



CONDIZIONI GENERALI DI LOCAZIONE E DI PRESTAZIONI DI SERVIZI

MyEasyFlower®

Locazione a lungo termine e a breve termine di composizioni floreali artificiali

Versione 3.2 — Pubblicata il 24 settembre 2026

MSLH 18 SA · Rue Cécile-Biéler-Butticaz 7 · 1207 Ginevra

STORICO DELLE VERSIONI

Versione	Data	Descrizione
1.0	2020	Prima versione delle Condizioni Generali.
1.1	2023	Aggiornamento delle condizioni commerciali e degli abbonamenti.
1.2	28.11.2024	Condizioni generali dell'abbonamento floreale (FR, DE, EN), allegate alle fatture iniziali a decorrere dal 19.02.2025.
2.0	22.04.2026	Condizioni generali versione 2.0 (FR, DE, EN).
3.0	27.07.2026	Rielaborazione completa del documento: modello di abbonamento, economia circolare, parco floreale condiviso, qualità del servizio, prove digitali, governance operativa e allegati.
3.1	20.08.2026	Precisazioni redazionali, aggiornamento delle condizioni finanziarie e degli allegati.
3.2	24.09.2026	Qualificazione quale contratto di locazione, formazione del contratto orale e conferma scritta, periodo di prova di sette giorni, regime dei Clienti privati, ordine di priorità dei documenti contrattuali, adeguamento dei prezzi per contratto e possibile adeguamento annuale, politica dei solleciti, disdetta per mancato pagamento e recupero crediti, imputazione dei pagamenti, spese di invio postale, responsabilità, trasferimenti di dati all'estero, procedura di modifica delle Condizioni Generali, entrata in vigore per i contratti in corso, storico completo delle versioni, correzioni redazionali.

PREAMBOLO

Le presenti Condizioni Generali disciplinano l'insieme delle prestazioni proposte da MSLH 18 SA, che gestisce il marchio MyEasyFlower®, specializzata nella locazione a lungo termine e a breve termine di composizioni floreali artificiali di alta gamma. Tali prestazioni si rivolgono a qualsiasi clientela, senza distinzione: imprese, amministrazioni, enti pubblici, esercizi commerciali, alberghi, ristoranti, studi medici, studi notarili, istituzioni, associazioni, nonché ai privati e a qualsiasi altro cliente, professionale o privato.

Il modello sviluppato da MyEasyFlower si fonda su un parco floreale condiviso, mantenuto secondo i principi dell'economia circolare. Le composizioni floreali sono regolarmente mantenute, controllate, pulite, ricomposte e rinnovate al fine di offrire una decorazione evolutiva, duratura e di alta qualità.

Il Cliente beneficia di una prestazione globale comprendente in particolare la messa a disposizione di composizioni floreali artificiali, la loro manutenzione, il loro rinnovo secondo la frequenza convenuta, un accompagnamento decorativo personalizzato nonché un accesso alle collezioni disponibili secondo i principi di gestione di MyEasyFlower.

Le presenti Condizioni Generali hanno per oggetto di definire i diritti e gli obblighi delle parti, di garantire una collaborazione duratura fondata sulla qualità, la trasparenza, la professionalità e il rispetto reciproco, nonché di assicurare la continuità del modello economico e ambientale sviluppato da MyEasyFlower.

Salvo convenzione scritta contraria o condizioni particolari convenute tra le parti, le presenti Condizioni Generali si applicano a ogni offerta, preventivo, contratto, conferma d'ordine, abbonamento, fattura o prestazione eseguita da MyEasyFlower. Esse sostituiscono e annullano ogni versione anteriore delle Condizioni Generali pubblicate da MyEasyFlower e disciplinano i nuovi contratti nonché i rapporti contrattuali in corso, secondo le modalità di entrata in vigore previste all'articolo 10.10, fatte salve le condizioni particolari espressamente convenute con ciascun Cliente, le



quali restano applicabili in caso di contraddizione. L'accettazione di un'offerta o di un preventivo, la conferma di un ordine, l'esecuzione delle prestazioni nell'ambito di un contratto concluso, nonché il pagamento di una fattura comportano accettazione delle presenti Condizioni Generali.

DEFINIZIONI

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, i termini seguenti hanno il significato seguente:

Composizione floreale

Composizione floreale artificiale, comprendente in particolare i fiori, il fogliame, gli elementi decorativi, i contenitori, gli accessori e i supporti, messa a disposizione del Cliente nell'ambito di una locazione.

Cliente

Qualsiasi persona fisica o giuridica, di diritto privato o pubblico, che abbia concluso un contratto con MyEasyFlower o che benefici delle sue prestazioni.

Contratto

Accordo che vincola le parti, concluso di regola oralmente al momento della posa delle composizioni floreali o della visita di follow-up, e successivamente confermato dal messaggio di posta elettronica di conferma e dalla prima fattura di MyEasyFlower. Esso comprende le condizioni particolari così convenute, le presenti Condizioni Generali, i loro allegati e ogni successivo accordo, anche se concluso o confermato per posta elettronica.

Data di inizio

Data convenuta tra le parti al momento dell'accettazione del contratto, a partire dalla quale le prestazioni sono dovute e la fatturazione prende effetto.

Economia circolare

Modello di gestione secondo il quale le composizioni floreali sono mantenute, pulite, ricomposte, riutilizzate, modernizzate e rimesse in circolazione al fine di prolungarne la durata di vita e di limitare i rifiuti nonché il consumo di risorse.

