.

4 Offrire servizi tramite ENAB.LE

4.1 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI può offrire i propri servizi su ENAB.LE. I servizi legali offerti vengono classificati in base all'intensità di utilizzo della piattaforma (ovvero delle sue funzionalità). Si distingue tra servizi legali a utilizzo tipicamente estensivo (cfr. par. 4.2) e servizi legali a utilizzo tipicamente ridotto (cfr. par. 4.3) di ENAB.LE.

¹ Solo per motivi di migliore leggibilità si rinuncia all'utilizzo contemporaneo di forme linguistiche maschili e femminili. Tutte le denominazioni personali sono valide per entrambi i sessi.

- 4.2 I servizi legali a **utilizzo tipicamente estensivo** di ENAB.LE (in seguito «**SERVIZI MOLTO RICHIESTI**») sono servizi i cui processi, come ad esempio la gestione di richieste di mandato, le garanzie dei costi, la fatturazione, la comunicazione, lo scambio di documenti, il rapporto conclusivo e la richiesta di valutazioni, vengono tecnicamente supportati da ENAB.LE. Questi includono, ad esempio, gli eventi assicurati **coperti da assicurazioni tutela giudiziaria**.

Per la gestione di **SERVIZI MOLTO RICHIESTI** tramite ENAB.LE, YAROWA offre in particolare i servizi seguenti:

- 1) FORNITORE DI SERVIZI TERZI selezionati (ad es. avvocati) possono registrarsi su ENAB.LE e creare un profilo. Tra l'altro, nel profilo per **SERVIZI MOLTO RICHIESTI** è possibile depositare modelli tariffari specifici per i diversi mercati (ad es. Mercato YAROWA o mercati individuali di AZIENDE) accessibili al FORNITORE DI SERVIZI TERZI.
- 2) In caso di ricerca di FORNITORE DI SERVIZI TERZI da parte di AZIENDE registrate, l'AZIENDA visualizza una selezione di FORNITORE DI SERVIZI TERZI secondo i criteri definiti dall'AZIENDA stessa.
- 3) Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI nonché il CLIENTE FINALE e/o l'AZIENDA decidono in merito all'affidamento del mandato.
- 4) Il mandato verrà poi gestito tramite ENAB.LE in conformità al processo standard mostrato sulla piattaforma per **SERVIZI MOLTO RICHIESTI**. Il processo standard prevede diversi passaggi tra cui la richiesta di mandato, le garanzie dei costi, la fatturazione, la comunicazione, lo scambio di documenti, il rapporto conclusivo e la richiesta di valutazioni. Il processo standard può essere adattato e ampliato nel tempo.
- 5) ENAB.LE offre la possibilità di una comunicazione sicura e di uno scambio altrettanto sicuro di documenti tra le parti interessate.
- 6) L'AZIENDA ha la possibilità di concedere al CLIENTE FINALE un **ACCESSO** limitato a ENAB.LE per casi specifici.
- 7) Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI interagisce tramite ENAB.LE con l'AZIENDA e/o il CLIENTE FINALE (purché l'AZIENDA abbia concesso a quest'ultimo l'**ACCESSO** alla piattaforma per un caso giuridico specifico), ad es. aggiornando lo stato, redigendo rapporti sui lavori o trasferendo dati di fatturazione.
- 8) A seconda della situazione contrattuale o dell'accordo tra il CLIENTE FINALE, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI e/o l'AZIENDA, l'AZIENDA e/o il CLIENTE FINALE pagherà l'onorario del FORNITORE DI SERVIZI TERZI per intero o in parte.
- 9) Una volta ricevuto il servizio legale su ENAB.LE è possibile richiedere all'AZIENDA e al CLIENTE FINALE una valutazione del servizio del FORNITORE DI SERVIZI TERZI.

- 4.3 I casi con un **utilizzo tipicamente limitato** di ENAB.LE (in seguito «**SERVIZI POCO RICHIESTI**») sono casi in cui l'utilizzo di ENAB.LE si limita sostanzialmente alle funzionalità per le richieste di mandato e le valutazioni da parte del CLIENTE FINALE. Questi includono, ad esempio, richieste di mandato per una raccomandazione di un'assicurazione tutela giudiziaria, nei casi in cui **una copertura assicurativa non sia inclusa** (cosiddetti «sinistri non coperti»).

