

CG per la pubblicità digitale

1. Campo di applicazione e parti contraenti

Le condizioni generali di contratto (CG) per la pubblicità digitale disciplinano i rapporti contrattuali tra l'inserzionista e la FFS SA, divisione Viaggiatori, Digital Business, Digital Advertising (di seguito denominata «FFS Digital Advertising») relativi agli ordini pubblicitari sulle piattaforme digitali della FFS SA e su quelle della FFS SA rappresentate da FFS Digital Advertising. Per ordine pubblicitario si intende in particolare il mandato da parte dell'inserzionista di attivare uno o più contenuti pubblicitari. Costituiscono parte integrante dei contratti inerenti a tali ordini le regole relative agli ordini pubblicitari per i singoli formati pubblicitari disponibili, quali tariffa, durata o specifiche (fra cui eventuali indicazioni sul layout) del contenuto pubblicitario prenotato. Salvo laddove diversamente pattuito per iscritto, si applicano le presenti CG.

2. Definizioni

Per *committente* si intende una singola persona o azienda che pubblicizzi se stessa, i propri prodotti e/o servizi, ovvero i prodotti e/o servizi che distribuisce.

Per *ordine pubblicitario* si intende qualsiasi contratto stipulato tra FFS Digital Advertising e la controparte riguardante l'integrazione in qualsiasi forma di comunicazione commerciale («contenuto pubblicitario») del committente su un supporto pubblicitario dei media digitali di FFS SA. Per controparte si intende il committente stesso (rappresentato o meno da un'agenzia di comunicazione o pubblicitaria) oppure un'agenzia di comunicazione o pubblicitaria («agenzia»), qualora questa agisca in nome e per conto proprio.

Per *supporto pubblicitario* si intendono tutti i media digitali rilevanti a fini pubblicitari gestiti e commercializzati da FFS Digital Advertising.

Un *contenuto pubblicitario* può essere composto da uno o più degli elementi seguenti:

- un'immagine animata o statica e/o da testo;
- una superficie sensibile che, se selezionata con un clic, crea il collegamento ad altri dati che si trovano nell'area del committente o di terzi mediante un indirizzo online indicato dalla controparte.

Il contenuto pubblicitario è rappresentato dai formati indicati nel listino prezzi valido al momento e consultabile alla pagina www.ffs.ch/pubbllicitadigitale. Forme e formati pubblicitari speciali sono possibili previa consultazione con FFS Digital Advertising e sua verifica.

3. Agenzia

Gli ordini pubblicitari delle agenzie in nome e per conto del committente («cliente dell'agenzia») nonché in nome e per conto dell'agenzia stessa sono accettati da FFS Digital Advertising solo per i clienti il cui nome sia indicato chiaramente. FFS Digital Advertising è autorizzata a richiedere alle agenzie un'attestazione del mandato. Un cliente rappresentato da un'agenzia viene liberato dal proprio obbligo di pagamento nei confronti di FFS Digital Advertising solo con il pagamento a FFS Digital Advertising.

All'agenzia compete la responsabilità informare il proprio cliente in merito ai diritti e ai doveri a lui spettanti sulla base di tutti gli elementi contrattuali.

Per gli ordini pubblicitari conferiti dalle agenzie, in caso di dubbio il contratto viene stipulato con l'agenzia pubblicitaria stessa.

Nei confronti dei propri clienti, l'agenzia si impegna ad adempiere agli obblighi di rendiconto ai sensi degli articoli 400 e 401 del Codice delle obbligazioni.

4. Conferimento, modifica e interruzione di ordini pubblicitari

Il conferimento, la modifica e l'interruzione di ordini pubblicitari necessitano della forma scritta; nel quadro delle presenti CG tale requisito si considera soddisfatto con l'invio di un'e-mail a FFS Digital Advertising, che deve confermarne la ricezione. Con riserva di accordi individuali diversi, la stipulazione del contratto avviene con l'offerta scritta da parte di FFS Digital Advertising e la successiva dichiarazione di consenso scritta dell'inserzionista. In linea di massima è possibile apportare modifiche al contenuto e alla forma del materiale pubblicitario anche durante l'esecuzione dell'ordine; FFS Digital Advertising è tuttavia autorizzata a fatturare gli eventuali costi derivanti in aggiunta al compenso pattuito per l'ordine iniziale.