Formula di Abbonamento

Modalità commerciale che determina la durata dell'impegno del Cliente, le condizioni di pagamento, gli eventuali sconti accordati e le modalità di rinnovo del contratto.

La Formula di Abbonamento è indipendente dalla frequenza delle rotazioni.

Frequenza delle rotazioni

Periodicità secondo la quale le composizioni floreali sono rinnovate presso il Cliente.

Salvo convenzione scritta contraria, le rotazioni sono effettuate una volta al mese.

Una frequenza diversa può essere convenuta tra le parti in funzione delle esigenze del Cliente, dei vincoli operativi di MyEasyFlower e della disponibilità del parco floreale.

Operatore

Collaboratore, dipendente, partner o subappaltatore incaricato da MyEasyFlower di eseguire in tutto o in parte le prestazioni.

Giorno lavorativo

Ogni giorno dal lunedì al venerdì, ad esclusione dei giorni festivi ufficiali del cantone nel quale le prestazioni sono eseguite.

Locazione a breve termine

Messa a disposizione temporanea di una o più composizioni floreali per una durata determinata, in particolare in occasione di eventi, esposizioni, fiere, conferenze, ricevimenti, servizi fotografici o qualsiasi altra manifestazione puntuale.

Locazione a lungo termine

Messa a disposizione continua di una o più composizioni floreali nell'ambito di un abbonamento comprendente la loro manutenzione, il loro rinnovo secondo la frequenza convenuta e le prestazioni associate.



MyEasyFlower

La società MSLH 18 SA, nonché l'insieme dei suoi collaboratori, rappresentanti, partner e subappaltatori che intervengono nell'esecuzione delle prestazioni sotto il marchio commerciale MyEasyFlower®.

Parco floreale

Insieme delle composizioni floreali appartenenti a MyEasyFlower e destinate a essere date in locazione, mantenute, rinnovate e riutilizzate conformemente ai principi dell'economia circolare.

Periodo di prova

Periodo di messa a disposizione gratuita, della durata di sette (7) giorni salvo convenzione contraria, proposto da MyEasyFlower per consentire al Cliente di conoscere le prestazioni prima dell'eventuale conclusione del contratto.

Rotazione

Intervento consistente in particolare nel ritirare una o più composizioni floreali, effettuarne la manutenzione o la sostituzione, presentare le collezioni disponibili, consentire al Cliente di selezionare una nuova composizione tra quelle disponibili e assicurare la continuità della prestazione.

Tariffario di listino

Tariffa standard in vigore pubblicata da MyEasyFlower, che funge da riferimento per le nuove offerte, i calcoli commerciali, gli adeguamenti contrattuali e le prestazioni non coperte da condizioni particolari.

Tracciabilità

Insieme dei mezzi tecnici utilizzati da MyEasyFlower per assicurare il monitoraggio delle proprie composizioni floreali e delle proprie prestazioni, in particolare mediante fotografie, marcature temporali, geolocalizzazione, identificativi digitali, chip NFC, codici QR o qualsiasi altro sistema equivalente.

Prestazioni complementari

Qualsiasi prestazione eseguita su richiesta del Cliente al di fuori delle prestazioni incluse nel suo abbonamento, in particolare gli interventi urgenti, le decorazioni specifiche, le installazioni particolari, le prestazioni per eventi, le consegne eccezionali o qualsiasi altra prestazione oggetto di una fatturazione distinta.

Valore forfettario di rimborso

Importo contrattualmente convenuto corrispondente all'indennità dovuta dal Cliente in caso di perdita, furto, distruzione, deterioramento irreversibile o mancata restituzione di una composizione floreale appartenente a MyEasyFlower. Tale indennità non costituisce né una vendita né un trasferimento di proprietà dei beni interessati.

ARTICOLO 1 - OGGETTO

1.1 Oggetto delle Condizioni Generali

Le presenti Condizioni Generali hanno per oggetto di definire i diritti e gli obblighi di MyEasyFlower e del Cliente nell'ambito della locazione di composizioni floreali artificiali, nonché delle prestazioni di servizi associate.

Esse si applicano all'insieme dei rapporti contrattuali conclusi tra le parti, salvo convenzione scritta contraria.

1.2 Prestazioni proposte

MyEasyFlower propone in particolare le prestazioni seguenti:

- la locazione a lungo termine di composizioni floreali artificiali nell'ambito di abbonamenti;
- la locazione a breve termine per eventi o esigenze puntuali;
- l'installazione, la posa e il ritiro delle composizioni floreali;
- la manutenzione, la pulizia, la ricomposizione e il rinnovo delle composizioni floreali;
- la consulenza in decorazione floreale;
- le prestazioni complementari convenute tra le parti.



1.3 Natura delle prestazioni

Il contratto concluso tra MyEasyFlower e il Cliente è un contratto di locazione di composizioni floreali artificiali, corredato delle prestazioni di manutenzione, di rinnovo e di consulenza decorativa a esso connesse.

Il Cliente beneficia di un servizio comprendente in particolare la messa a disposizione di composizioni floreali, la loro manutenzione regolare, il loro rinnovo secondo la frequenza convenuta, la consulenza decorativa nonché l'accesso alle collezioni disponibili.

