

**Disposizioni particolari per la rete di consulenza legale
per l'utilizzo della piattaforma SaaS ENAB.LE di
JAROWA 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	Livello di servizio / Obblighi del prestatore terzo.....	4
5	Remunerazione per l'utilizzo di ENAB.LE	6
6	Segreto professionale.....	7
7	Valutazione.....	7

1 Definizioni complementari

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

“UTENTI AUTORIZZATI”	ha il significato di cui al par. 7.1 di seguito.
“SERVIZI POCO RICHIESTI”	ha il significato di cui al par. 3.3 di seguito.
“SERVIZI MOLTO RICHIESTI”	ha il significato di cui al par. 3.2 di seguito.

2 Applicazione

Le presenti disposizioni particolari costituiscono parte integrante delle CONDIZIONI DI UTILIZZO PER PRESTATORI TERZI DI SERVIZI 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 Tramite ENAB.LE è possibile richiedere e gestire diversi tipi di servizi legali. I servizi legali richiesti e gestiti 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. 3.2) e servizi legali a **utilizzo tipicamente limitato** (cfr. par. 3.3) di ENAB.LE.

3.2 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, JAROWA offre in particolare i servizi seguenti:

- 1) PRESTATORI TERZI DI SERVIZI 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 JAROWA o mercati individuali di AZIENDE) accessibili al PRESTATORE TERZO DI SERVIZI.
- 2) In caso di ricerca di PRESTATORI TERZI DI SERVIZI da parte di AZIENDE registrate, l'AZIENDA visualizza una selezione di PRESTATORI TERZI DI SERVIZI secondo i criteri definiti dall'AZIENDA stessa.

- 3) Il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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 PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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 PRESTATORE TERZO DI SERVIZI e/o l'AZIENDA, l'AZIENDA e/o il CLIENTE FINALE pagherà l'onorario del PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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 PRESTATORE TERZO DI SERVIZI.

3.3 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, JAROWA offre in particolare i servizi seguenti:

- 1) I PRESTATORI TERZI DI SERVIZI 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 JAROWA o mercati individuali per AZIENDA), accessibili al PRESTATORE TERZO DI SERVIZI, 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 PRESTATORI TERZI DI SERVIZI secondo i criteri definiti dall'AZIENDA stessa.
- 3) L'AZIENDA informa il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI tramite ENAB.LE che un CLIENTE FINALE è

interessato ai servizi giuridici del PRESTATORE TERZO DI SERVIZI.

- 4) Il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI nonché il CLIENTE FINALE e/o l'AZIENDA decidono in merito all'affidamento del mandato. Il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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 PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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 PRESTATORE TERZO DI SERVIZI.

4 Livello di servizio / Obblighi del prestatore terzo

4.1 Con l'iscrizione su ENAB.LE, il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI (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**):

- 4.1.1 Le richieste indirizzate in ENAB.LE a un PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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 PRESTATORE TERZO DI SERVIZI (ad es. avvocato) si obbliga, nell'ambito dell'attuazione del mandato, a controllare le indicazioni attraverso un colloquio con il CLIENTE FINALE.
- 4.1.2 Dopo la ricezione di una richiesta di mandato (richiesta di formulare un'offerta) da parte di un'AZIENDA o di un CLIENTE FINALE, il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI (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 PRESTATORE TERZO DI SERVIZI dichiari il proprio interesse, ciò varrà come offerta del PRESTATORE TERZO DI SERVIZI all'AZIENDA o al CLIENTE FINALE. Indipendentemente dalla scadenza indicata, fino a che il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI non tacita la richiesta, essa può sempre essere ritirata dall'AZIENDA senza indicazione di un motivo.
- 4.1.3 Qualora il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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.

- 4.1.4 Il rapporto di mandato si attua, a seconda dei singoli casi, con l'accettazione da parte dell'AZIENDA o del CLIENTE FINALE.
- 4.2 Oltre ai Service Level indicati al par. 4.1 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:
- 4.2.1 Il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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).
- 4.2.2 Qualora il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI, 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.
- 4.3 Oltre ai Service Level indicati al par. 4.1, 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:
- 4.3.1 il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI si obbliga, dopo la presa di contatto con il CLIENTE FINALE ai sensi del par. 4.1.3 entro (1) giorno lavorativo a indicare in ENAB.LE se il mandato sia stato affidato o meno. Qualora il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI non abbia accettato il caso, tale informazione consente all'AZIENDA eventualmente di supportare il CLIENTE FINALE nella ricerca di un altro PRESTATORE TERZO DI SERVIZI.
- 4.3.2 Qualora il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI, 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.
- 4.4 Sia l'AZIENDA che JAROWA sono autorizzati a richiedere il rispetto dei livelli di servizio su menzionati.
- 4.5 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.