All'ordine pubblicitario si applicano esclusivamente le presenti CG e i documenti elencati di seguito, che costituiscono parte integrante e sostanziale del contratto:

- conferma d'ordine;
- eventuali accordi esistenti con il cliente;
- eventuali accordi esistenti con l'agenzia;
- specifiche riguardanti il contenuto pubblicitario (consultabili alla pagina www.ffe.ch/publicitadigitale).

In linea di massima l'inserzionista può richiedere l'interruzione, il rinvio e l'annullamento di ordini pubblicitari senza incorrere in spese fino a 3 settimane prima dell'attivazione della campagna; in caso di modifiche richieste successivamente, invece, è dovuto il 100% del compenso pattuito per l'ordine iniziale. Eventuali rinvii sono soggetti alla disponibilità delle capacità necessarie. Alle nuove attivazioni si applicano le condizioni e i prezzi di FFS Digital Advertising validi al momento. FFS Digital Advertising non si assume alcuna responsabilità per errori nella trasmissione di ordini pubblicitari, modifiche o interruzioni.

5. Richieste di collocazione

Le richieste di collocazione in determinati spazi non sono vincolanti. FFS Digital Advertising si riserva il diritto di spostare ordini pubblicitari senza chiederne conferma all'inserzionista.

- 4.1. Ai requisiti riguardanti la collocazione non disciplinati in termini tariffari si applica un supplemento. Essi si considerano vincolanti soltanto previo accordo e conferma.
- 4.2. Se per motivi tecnici non è possibile rispettare una collocazione confermata, l'inserzionista, laddove possibile, ne viene informato in anticipo.
- 4.3. La mancata riproduzione di un contenuto pubblicitario, la collocazione in un altro spazio o l'attivazione in un'altra data così come una consegna tardiva a causa di guasti tecnici non danno diritto ad alcuna pretesa di risarcimento o indennizzo di sorta.
- 4.4. L'esclusione della concorrenza non può essere garantita.

6. Pubblicazione di contenuti pubblicitari

L'inserzionista autorizza FFS Digital Advertising, fino a revoca, a salvare o pubblicare in altro modo i contenuti pubblicitari su servizi online di sua proprietà o di terzi e a elaborarli a tale scopo. FFS Digital Advertising si riserva in qualsiasi momento il diritto di esigere modifiche del materiale pubblicitario ovvero di rifiutare o interrompere ordini pubblicitari senza precisarne le ragioni (possibili motivi possono essere il contenuto, la provenienza o il formato tecnico, la violazione di leggi o disposizioni delle autorità o altri motivi che rendono inaccettabile la pubblicazione da parte di FFS Digital Advertising).

Non sono ammesse pubblicità:

- contenenti sesso ed erotismo;
- organizzatori di giochi e scommesse non concessionati;
- in concorrenza diretta con le attività di FFS SA, per quanto la decisione in merito alla presenza o meno di un conflitto di interessi compete a FFS Digital Advertising.

Le parti trattano con riservatezza tutte le informazioni e i dati derivanti dal contratto in questione, che non siano né note, né di pubblico dominio, anche qualora tali informazioni non siano contrassegnate come riservate. In caso di dubbio tutti i dati e tutte le informazioni devono essere trattati con riservatezza. Restano salvi gli obblighi di informazione previsti per legge. L'obbligo di riservatezza vale già prima della stipulazione del contratto e persiste oltre la conclusione del rapporto

contrattuale. FFS Digital Advertising è autorizzata a fornire a istituti specializzati i dati relativi alla pubblicità digitale (formato, durata, lingua, tariffe ecc.) necessari allo svolgimento di statistiche pubblicitarie del settore.

7. Pubblicità a carattere politico

Le pubblicità di natura politica volte a informare e influenzare l'opinione pubblica in vista di elezioni o votazioni devono essere esposte il prima possibile rispetto alla data del voto, di modo che anche la controparte abbia la possibilità di pubblicare per tempo materiale pubblicitario. Per il resto valgono le direttive di FFS Digital Advertising. In caso di dubbi, in fase di ideazione si deve inviare a FFS Digital Advertising un layout per chiarimenti.

8. Contributi redazionali

La pubblicazione di contributi redazionali non può costituire condizione per il conferimento dell'ordine di inserimento di contenuti pubblicitari.