Per la gestione di **SERVIZI POCO RICHIESTI** tramite ENAB.LE, YAROWA offre in particolare i servizi seguenti:

- 1) I FORNITORI DI SERVIZI TERZI selezionati (ad es. avvocati) possono registrarsi su ENAB.LE e creare un profilo. Tra l'altro, nel profilo è possibile definire per i **SERVIZI POCO RICHIESTI** per diversi mercati (ad es. mercato YAROWA o mercati individuali per AZIENDA), accessibili al FORNITORE DI SERVIZI TERZI, specifici modelli di onorario.
- 2) In caso di ricerca di PRESTATORI TERZI DI SERVIZI da parte di AZIENDE registrate, l'AZIENDA visualizza una selezione di FORNITORI DI SERVIZI TERZI secondo i criteri definiti dall'AZIENDA stessa.
- 3) L'AZIENDA informa il FORNITORE DI SERVIZI TERZI tramite ENAB.LE che un CLIENTE FINALE è interessato ai servizi giuridici del PRESTATORE TERZO DI SERVIZI.
- 4) Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI nonché il CLIENTE FINALE e/o l'AZIENDA decidono in merito all'affidamento del mandato. Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI informa l'AZIENDA se il mandato viene assegnato o meno.
- 5) Il mandato verrà di seguito gestito al di fuori di ENAB.LE.
- 6) Una volta concluso il mandato, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI modifica lo stato della richiesta su "concluso", senza fornire ulteriori indicazioni.
- 7) Dopo la conclusione del servizio su ENAB.LE, è possibile che al cliente finale venga richiesta una valutazione del servizio del FORNITORE DI SERVIZI TERZI.

5 Acquistare servizi tramite ENAB.LE

- 5.1 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI può acquistare determinati servizi da altri fornitori terzi che abbiano attivato ENAB.LE per questo scopo (di seguito « OFFRENTE »).
- 1) In caso di ricerca di OFFRENTI, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI visualizza una selezione di OFFRENTEIL. Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI raccoglie la richiesta e la invia all' OFFRENTE.
 - 2) L' OFFRENTE, nonché il CLIENTE FINALE e/o il FORNITORE DI SERVIZI TERZI decidono se stipulare un contratto. YAROWA non diventa soggetto del presente rapporto contrattuale.
 - 3) L'incarico verrà poi gestito tramite ENAB.LE in conformità al processo standard mostrato sulla piattaforma. Il processo standard può comprendere diversi passaggi, dalla richiesta d'incarico alla fatturazione e può essere adattato e ampliato nel tempo.
 - 4) ENAB.LE offre la possibilità di una comunicazione sicura e di uno scambio altrettanto sicuro di documenti tra le parti.
 - 5) L' OFFRENTE interagisce tramite ENAB.LE con il FORNITORE DI SERVIZI TERZI e/o il CLIENTE FINALE, ad es. aggiornando lo stato, redigendo rapporti sui lavori o trasferendo dati di fatturazione.
 - 6) A seconda della posizione contrattuale o dell'accordo tra il CLIENTE FINALE, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI e/o l' OFFRENTE, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI e/o il CLIENTE FINALE pagherà la fattura dell' OFFRENTE per intero o in parte.
 - 7) Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI e/o il CLIENTE FINALE possono valutare il servizio dell'OFFRENTE al termine del lavoro, se abilitati, su ENAB.LE.

6 Livello di servizio / Obblighi del FORNITORE DI SERVIZI TERZI

- 6.1 Con l'iscrizione su ENAB.LE, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI (ad es. avvocato) si obbliga a gestire i servizi giuridici nel rispetto dei seguenti Service Level di validità generale (cioè per **SERVIZI MOLTO RICHIESTI** e per **SERVIZI POCO RICHIESTI**):

6.1.1 Le richieste indirizzate in ENAB.LE a un FORNITORE DI SERVIZI TERZI possono contenere brevi descrizioni delle condizioni redatte dall'AZIENDA. I dati ivi contenuti sono comunicati senza garanzia (in particolare per quanto riguarda eventuali scadenze) e il FORNITORE DI SERVIZI TERZI (ad es. avvocato) si obbliga, nell'ambito dell'attuazione del mandato, a controllare le indicazioni attraverso un colloquio con il CLIENTE FINALE.