La locazione non ha per oggetto una composizione floreale determinata: MyEasyFlower mette a disposizione del Cliente composizioni floreali intercambiabili, rinnovate secondo la frequenza delle rotazioni convenuta.

1.4 Parco floreale condiviso

L'insieme delle composizioni floreali appartiene esclusivamente a MyEasyFlower.

Le composizioni sono integrate in un parco floreale condiviso che ne consente la manutenzione, la ricomposizione, la rotazione e il riutilizzo conformemente ai principi dell'economia circolare.

Il Cliente riconosce che le composizioni floreali messe a sua disposizione possono evolvere nel corso del rapporto contrattuale secondo le collezioni disponibili e le esigenze di gestione di MyEasyFlower.

1.5 Principio di rotazione

Le rotazioni hanno per obiettivo di mantenere un livello elevato di qualità estetica, di pulizia e di varietà decorativa.

In occasione di ogni rotazione, il Cliente può selezionare una nuova composizione floreale tra le collezioni disponibili al momento dell'intervento.

MyEasyFlower non garantisce in alcun caso la disponibilità permanente di una composizione floreale, di una collezione, di un contenitore o di una composizione specifica.

1.6 Economia circolare

Il modello economico di MyEasyFlower si fonda sui principi dell'economia circolare.

Le composizioni floreali sono regolarmente mantenute, pulite, ricomposte, modernizzate e rimesse in circolazione al fine di ottimizzarne la durata di vita, di limitare i rifiuti e di ridurre l'impatto ambientale delle prestazioni.

1.7 Campo di applicazione

Le presenti Condizioni Generali si applicano in particolare a:

- ogni offerta commerciale;
- ogni preventivo;
- ogni contratto;
- ogni conferma d'ordine;
- ogni fattura;
- ogni abbonamento;
- ogni prestazione eseguita da MyEasyFlower.

In caso di contraddizione tra più documenti contrattuali, si applica l'ordine di priorità previsto all'articolo 2.5.

ARTICOLO 2 – FORMAZIONE DEL CONTRATTO

2.1 Generalità

Ogni rapporto contrattuale tra MyEasyFlower e il Cliente nasce dall'accettazione di un'offerta commerciale, di un preventivo, di un contratto, di una conferma scritta o di qualsiasi altro accordo intervenuto tra le parti.

Nella prassi, il contratto è concluso per lo più oralmente, al momento della posa delle composizioni floreali o della visita di follow-up al termine del periodo di prova. Non è richiesto alcun documento firmato: l'accordo orale, confermato dal messaggio di posta elettronica di conferma e dalla prima fattura, vincola le parti.

Le presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante del contratto.



2.2 Modalità di accettazione

Il contratto può essere validamente concluso in particolare mediante:

- l'accettazione scritta per posta elettronica;
- l'accettazione orale confermata dalle parti;
- l'accettazione per telefono;
- l'accettazione in occasione di una visita commerciale;
- la collocazione di composizioni floreali richiesta dal Cliente al di fuori di un periodo di prova;
- il pagamento della prima fattura;
- la firma di un'offerta o di un contratto.

Il Cliente riconosce che ciascuna di queste modalità di accettazione manifesta la sua volontà di concludere il contratto e comporta accettazione delle presenti Condizioni Generali.

L'accettazione interviene frequentemente in forma orale, in occasione della visita di follow-up effettuata da MyEasyFlower al termine di un periodo di prova. Tale accettazione orale è pienamente valida e vincola le parti. Essa è successivamente confermata da MyEasyFlower, in particolare per posta elettronica e mediante l'emissione della prima fattura, i quali riprendono le condizioni convenute.

2.3 Periodo di prova

MyEasyFlower può, a sua sola discrezione, proporre un periodo di prova gratuito della durata di sette (7) giorni, salvo convenzione contraria.

Tale periodo consente al Cliente di valutare le prestazioni senza impegno finanziario e senza che sia concluso alcun contratto di locazione. Durante il periodo di prova, le composizioni floreali sono messe a disposizione a titolo di comodato gratuito; si applicano gli articoli 6, da 7.4 a 7.6, 8 e 9 nonché l'allegato 4 delle presenti Condizioni Generali.

Il periodo di prova non si trasforma in alcun caso automaticamente in contratto. Nessun rinnovo tacito, nessun proseguimento di fatto delle prestazioni e nessun silenzio del Cliente valgono quale conclusione del contratto.

Il periodo di prova termina:

o mediante il ritiro della composizione floreale messa a disposizione, su iniziativa dell'una o dell'altra parte, senza altra conseguenza;

o mediante l'accettazione espressa del Cliente, data oralmente, per iscritto o per posta elettronica, la quale segna l'inizio del contratto alle condizioni convenute.

2.4 Data di inizio delle prestazioni

La data di inizio è la data convenuta tra le parti al momento dell'accettazione del contratto. Essa corrisponde di principio alla data della visita di follow-up che ha luogo al termine del periodo di prova.

Essa può altresì corrispondere alla data in cui il Cliente conferma il proprio accordo e la propria accettazione, sia oralmente, sia per iscritto, sia per posta elettronica.

La fatturazione decorre da tale data, la quale costituisce parimenti il momento iniziale del calcolo della durata di impegno applicabile.