9. Responsabilità sul contenuto pubblicitario

L'inserzionista è responsabile di qualsiasi utilizzo del servizio tramite il proprio account, ivi incluso l'eventuale utilizzo da parte di terzi. L'inserzionista è responsabile del contenuto del materiale pubblicitario. Egli è tenuto a osservare le disposizioni di legge, direttive e convenzioni del settore vigenti e a non ledere i diritti di terzi. Se la diffusione pubblica di un argomento pubblicitario viene vietata, in tutto o in parte, mediante decisione di un'autorità o non può essere altrimenti realizzata in ragione di una disposizione ufficiale che riguardi gli interessi del contenuto pubblicitario, FFS Digital Advertising è autorizzata a rifiutare o interrompere l'esecuzione dell'ordine.

Nei limiti consentiti dalla legge, l'inserzionista esonera FFS Digital Advertising e i suoi ausiliari da qualsiasi pretesa di terzi. Se FFS Digital Advertising viene citata in giudizio, l'inserzionista ha l'obbligo di costituirsi nel procedimento successivamente alla denuncia della lite. L'inserzionista è tenuto in ogni caso al pagamento di tutte le spese giudiziarie ed extragiudiziarie connesse alle pretese di terzi o al procedimento delle autorità.

10. Diritto di risposta

Le richieste di pubblicazione di risposte ai contenuti pubblicitari sono trattate da FFS Digital Advertising, per quanto possibile, d'intesa con l'inserzionista. Se FFS Digital Advertising viene citata in giudizio, l'inserzionista ha l'obbligo di costituirsi nel procedimento successivamente alla denuncia della lite. L'inserzionista è tenuto in ogni caso al pagamento di tutte le spese giudiziarie ed extragiudiziarie connesse a una procedura di risposta.

11. Disposizioni sull'impaginazione

Si tiene conto delle disposizioni sull'impaginazione nei limiti delle possibilità tecniche. I contenuti pubblicitari devono poter essere chiaramente riconoscibili come tali dal lettore e distinguersi dai contributi redazionali per impaginazione e carattere tipografico. FFS Digital Advertising si riserva il diritto di segnalarne ulteriormente la natura aggiungendo un titolo quale «annuncio», «inserzione», «pubblicità», «articolo pubbliredazionale», «promozione», «concorrenza», «advertisement», «advertical», «sponsored content» e simili. Il logo o il nome di FFS Digital Advertising e di conseguenza della FFS SA e dei suoi prodotti e siti web possono essere utilizzati nei contenuti pubblicitari soltanto con il consenso scritto di FFS Digital Advertising.

12. Consegna

La consegna del contenuto pubblicitario deve avvenire entro e non oltre la scadenza indicata nella tariffa; in caso contrario l'attivazione non potrà essere garantita entro i termini stabiliti. FFS Digital Advertising non si assume alcuna responsabilità per errori nella trasmissione dei formati pubblicitari.

13. Guasti, errori, difetti/garanzia/responsabilità

FFS Digital Advertising si adopera per garantire la migliore riproduzione possibile dei contenuti pubblicitari conformemente agli attuali standard tecnici e s'impegna a risolvere guasti, errori e difetti il più rapidamente possibile. L'inserzionista è consapevole del fatto che l'attuale stato della tecnica non permette di garantire la totale disponibilità dei sistemi in ogni momento né una riproduzione scevra da difetti. FFS Digital Advertising non garantisce né la disponibilità, né l'assenza di errori, difetti o guasti. Se un ordine non può essere eseguito per motivi non imputabili a FFS Digital Advertising, il

committente non ha diritto ad alcun indennizzo. Fatti salvi i casi di negligenza grave e dolo, FFS Digital Advertising declina qualsiasi responsabilità. Nei casi previsti, inoltre, la responsabilità è limitata ai danni diretti, per un importo pari al massimo al rimborso del compenso versato dall'inserzionista per il relativo ordine pubblicitario oppure alla concessione di un corrispondente credito per l'attivazione di contenuti pubblicitari.

In particolare non si risponde di difetti: che sono solo secondari, p. es. che non compromettono significativamente né il senso né l'efficacia del contenuto pubblicitario; dovuti a malfunzionamenti delle reti di comunicazione (p. es. guasto nella linea o interruzione di rete elettrica); causati dall'uso da parte del lettore di software/hardware non idonei (p. es. browser); causati da un guasto del computer o del software di terzi o di FFS Digital Advertising a causa di un malfunzionamento nel sistema o nella linea. Se il guasto è provocato da un ad server e si protrae per un arco di tempo considerevole (superiore al 10% del periodo prenotato) nel corso di una prenotazione fissa con vincolo di tempo, FFS Digital Advertising cercherà di fornire successivamente la prestazione mediatica mancante o di prolungare la durata dell'inserzione, sempre che questo risponda agli interessi dell'inserzionista. Se il guasto dell'ad server non ha alcuna influenza sulle impression pubblicitarie, vale a dire che la quantità fissata viene comunque raggiunta, non si procede ad alcuna fornitura ulteriore o prolungamento. Nell'impossibilità di effettuare una fornitura ulteriore durante il periodo di inserzione prenotato inizialmente o prolungato, decade l'obbligo di pagamento dell'inserzionista per le prestazioni mediatiche non rese o rese in misura inferiore alla media in suddetto periodo. Anche in questo caso sono escluse ulteriori pretese dell'inserzionista.