- 4.6 Quando un PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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 vengono inseriti titoli o qualifiche nel profilo, il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI conferma di avere conseguito tali qualifiche e a richiesta di JAROWA dovrà dimostrare ciò nelle forme adeguate.
- 4.7 Il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI è responsabile della conservazione dei dati, dei contenuti e/o delle informazioni riguardanti il caso giuridico. JAROWA 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.

5 Remunerazione per l'utilizzo di ENAB.LE

- 5.1 L'onere di utilizzo per l'ACCESSO del PRESTATORE TERZO DI SERVIZI a ENAB.LE per **SERVIZI MOLTO E POCO RICHIESTI** è pari a: forfait CHF 50.- (IVA esclusa) per ogni richiesta di mandato, indipendentemente dall'accettazione o meno da parte del PRESTATORE TERZO DI SERVIZI. Nessun onere di utilizzo è dovuto se la richiesta di mandato è ritirata dall'AZIENDA entro la scadenza indicata al par. 4.1.2
- 5.2 Per **SERVIZI POCO RICHIESTI** (ad es. casi di sinistro non coperti) non verrà addebitato alcun ulteriore onere di utilizzo oltre al forfait di cui al par. 5.1. 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. 5.1 verranno riscossi i seguenti oneri di utilizzo per servizio legale: CHF 3.15 (IVA esclusa) per settimana di durata della gestione del caso tramite JAROWA («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. 5.3 ammonta a CHF 300.- (IVA esclusa).
- 5.3 JAROWA invierà periodicamente fatture al PRESTATORE TERZO DI SERVIZI riferendosi ai servizi giuridici svolti tramite ENAB.LE.
- 5.4 Le fatture dovranno essere pagate entro trenta (30) giorni di calendario dalla data di emissione. In caso di pagamento ritardato, JAROWA avrà titolo per pretendere, con effetto retroattivo dalla data di scadenza, un interesse moratorio dell'importo del cinque per cento (5%) annuo. Inoltre, JAROWA potrà addebitare in fattura commissione di sollecito di CHF 20.-.

5.5 Il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI prende atto del fatto che JAROWA può addebitare anche all'AZIENDA un onere per l'utilizzo di ENAB.LE e accetta tale circostanza.

6 Segreto professionale

6.1 Qualora il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI (ad es. avvocato) dovesse rendere pubbliche informazioni soggette al segreto professionale nell'ambito dell'ACCESSO a ENAB.LE, con il presente egli garantisce a JAROWA 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 JAROWA.

6.2 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 JAROWA. Nelle condizioni generali di contratto il CLIENTE FINALE svincola il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI che gestisce il caso dal segreto professionale nei confronti dell'AZIENDA e di JAROWA. Indipendentemente da ciò, permane l'obbligo del PRESTATORE TERZO DI SERVIZI, ai sensi del par. di assicurare di essere stato esonerato dal CLIENTE FINALE (il suo mandante) dal segreto professionale in modo conforme alle leggi.

6.3 Il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI (ad es. avvocato) terrà JAROWA 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 JAROWA avrebbe agevolato tramite ENAB.LE la violazione del segreto professionale o istigato il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI (ad es. avvocato) alla violazione del segreto professionale.

7 Valutazione

7.1 Alla conclusione di un servizio giuridico (ad es. evasione del caso 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 PRESTATORI TERZI DI SERVIZI avranno ACCESSO esclusivamente alla propria valutazione.

7.2 Le valutazioni dei clienti finali potranno essere richieste tramite l'AZIENDA (a proprio nome) e/o attraverso JAROWA (in nome del PRESTATORE TERZO DI SERVIZI).

7.3 La valutazione verrà effettuato con una scala di valutazione (ad es. punti da 1 a 5) su base di

domande predefinite. JAROWA 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.

- 7.4 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.
- 7.5 Il PRESTATORE TERZO DI SERVIZI 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 PRESTATORE TERZO DI SERVIZI non ha alcun diritto alla cancellazione o all'adattamento di una valutazione.
- 7.6 In caso di valutazioni a testo libero, JAROWA 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.

JAROWA AG, versione 2.0, 15 luglio 2019