2.5 Documenti contrattuali e ordine di priorità

Il contratto è costituito e provato dagli elementi seguenti:

1. l'accordo orale delle parti, intervenuto al momento della posa delle composizioni floreali o della visita di follow-up;
2. il messaggio di posta elettronica di conferma inviato da MyEasyFlower e la prima fattura, che riprendono le condizioni convenute, in particolare il numero e il formato delle composizioni, il prezzo, la Formula di Abbonamento e la data di inizio;
3. gli accordi successivi conclusi o confermati per iscritto, in particolare per posta elettronica o mediante fattura;
4. le presenti Condizioni Generali e i loro allegati;



5. il catalogo tariffario in vigore.

L'esecuzione del contratto, in particolare la posa delle composizioni floreali, le rotazioni mensili e il pagamento delle fatture, conferma l'accordo delle parti. In caso di contraddizione, le condizioni particolari convenute con il Cliente secondo i punti da 1 a 3 prevalgono sulle Condizioni Generali, sui loro allegati e sul catalogo tariffario; tra più condizioni particolari, prevale la più recente.

2.6 Evoluzione del rapporto contrattuale

Il rapporto tra MyEasyFlower e il Cliente è concepito come un partenariato duraturo suscettibile di evolvere nel tempo.

Le parti possono in particolare convenire:

- di aggiungere o di sopprimere composizioni floreali;
- di modificarne il formato;
- di estendere le prestazioni a nuovi siti;
- di adattare la frequenza delle rotazioni;
- di modificare la Formula di Abbonamento;
- di sottoscrivere prestazioni complementari.

Salvo diversa convenzione, tali adattamenti riguardano unicamente gli elementi interessati e lasciano invariate le altre disposizioni contrattuali.

2.7 Modifiche contrattuali

Ogni modifica convenuta tra le parti può essere confermata con qualsiasi mezzo scritto, in particolare per posta elettronica, preventivo, offerta commerciale, fattura, conferma d'ordine o atto aggiuntivo.

Tali modifiche divengono parte integrante del contratto sin dalla loro accettazione da parte delle parti.

2.8 Accettazione delle Condizioni Generali

Le presenti Condizioni Generali sono pubblicate sul sito internet www.myeasyflower.com, al quale rinvia la documentazione consegnata al Cliente al momento della posa delle composizioni floreali. Esse sono inoltre comunicate con il messaggio di posta elettronica di conferma e la prima fattura, e consegnate su semplice richiesta.

Il Cliente che ne contesta l'applicazione lo segnala per iscritto entro dieci (10) giorni dal ricevimento del messaggio di posta elettronica di conferma; in mancanza, esse si considerano accettate.

Esse sostituiscono ogni versione anteriore pubblicata, secondo le modalità previste agli articoli 10.2 e 10.10.

ARTICOLO 3 – ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

3.1 Principio generale

MyEasyFlower esegue le prestazioni con tutta la cura, la professionalità e le competenze che ci si può ragionevolmente attendere da un prestatore specializzato nella decorazione floreale professionale.

Le prestazioni sono eseguite conformemente alle presenti Condizioni Generali, agli impegni contrattuali e alle regole dell'arte applicabili all'attività.

3.2 Organizzazione degli interventi

MyEasyFlower organizza liberamente i propri giri, le proprie risorse umane, i propri mezzi logistici e il proprio parco floreale al fine di assicurare una prestazione efficace, omogenea e duratura presso l'insieme della propria clientela.

Il Cliente riconosce che tale organizzazione compete esclusivamente a MyEasyFlower.

3.3 Operatori

Le prestazioni possono essere eseguite da qualsiasi collaboratore, dipendente, partner o subappaltatore incaricato da MyEasyFlower.

Il Cliente non può esigere l'intervento di una persona determinata.



MyEasyFlower resta libera di sostituire in qualsiasi momento un operatore senza che ciò costituisca una modifica del contratto.

3.4 Accesso ai locali

Il Cliente provvede a garantire un accesso normale ai locali durante i consueti orari di apertura. Salvo diversa convenzione scritta, tali orari si intendono quelli della prassi commerciale usuale, ossia dal lunedì al venerdì, dalle 08h00 alle 17h00, esclusi i giorni festivi.

Il Cliente informa MyEasyFlower senza indugio di ogni modifica dei propri orari di apertura o di ogni chiusura dei propri locali suscettibile di incidere su un intervento pianificato.

Salvo diversa convenzione, la presenza di un rappresentante del Cliente non è necessaria per consentire l'esecuzione delle prestazioni.

3.5 Convalida delle prestazioni

Qualora il rappresentante abituale del Cliente sia assente, qualsiasi persona presente nei locali può convalidare l'intervento in nome del Cliente.

In mancanza di convalida, MyEasyFlower può considerare la prestazione come correttamente eseguita nella misura in cui essa sia stata realizzata conformemente al contratto.

3.6 Prove di esecuzione

Al fine di assicurare la qualità, la tracciabilità e il monitoraggio delle prestazioni, MyEasyFlower può in particolare registrare:

- fotografie prima e dopo l'intervento;
- la data e l'ora dell'intervento;
- il nome dell'operatore;
- la durata dell'intervento;
- i dati di geolocalizzazione qualora siano disponibili;
- i dati provenienti dai sistemi di tracciabilità utilizzati da MyEasyFlower.

Tali elementi costituiscono mezzi di prova dell'esecuzione delle prestazioni.