In particolare si declina ogni responsabilità per i contenuti pubblicitari che non sono riprodotti in modo ineccepibile a causa di modelli di pubblicazione difettosi o inadatti (reticolo o linee troppo sottili, carattere troppo piccolo ecc.) e per le divergenze dovute a condizioni tecniche della procedura di pubblicazione (p. es. divergenze nella resa cromatica). Lo stesso vale per il materiale pubblicitario la cui qualità è stata contestata da FFS Digital Advertising e che, nonostante l'intervento, non è stato sostituito con materiale ineccepibile.

Si applica la nuova ortografia della lingua tedesca. In assenza di indicazioni esplicite del committente, gli articoli redazionali (p. es. e-newsletter) elaborati da FFS Digital Advertising sono pubblicati seguendo le nuove direttive. FFS Digital Advertising declina ogni responsabilità per errori di traduzione dovuti a modelli in lingua straniera.

I contratti tra il committente e FFS Digital Advertising dipendono dalle disposizioni di concessione delle licenze valide al momento per FFS Digital Advertising. Se pertanto un ordine non può essere eseguito, o può essere eseguito solo parzialmente, FFS Digital Advertising fatturerà solo la parte d'ordine eseguita; FFS Digital Advertising non è tuttavia tenuta al pagamento di alcun indennizzo od onere di sorta. In caso di impossibilità da parte di FFS Digital Advertising di utilizzare un contenuto pubblicitario, il relativo contratto è annullato senza alcun indennizzo.

14. Protezione dei dati

In merito al trattamento dei dati personali del cliente finale, FFS Digital Advertising e la controparte operano in conformità alla Legge federale sulla protezione dei dati e, nella misura in cui questa risulti applicabile, alla Legge svizzera sulle telecomunicazioni.

La controparte adotta misure adeguate a garantire la sicurezza tecnica dei dati del cliente finale.

La controparte viene pertanto informata del fatto che, qualora non sia stata autorizzata una diversa forma di utilizzo, i dati personali indicati nell'ambito della fruizione delle prestazioni di FFS Digital Advertising, in particolare quelli necessari per il conferimento e l'elaborazione dell'ordine, vengono memorizzati in formato leggibile dai dispositivi elettronici, elaborati e utilizzati esclusivamente per lo scopo per il quale sono stati comunicati a FFS Digital Advertising, oltre che a scopo di conteggio e remunerazione.

FFS Digital Advertising è autorizzata ad acquisire, elaborare, memorizzare e utilizzare i dati personali della controparte nella misura in cui ciò sia necessario per permettere alla controparte di attivare i contenuti pubblicitari e fruire delle prestazioni di FFS Digital Advertising, oltre che a scopo di conteggio. Inoltre, FFS Digital Advertising è autorizzata ad accedere a tali dati al fine di salvaguardare la propria operatività. FFS Digital Advertising garantisce un trattamento confidenziale di tali dati.

Da parte sua, in conformità alle disposizioni generali in materia di protezione dei dati, FFS Digital Advertising si impegna a utilizzare i dati della controparte acquisiti in virtù del rapporto di utilizzo solo per adempiere allo scopo delle presenti CG, a serbare il segreto sui dati e a impegnare in tal senso il proprio personale nella misura in cui ciò sia richiesto a norma di legge, ferma restando la concessione di una diversa autorizzazione.

Per poter determinare il grado di interesse e il potenziale di miglioramento di un'offerta per la controparte, FFS Digital Advertising rileva dati di carattere generale e non personale, in particolare di natura statistica, sull'utilizzo delle prestazioni online.