6.1.2 Dopo la ricezione di una richiesta di mandato (richiesta di formulare un'offerta) da parte di un'AZIENDA o di un CLIENTE FINALE, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI (ad es. avvocato) avrà tempo fino alle ore 7:00 del giorno successivo a quello seguente l'inoltro della richiesta, per tacitarla. Nell'ambito delle fasi di processo indicate su ENAB.LE, egli potrà rifiutare la richiesta oppure

dichiarare il proprio interesse per essa. Qualora il FORNITORE DI SERVIZI TERZI dichiari il proprio interesse, ciò varrà come offerta del FORNITORE DI SERVIZI TERZI all'AZIENDA o al CLIENTE FINALE. Indipendentemente dalla scadenza indicata, fino a che il FORNITORE DI SERVIZI TERZI non tacita la richiesta, essa può sempre essere ritirata dall'AZIENDA senza indicazione di un motivo.

6.1.3 Qualora il FORNITORE DI SERVIZI TERZI dichiari il proprio interesse per una richiesta, egli si obbliga entro un (1) giorno lavorativo dalla dichiarazione di interesse a contattare il CLIENTE FINALE salvo espressa indicazione diversa nella richiesta.

6.1.4 Il rapporto di mandato si attua, a seconda dei singoli casi, con l'accettazione da parte dell'AZIENDA o del CLIENTE FINALE.

6.2 Oltre ai Service Level indicati al par. 6.1 il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI (ad es. avvocato) si obbliga, nella gestione dei **SERVIZI MOLTO RICHIESTI** (ad es. eventi assicurati coperti) a rispettare i seguenti Service Level:

6.2.1 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI si obbliga entro trenta (30) giorni dopo la conclusione del servizio a redigere la fattura con i propri oneri. Inoltre, il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI si impegna entro il 10 giugno e il 10 dicembre di ogni anno, con riferimento ai mandati in corso, a redigere un calcolo intermedio degli oneri sostenuti. Devono essere presentati dei calcoli intermedi solo in caso di superamento dell'importo di CHF 1000.- (IVA esclusa).

6.2.2 Qualora il FORNITORE DI SERVIZI TERZI, sulla base della richiesta, abbia svolto un servizio legale nei confronti del CLIENTE FINALE, egli si impegna, entro cinque (5) giorni lavorativi, a indicare la conclusione del servizio attraverso le apposite diciture in ENAB.LE.

6.3 Oltre ai Service Level indicati al par. 6.1, il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI (ad es. avvocato) si obbliga, nella gestione di **SERVIZI POCO RICHIESTI** (ad es. eventi assicurati non coperti) a rispettare i seguenti Service Level:

6.3.1 il FORNITORE DI SERVIZI TERZI si obbliga, dopo la presa di contatto con il CLIENTE FINALE ai sensi del par. 6.1.3 entro (1) giorno lavorativo a indicare in ENAB.LE se il mandato sia stato affidato o meno. Qualora il FORNITORE DI SERVIZI TERZI non abbia accettato il caso, tale informazione consente all'AZIENDA eventualmente di supportare il CLIENTE FINALE nella ricerca di un altro FORNITORE DI SERVIZI TERZI.

6.3.2 Qualora il FORNITORE DI SERVIZI TERZI, sulla base della richiesta, abbia svolto un servizio legale nei confronti del CLIENTE FINALE, egli si impegna, entro cinque (5) giorni lavorativi, a indicare la conclusione del servizio attraverso le

apposite diciture in ENAB.LE, perché si possa avviare la richiesta di valutazione da parte del CLIENTE FINALE. L'indicazione della conclusione non implica che si debbano fornire ulteriori informazioni sul servizio.

- 6.4 Se il FORNITORE DI SERVIZI TERZI acquista servizi da un altro OFFERENTE, egli si impegna a confrontare la fattura dell'OFFERENTE con l'importo della fattura registrato dall'OFFERENTE su ENAB.LE e, in caso di discrepanza, a rifiutare la fattura nel sistema e a provvedere a una corretta registrazione.
- 6.5 Sia l'AZIENDA che YAROWA sono autorizzati a richiedere il rispetto dei livelli di servizio su menzionati.
- 6.6 In caso di ripetuta inosservanza dei livelli di servizio richiesti, l'account/il sub-account del PRESTATORE TERZO DI SERVIZI potrà essere cancellato previa comunicazione scritta.
- 6.7 Quando un FORNITORE DI SERVIZI TERZI si registra come avvocato su ENAB.LE, egli conferma di essere formalmente abilitato a esercitare la professione di avvocato e di essere iscritto all'albo degli avvocati. Qualora vengano inseriti titoli o qualifiche nel profilo, il FORNITORE DI SERVIZI TERZI conferma di avere conseguito tali qualifiche e a richiesta di YAROWA dovrà dimostrare ciò nelle forme adeguate.
- 6.8 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI è responsabile della conservazione dei dati, dei contenuti e/o delle informazioni riguardanti il caso giuridico. YAROWA offre al PRESTATORE TERZO DI SERVIZI la possibilità di generare una copia elettronica (ad es. PDF) di tutte le tappe rilevanti del processo ai fini della protezione dei dati, dell'archiviazione e dell'aggiornamento dei propri fascicoli. Il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI adotterà precauzioni (ad es. conservazione delle informazioni nei propri fascicoli) in previsione di un malfunzionamento completo o parziale di ENAB.LE.