3.7 Svolgimento di una rotazione

In occasione di ogni rotazione, MyEasyFlower può in particolare procedere a:

- il ritiro della composizione floreale in essere;
- la sua pulizia o la sua sostituzione;
- la presentazione delle collezioni disponibili;
- la consulenza decorativa al Cliente;
- la collocazione della nuova composizione selezionata;
- lo scatto di fotografie;
- l'aggiornamento dei sistemi di tracciabilità.

3.8 Scelta delle composizioni floreali

A ogni rotazione, il Cliente può scegliere una nuova composizione floreale tra le collezioni disponibili al momento dell'intervento.

La scelta si effettua in funzione:

- delle collezioni disponibili;
- dell'organizzazione logistica;
- della disponibilità del parco floreale;
- dei principi dell'economia circolare.



MyEasyFlower non garantisce in alcun caso la disponibilità permanente di una composizione floreale, di una collezione, di un contenitore o di una composizione specifica.

3.9 Natura del servizio

Il Cliente riconosce che la locazione ha per oggetto composizioni floreali intercambiabili e regolarmente rinnovate, e non la messa a disposizione permanente di una composizione floreale determinata.

La composizione, i fiori, il fogliame, i contenitori e gli elementi decorativi possono evolvere nel corso del rapporto contrattuale, fatto salvo il mantenimento di un livello di qualità equivalente o superiore.

3.10 Consulenze decorative

MyEasyFlower mette la propria competenza a disposizione del Cliente al fine di proporre le composizioni floreali più adatte agli spazi, all'immagine dell'impresa e ai vincoli tecnici dei luoghi.

Le raccomandazioni formulate da MyEasyFlower rientrano nel suo know-how professionale.

3.11 Qualità delle composizioni

Le composizioni floreali sono regolarmente controllate, mantenute, pulite, ricomposte o ritirate dal parco floreale quando il loro stato non risponde più agli standard di qualità definiti da MyEasyFlower.

Tali standard rientrano esclusivamente nel know-how professionale di MyEasyFlower.

3.12 Evoluzione delle collezioni

MyEasyFlower rinnova regolarmente le proprie collezioni al fine di integrare nuove tendenze, nuovi contenitori, nuovi materiali e nuove composizioni.

Il Cliente accetta che le collezioni possano evolvere nel tempo senza che ciò costituisca una modifica del contratto.

3.13 Libertà di organizzazione operativa

Al fine di assicurare un servizio omogeneo, duraturo e di elevata qualità presso l'insieme della propria clientela, MyEasyFlower resta libera di organizzare le proprie risorse umane, i propri giri, i propri mezzi logistici, il proprio parco floreale, le proprie collezioni, le proprie scorte, i propri strumenti digitali e i propri metodi di lavoro nel modo che ritiene più appropriato.

Salvo diverso impegno scritto, il Cliente non può esigere:

- l'intervento di un collaboratore determinato;
- un orario fisso;
- un giorno fisso di passaggio;
- un veicolo determinato;
- una collezione determinata;
- un contenitore determinato;
- un fornitore determinato;
- o qualsiasi altra modalità interna di organizzazione.

MyEasyFlower garantisce esclusivamente la corretta esecuzione delle prestazioni nonché il rispetto dei livelli di qualità previsti dal contratto.

3.14 Impossibilità di intervento

Qualora MyEasyFlower non possa eseguire una prestazione a causa di un accesso impossibile, di una chiusura dei locali o di una modifica degli orari della quale non sia stata informata preventivamente e per iscritto conformemente all'articolo 6.2, di una mancata autorizzazione di accesso o di qualsiasi altra circostanza imputabile al Cliente, la prestazione si considera validamente eseguita conformemente al contratto e resta fatturabile.

MyEasyFlower informa il Cliente nel più breve tempo possibile e può trasmettere ogni elemento atto a giustificare il tentativo di intervento.

Salvo colpa di MyEasyFlower, tale situazione non dà diritto ad alcuna riduzione di prezzo né a indennizzo.



3.15 Sospensione temporanea

La sospensione temporanea non costituisce un diritto del Cliente né un meccanismo automatico: essa risulta esclusivamente da una convenzione scritta tra le parti.

Essa è riservata alle situazioni in cui il Cliente chiude effettivamente i propri locali, in particolare in occasione di una chiusura annuale, di lavori o di un trasloco. Essa non può essere invocata per un semplice rallentamento dell'attività, un'assenza di personale o un calo dell'affluenza.

Ogni richiesta è indirizzata per iscritto almeno trenta (30) giorni prima della data desiderata e produce effetto soltanto previo accordo scritto di MyEasyFlower, che la valuta liberamente in funzione dei propri vincoli di esercizio.

Salvo diverso accordo scritto, è ammessa una sola sospensione per anno civile, per una durata massima di trenta (30) giorni consecutivi. Le richieste ripetute o successive non sono ammesse.

Durante la sospensione, la composizione floreale è ritirata da MyEasyFlower e nessuna prestazione è fatturata per il periodo interessato. La durata di impegno in corso è prorogata di altrettanto, non riducendo la sospensione né la durata del contratto né il numero di rotazioni dovute nel periodo di impegno.

Una sospensione convenuta non ha alcun effetto sul prezzo mensile applicabile, il quale resta quello convenuto tra le parti alla ripresa delle prestazioni.

La sospensione temporanea non è applicabile ai Clienti privati, il cui contratto è disciplinato dall'articolo 5.5.