15. Reclami per difetti

È obbligo dell'inserzionista verificare il contenuto pubblicitario attivato immediatamente dopo la sua prima pubblicazione e contestarne eventuali difetti. Per i difetti evidenti, il periodo di notifica decorre dal momento dell'attivazione del contenuto pubblicitario e la contestazione deve avvenire immediatamente. In caso di mancata notifica immediata da parte dell'inserzionista, l'esecuzione dell'ordine si considera accettata. I reclami riguardanti la fatturazione vengono accettati soltanto entro 10 giorni dall'emissione della fattura.

16. Conteggio

Il conteggio dei contenuti pubblicitari avviene secondo le tariffe. Per le misurazioni, per es. quelle delle impression pubblicitarie, fanno fede le rilevazioni e i contatori di FFS Digital Advertising.

17. Prezzi, sconti e condizioni di pagamento

Con riserva di modifiche di prezzo. I prezzi indicati non sono comprensivi di IVA. Salvo accordi che dispongano altrimenti, le fatture vanno pagate entro 30 giorni netto. Le deduzioni per sconti non autorizzati saranno riaddebitate. FFS Digital Advertising si riserva il diritto di esigere il pagamento già al momento del conferimento dell'ordine.

- Si applicano gli sconti secondo le tariffe.
- In caso di mancato adempimento o adempimento tardivo degli obblighi contrattuali da parte del committente, FFS Digital Advertising è autorizzata, dopo un sollecito infruttuoso, a sciogliere il contratto e a esigere, oltre al pagamento dell'importo fatturato, il risarcimento dell'ulteriore danno.
- In caso di ritardo nel pagamento, si applicano le spese di sollecito pari a CHF 50.– e un interesse di mora del 5%. In caso di esecuzione, moratoria e fallimento decadono tutti i diritti a sconti e commissioni di intermediazione. Le commissioni d'intermediazione già pagate dovranno essere restituite.
- FFS Digital Advertising si riserva il diritto di verificare in ogni momento la solvibilità degli inserzionisti.

18. Modifica delle CG; modifiche tariffarie

FFS Digital Advertising è autorizzata a modificare in qualsiasi momento le condizioni d'inserzione, le tariffe e altre eventuali disposizioni. Le condizioni d'inserzione, le disposizioni e le tariffe modificate entrano in vigore contemporaneamente per tutti gli inserzionisti e si applicano agli ordini pubblicitari concordati ma non ancora in corso. Per le modifiche di prezzo, l'inserzionista ha tuttavia il diritto di recedere dal contratto entro 2 settimane dalla comunicazione dei nuovi prezzi. In tal caso ha diritto unicamente al rimborso delle prestazioni mediatiche di cui non ha ancora usufruito fino a quel momento e allo sconto corrispondente alle prestazioni effettivamente ricevute secondo la relativa scala tariffaria. FFS Digital Advertising rimane libera di modificare in qualsiasi momento gli spazi pubblicitari messi a disposizione ovvero di ritirarli integralmente o parzialmente dall'offerta. Se FFS Digital Advertising modifica sensibilmente o sospende degli spazi pubblicitari già prenotati durante il periodo d'inserzione previsto, l'inserzionista riceve, per le prestazioni mediatiche non ancora utilizzate al momento dell'entrata in vigore della nuova disposizione, un accredito che può usare immediatamente per prenotare lo spazio pubblicitario modificato o un altro spazio dello stesso sito Internet.

19. CG dell'inserzionista

Sono escluse eventuali CG dell'inserzionista, anche qualora egli vi faccia riferimento e FFS Digital Advertising ometta di opporvisi espressamente o di escludere espressamente (di nuovo) le CG dell'inserzionista.

20. Scioglimento anticipato del contratto

Se un supporto pubblicitario non risultasse più disponibile nel corso della durata del contratto, FFS Digital Advertising può recedere dal contratto senza obbligo di risarcimento. Uno scioglimento anticipato del contratto non dispensa l'inserzionista dal pagamento dei contenuti pubblicitari già riprodotti. Non si effettuano addebiti successivi di sconti, ma si effettuano remunerazioni se al momento dello scioglimento del contratto è stata raggiunta una soglia di sconto superiore.

21. Clausola di salvaguardia

Qualora singole disposizioni delle presenti condizioni generali di contratto dovessero rivelarsi non valide o illegali, ciò non comprometterà la validità delle condizioni generali di contratto. In questo caso la disposizione in questione dovrà essere sostituita da una disposizione valida, possibilmente equivalente dal punto di vista economico.

22. Diritto applicabile e foro competente

Al rapporto contrattuale è applicabile esclusivamente il diritto svizzero. Il foro competente è Berna.

Aggiornato a gennaio 2020