7 Remunerazione per l'utilizzo di ENAB.LE

- 7.1 ONERE DI UTILIZZO da corrispondere a YAROWA a carico del FORNITORE DI SERVIZI TERZI per le richieste ricevute tramite ENAB.LE per l'erogazione d'un servizio da parte del FORNITORE DI SERVIZI TERZI:
- 7.1.1 L'onere d'utilizzo per l'accesso del prestatore terzo di servizi a ENAB.LE per **servizi molto richiesti** è pari a: CHF 30 forfettari (IVA esclusa) per ogni richiesta di mandato accettato. Nessun onere d'utilizzo è dovuto qualora la richiesta di mandato venga respinta o ritirata dall'azienda entro la scadenza indicata al par. 6.1.2.
- 7.1.2 L'onere d'utilizzo per l'accesso del prestatore di servizi terzo a ENAB.LE per servizi poco richiesti è pari a: CHF 30 forfettari (IVA esclusa) per ogni richiesta di mandato, indipendentemente dall'accettazione o dal suo rifiuto da parte dal

PRESTATORE DI SERVIZI TERZO oppure dall' successivo adempimento dello stesso. Nessun onere di utilizzo è dovuto qualora la richiesta di mandato fosse ritirata dall'azienda entro la scadenza indicata al par. 6.1.2. Per I SERVIZI A POCO RICHIESTI (ad es. per il sinistro senza copertura assicurazione) non viene addebitato alcun onere di utilizzo aggiuntivo rispetto al comma 7.1.2.

7.1.3 Per l'accesso a ENAB.LE per la gestione di servizi molto richiesti (ad es. eventi assicurati coperti), oltre all'importo forfettario ai sensi del par 7.1.1 verranno riscossi i seguenti oneri di utilizzo per servizio legale: CHF 2.10 (IVA esclusa) per settimana di durata della gestione del caso tramite YAROWA («intervallo di tempo rilevante»). Le settimane non intere saranno fatturate pro rata. La relativa durata si calcola sulla base del periodo trascorso tra accettazione della richiesta da parte del prestatore terzo di servizi e conclusione del caso da parte del prestatore terzo di servizi in ENAB.LE. L'onere massimo di utilizzo per servizio giuridico ai sensi del par. 7.1.3 ammonta a CHF 220.- (IVA esclusa).

7.2 ONERE DI UTILIZZO dovuti a YAROWA da parte del FORNITORE DI SERVIZI TERZI per i servizi che acquista da altri OFFRENTI tramite ENAB.LE:

7.2.1 Per i primi cinquanta (50) servizi che il FORNITORE DI SERVIZI TERZI acquista per anno civile da altri OFFRENTI tramite ENAB.LE, YAROWA non addebita al FORNITORE DI SERVIZI TERZI alcun ONERE DI UTILIZZO per il suo ACCESSO.

7.2.2 A partire dalla cinquantunesima (51) prestazione di servizio che il FORNITORE DI SERVIZI TERZI acquista da altri OFFRENTI per anno civile tramite ENAB.LE, YAROWA addebiterà al FORNITORE DI SERVIZI TERZI un ONERE DI UTILIZZO forfettario per il suo ACCESSO pari a CHF 25.- (IVA esclusa) per incarico.

7.3 YAROWA invierà periodicamente fatture al FORNITORE DI SERVIZI TERZI di servizi riferendosi ai servizi giuridici svolti tramite ENAB.LE.

7.4 Le fatture dovranno essere pagate entro trenta (30) giorni di calendario dalla data di emissione. In caso di pagamento ritardato, YAROWA avrà titolo per pretendere, con effetto retroattivo dalla data di scadenza, un interesse moratorio dell'importo del cinque per cento (5%) annuo. Inoltre, YAROWA potrà addebitare in fattura commissione di sollecito di CHF 20.-.

Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI prende atto del fatto che YAROWA può addebitare anche all'azienda un onere per l'utilizzo di ENAB.LE e accetta tale circostanza.