3.16 Miglioramento continuo

MyEasyFlower investe costantemente nel miglioramento dei propri metodi di lavoro, del proprio parco floreale, dei propri strumenti digitali, dei propri processi logistici e della qualità delle proprie prestazioni.

Il Cliente accetta che tali evoluzioni possano intervenire nel corso del rapporto contrattuale, nella misura in cui non diminuiscano la qualità complessiva del servizio fornito.

ARTICOLO 4 – CONDIZIONI FINANZIARIE

4.1 Prezzi

I prezzi applicabili sono quelli convenuti tra le parti al momento della conclusione del contratto.

Salvo indicazione contraria, tutti i prezzi sono espressi in franchi svizzeri (CHF), IVA esclusa. L'IVA è fatturata in aggiunta all'aliquota legale in vigore.

I prezzi proposti ai Clienti privati sono loro indicati anche IVA inclusa.

4.2 Tariffario di listino

MyEasyFlower pubblica un tariffario di listino che funge da riferimento per le nuove offerte, le prestazioni complementari, gli adattamenti contrattuali e i calcoli commerciali.

I tariffari di listino non incidono sulle condizioni particolari negoziate con i Clienti esistenti, le quali restano applicabili fatto salvo un adeguamento effettuato conformemente all'articolo 4.13.

Il tariffario di listino in vigore figura nell'allegato tariffario.

4.3 Condizioni particolari

Le condizioni commerciali particolari convenute tra le parti prevalgono sul tariffario di listino.

MyEasyFlower può inoltre proporre, a sua sola discrezione, offerte commerciali particolari, segnatamente per l'installazione di una composizione floreale supplementare su uno stesso sito, per una durata limitata o soltanto a determinati Clienti. Tali offerte costituiscono deroghe puntuali al tariffario di listino; esse non creano alcun diritto per altri Clienti né per il futuro e si applicano unicamente alle condizioni confermate per iscritto al Cliente interessato.

Esse possono in particolare risultare:

- di un contratto firmato;
- di un'offerta accettata;
- di un preventivo accettato;
- di una conferma scritta;



- di una fattura iniziale;
- di un atto aggiuntivo.

4.4 Fatturazione

Le prestazioni sono fatturate secondo la Formula di Abbonamento scelta dal Cliente.

Salvo diverso accordo, le fatture sono emesse anticipatamente per il periodo interessato.

Le prestazioni complementari sono fatturate separatamente.

4.5 Modalità di fatturazione

Le fatture sono trasmesse per via elettronica, che costituisce la modalità di invio standard di MyEasyFlower.

Questa modalità di trasmissione contribuisce all'impegno ambientale di MyEasyFlower: essa elimina il consumo di carta, di inchiostro e di buste, nonché le emissioni legate all'inoltro postale, e garantisce una ricezione immediata e tracciabile delle fatture.

Il Cliente è responsabile di comunicare un indirizzo di posta elettronica valido e di segnalare senza indugio ogni modifica. Gli spetta di verificare i propri filtri antispam e di autorizzare il mittente delle fatture.

Su richiesta espressa del Cliente, le fatture e i solleciti possono essere inviati per posta. Tale servizio è soggetto a spese di CHF 5.- IVA esclusa per invio, fatturate con la fattura interessata.

4.6 Termine di pagamento

Le prestazioni di MyEasyFlower rientrano nella locazione: esse sono fatturate anticipatamente per il periodo a venire, prima della loro esecuzione. Il termine di pagamento standard è di conseguenza di sette (7) giorni a decorrere dalla data di emissione della fattura.

Il pagamento si considera effettuato alla data dell'effettiva ricezione dei fondi sul conto bancario di MyEasyFlower.

Un termine di pagamento diverso può essere convenuto tra le parti. Esso risulta allora o dalla prima fattura emessa, o dallo scambio di messaggi di posta elettronica di conferma intervenuto tra le parti, e prevale sul termine standard per la durata così convenuta.

In mancanza di un tale accordo espresso, si applica il termine di sette (7) giorni. Un termine particolare concesso a un Cliente non crea alcun diritto acquisito per il futuro e non può essere invocato da un altro Cliente.

Imputazione dei pagamenti. Ogni pagamento è imputato dapprima alle spese scadute (sollecito, invio postale, recupero crediti) e agli interessi moratori, poi alla fattura designata dal suo riferimento di pagamento; in mancanza di riferimento, alla fattura scaduta meno recente. Un'eventuale eccedenza è imputata secondo la medesima regola. L'incasso di una fattura non vale rinuncia agli importi meno recenti rimasti aperti.

4.7 Mezzi di pagamento

I pagamenti possono essere effettuati segnatamente tramite:

- bonifico bancario;
- QR-fattura svizzera;
- addebito diretto, qualora tale servizio sia proposto;
- ogni altro mezzo accettato da MyEasyFlower.

Nessun operatore di MyEasyFlower — collaboratore, dipendente, rappresentante, partner o subappaltatore — è autorizzato ad accettare un pagamento in contanti, quale che ne sia l'importo o il motivo. Un versamento consegnato a mani proprie non estingue il debito del Cliente e rimane privo di effetto liberatorio.

4.8 Prestazioni complementari

Ogni prestazione richiesta dal Cliente al di fuori del contratto è oggetto di una fatturazione distinta.

Sono segnatamente interessate:

- gli interventi urgenti;
- le consegne eccezionali;



- le installazioni specifiche;
- le decorazioni per eventi;
- le trasferte supplementari;
- le prestazioni eseguite al di fuori degli orari abituali.

Le tariffe applicabili figurano nell'allegato 3 o sono oggetto di un'offerta specifica.

4.9 Scelte estese, interventi VIP e urgenti

La prestazione di rotazione comprende la presentazione delle composizioni floreali disponibili al momento dell'intervento. Il Cliente può chiedere all'operatore di ritornare al veicolo o al deposito al fine di sottoporgli una nuova selezione.

Due (2) presentazioni successive sono comprese nella prestazione: la selezione iniziale e una seconda selezione su richiesta del Cliente.

MyEasyFlower non rifiuta mai una richiesta di scelta supplementare. Oltre la seconda presentazione, il tempo di intervento aggiuntivo è tuttavia fatturato alla tariffa oraria figurante nell'allegato 3, per ogni frazione di trenta (30) minuti iniziata. Il Cliente ne è informato prima che la prestazione supplementare sia eseguita.

Lo stesso vale per gli interventi richiesti con urgenza, al di fuori dei giri pianificati o al di fuori degli orari abituali di lavoro, nonché per le rotazioni supplementari richieste tra due passaggi: essi sono eseguiti nella misura del possibile e sono oggetto di una fatturazione complementare alle tariffe dell'allegato 3 in vigore al momento della prestazione.

4.10 Contestazione delle fatture

Ogni contestazione di una fattura deve essere formulata per iscritto entro un termine di dieci (10) giorni a decorrere dal suo ricevimento.

In mancanza, la fattura si considera accettata.

Una contestazione non sospende l'obbligo di pagare gli importi non contestati.

4.11 Ritardo di pagamento, solleciti, sospensione e recupero crediti

Le fatture e i solleciti sono allestiti e trasmessi per via elettronica mediante il software di contabilità utilizzato da MyEasyFlower, che può emetterli e inviarli automaticamente. Ogni fattura indica la propria data di scadenza; il Cliente è in mora a decorrere da tale data, senza ulteriore avviso.

In mancanza di pagamento alla scadenza, al Cliente sono inviati i seguenti solleciti:

- quindici (15) giorni dopo la scadenza: sollecito di pagamento, senza spese;
- trentuno (31) giorni dopo la scadenza: secondo sollecito, con spese di sollecito di CHF 20.- IVA esclusa;
- quarantacinque (45) giorni dopo la scadenza: ultimo sollecito, con spese di sollecito di CHF 30.- IVA esclusa, che fissa un nuovo termine di pagamento di dieci (10) giorni.

Le spese di sollecito si intendono IVA esclusa, sono fatturate separatamente e sono dovute in aggiunta alla fattura interessata. Esse non sono dovute qualora il pagamento sia stato effettuato prima dell'emissione del sollecito; è sufficiente che il Cliente lo segnali per posta elettronica. Sono dovuti interessi moratori del cinque per cento (5 %) annuo a decorrere dalla scadenza.

I solleciti non interrompono il servizio: le rotazioni proseguono normalmente durante la procedura di sollecito.

Sospensione del servizio e ritiro delle composizioni floreali. Qualora tre (3) fatture scadute restino insolute o, per le Formule di Abbonamento trimestrale, semestrale e annuale, qualora una fattura resti insoluta oltre novanta (90) giorni dopo la sua scadenza, MyEasyFlower invia al Cliente una comunicazione scritta distinta dai solleciti. Essa lo informa della sospensione del servizio e gli fissa un ultimo termine di pagamento di dieci (10) giorni, avvertendolo che, in mancanza di pagamento entro tale termine, il contratto sarà disdetto. Tale comunicazione è inviata per posta elettronica e può essere accompagnata da un invio per lettera raccomandata. In occasione del passaggio successivo, l'operatore ritira le composizioni floreali in essere, senza sostituirle; il Cliente gliene garantisce l'accesso. Durante la sospensione, nessun nuovo periodo è fatturato e la durata di impegno in corso è prorogata di altrettanto; gli importi scaduti, spese comprese, restano dovuti. Il servizio riprende, con nuove composizioni floreali, in occasione del giro che segue il pagamento.



dell'integralità degli importi scaduti. Qualora il Cliente rifiuti o impedisca il ritiro, i valori forfettari di rimborso dell'allegato 4 diventano esigibili.

Disdetta per motivi gravi. Qualora l'ultimo termine scada senza pagamento, MyEasyFlower può disdire il contratto per iscritto con un preavviso di trenta (30) giorni per la fine di un mese, conformemente all'articolo 5.7. Gli importi scaduti, spese comprese, restano dovuti.

Recupero crediti. In mancanza di pagamento, MyEasyFlower può affidare il recupero del credito a un terzo o promuovere un'esecuzione. Le spese d'esecuzione sono a carico del Cliente conformemente alla legge. Le spese di recupero ragionevoli sostenute nei confronti di un Cliente professionale, comprese quelle di una società di recupero crediti incaricata, sono parimenti a suo carico.

Un accordo particolare convenuto per iscritto, in particolare una scadenza diversa o un piano di pagamento, prevale sul presente articolo.

4.12 Compensazione

Fatto salvo l'articolo 265 del Codice delle obbligazioni, il Cliente non può compensare gli importi dovuti a MyEasyFlower con un credito che ritenga di vantare nei confronti di quest'ultima, salvo accordo scritto preventivo o decisione giudiziaria definitiva.