8 Segreto professionale

8.1 Qualora il FORNITORE DI SERVIZI TERZI (ad es. avvocato) dovesse rendere pubbliche informazioni soggette al segreto professionale nell'ambito dell'ACCESSO a ENAB.LE, con il presente egli

garantisce a YAROWA di essere stato esonerato in precedenza dal CLIENTE FINALE (il suo mandante) dal segreto professionale e che questi non rivendicherà il proprio diritto alla riservatezza nei confronti di YAROWA.

- 8.2 Qualora il CLIENTE FINALE riceva dall'AZIENDA la possibilità di ACCEDERE a ENAB.LE in maniera limitata, per un caso specifico, in fase di registrazione su ENAB.LE egli sarà tenuto ad accettare le condizioni generali di contratto. Le relative condizioni generali di contratto sono riportate anche sulla homepage di YAROWA. Nelle condizioni generali di contratto il CLIENTE FINALE svincola il FORNITORE DI SERVIZI TERZI che gestisce il caso dal segreto professionale nei confronti dell'AZIENDA e di YAROWA. Indipendentemente da ciò, permane l'obbligo del FORNITORE DI SERVIZI TERZI, ai sensi del par. 8.1 di assicurare di essere stato esonerato dal CLIENTE FINALE (il suo mandante) dal segreto professionale in modo conforme alle leggi.
- 8.3 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI (ad es. avvocato) terrà YAROWA e le aziende a essa collegate, compresi i propri organi, i direttori, i collaboratori, gli agenti e/o i subappaltatori, indenni e manlevati rispetto ad azioni legali del proprio mandante basate su accuse secondo cui YAROWA avrebbe agevolato tramite ENAB.LE la violazione del segreto professionale o istigato il FORNITORE DI SERVIZI TERZI (ad es. avvocato) alla violazione del segreto professionale.

9 Valutazione

- 9.1 Alla conclusione di un servizio (ad es. evasione del servizio o conclusione per altri motivi) è possibile che venga richiesta una valutazione rispetto alla soddisfazione per il servizio ricevuto. A seconda del tipo di servizio giuridico, è possibile che la valutazione sia richiesta all'AZIENDA e/o al CLIENTE FINALE. Le valutazioni dell'AZIENDA e quelle dei clienti finali saranno realizzate e mostrate separatamente. Le valutazioni potranno essere visualizzate solo dagli utenti della piattaforma che assegnano richieste e/o incarichi (ad es. AZIENDE) e nell'ambito dei loro suggerimenti potranno essere trasmesse ai clienti finali ("Utenti autorizzati"). I FORNITORI DI SERVIZI TERZI avranno ACCESSO esclusivamente alla propria valutazione.
- 9.2 Le valutazioni dei clienti finali potranno essere richieste tramite l'AZIENDA (a proprio nome) e/o attraverso YAROWA (in nome del FORNITORE DI SERVIZI TERZI).
- 9.3 La valutazione verrà effettuata con una scala di valutazione (ad es. punti da 1 a 10) su base di domande predefinite. YAROWA si riserva il diritto di modificare le domande o la scala di valutazione o di introdurre anche altre possibilità di valutazione, come ad esempio un campo di testo libero.
- 9.4 Una valutazione effettuata su base di una scala di valutazione sarà visibile nel sistema per gli altri utenti autorizzati solamente se esistono almeno altre cinque (5) valutazioni dello stesso criterio. Il valore visualizzato rappresenta il valore medio di tutte le valutazioni fornite per ogni criterio. Confluiranno nella valutazione visualizzata solo le valutazioni degli ultimi 36 mesi.



- 9.5 Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI potrà visualizzare in qualsiasi momento le valutazioni nel proprio account. Tutti i partner riconoscono che le valutazioni esprimono un parere o una percezione soggettivo/a. Per motivi di trasparenza si includeranno tutte le valutazioni nel calcolo del valore medio; tali valutazioni verranno mostrate agli utenti autorizzati. Il FORNITORE DI SERVIZI TERZI ha alcun diritto alla cancellazione o all'adattamento di una valutazione.
- 9.6 In caso di valutazioni a testo libero, YAROWA si riserva il diritto di non pubblicare o di cancellare commenti che violino la legge o giudicati offensivi, falsi, violenti, pericolosi per i minori, inappropriati, razzisti, discriminatori, sessisti o simili.

Yarowa AG, Versione 2023 / 2.0

01.09.2023