4.13 Revisione e adeguamento dei prezzi

MyEasyFlower può adeguare le proprie tariffe, nonché il prezzo applicabile a ciascun contratto, in particolare una volta all'anno, al fine di tenere conto segnatamente:

- dell'evoluzione dei costi di esercizio;
- dei salari;
- degli oneri sociali;
- dei premi assicurativi;
- dei costi logistici;
- dei costi delle materie prime;
- dei costi di trasporto, di carburante e dei veicoli;
- delle evoluzioni normative;
- dell'inflazione e dell'evoluzione del costo della vita, segnatamente secondo l'indice nazionale dei prezzi al consumo pubblicato dall'Ufficio federale di statistica.

Ogni adeguamento del prezzo di un contratto è comunicato al Cliente per iscritto, in particolare per posta elettronica, almeno trenta (30) giorni prima della sua entrata in vigore.

Il Cliente che non accetta l'adeguamento può disdire il contratto per iscritto prima della sua entrata in vigore, con effetto alla fine del periodo di impegno in corso; fino a tale scadenza, gli resta applicabile il prezzo anteriore. In mancanza di disdetta, il proseguimento delle prestazioni e il pagamento delle fatture emesse al nuovo prezzo valgono accettazione.

Qualora il prezzo di un contratto sia inferiore al tariffario di listino, MyEasyFlower può avvicinarlo a tale tariffario per scaglioni successivi, ciascuno dei quali è comunicato conformemente al presente articolo. Un prezzo espressamente garantito per una durata determinata resta applicabile fino al termine di tale durata.

4.14 Sconti commerciali

Gli sconti eventualmente concessi sono calcolati esclusivamente sulle prestazioni interessate.

Essi non creano alcun diritto acquisito per il futuro e possono essere modificati o soppressi in occasione del rinnovo del contratto, con il preavviso previsto all'articolo 4.13, o di ogni rinegoziazione commerciale.

Sconto multi-composizioni. Uno sconto supplementare del cinque per cento (5 %) è concesso a partire da tre (3) composizioni floreali locate su uno stesso sito, di qualsiasi dimensione.

Il raggruppamento si valuta esclusivamente per sito di ubicazione, vale a dire per indirizzo di consegna effettivo. Esso non si valuta né per ragione sociale, né per gruppo di società, né per entità giuridica: composizioni installate su siti distinti non sono sommate, anche qualora appartenessero a uno stesso Cliente o a uno stesso gruppo.



Questo sconto è cumulabile con lo sconto legato alla Formula di Abbonamento previsto nell'allegato 2, essendo il cumulo limitato al dodici per cento (12 %).

Ogni sconto superiore, o ogni sconto concesso su altre basi, costituisce un'eccezione. Esso richiede l'accordo scritto preventivo della Direzione di MyEasyFlower, rimane limitato al Cliente e al periodo contrattuale interessati, e non può essere invocato da alcun altro Cliente.

4.15 Storico commerciale

MyEasyFlower conserva lo storico delle principali condizioni commerciali applicabili a ciascun Cliente, segnatamente le tariffe negoziate, gli sconti, gli adeguamenti contrattuali e le modifiche delle prestazioni.

Tale storico può essere utilizzato per determinare le condizioni applicabili in caso di dubbio o di divergenza tra le parti, congiuntamente ai documenti contrattuali.

ARTICOLO 5 – FORMULE DI ABBONAMENTO, DURATA, RINNOVO E DISDETTA

5.1 Principio

Le prestazioni di locazione a lungo termine sono proposte sotto forma di abbonamenti.

Ogni abbonamento determina esclusivamente:

- la durata dell'impegno del Cliente;
- le modalità di fatturazione;
- le modalità di pagamento;
- gli eventuali sconti commerciali.

Salvo diverso accordo scritto, la Formula di Abbonamento è indipendente dalla frequenza delle rotazioni.

5.2 Formule di Abbonamento

MyEasyFlower propone segnatamente le seguenti Formule di Abbonamento:

Abbonamento mensile

- impegno minimo di un (1) mese;
- fatturazione mensile anticipata;
- pagamento mensile.

Abbonamento trimestrale

- impegno minimo di tre (3) mesi;
- fatturazione trimestrale anticipata;
- sconto commerciale secondo l'allegato 2.

Abbonamento semestrale

- impegno minimo di sei (6) mesi;
- fatturazione semestrale anticipata;
- sconto commerciale secondo l'allegato 2.

Abbonamento annuale

- impegno minimo di dodici (12) mesi;
- fatturazione annuale anticipata;
- sconto commerciale secondo l'allegato 2.

Gli sconti applicabili figurano nell'allegato 2.

Per i Clienti privati è proposta unicamente la Formula di Abbonamento trimestrale, conformemente all'articolo 5.5.

5.3 Frequenza delle rotazioni

Salvo diverso accordo scritto, le composizioni floreali sono rinnovate una volta al mese.



Una frequenza diversa può essere convenuta tra le parti in funzione:

- delle esigenze del Cliente;
- della natura dei locali;
- dei vincoli logistici;
- della disponibilità del parco floreale;
- dell'organizzazione generale dei giri.

La frequenza delle rotazioni non ha alcuna incidenza sulla durata dell'impegno della Formula di Abbonamento.

Ogni frequenza di rotazione diversa da quella mensile richiede l'accordo scritto preventivo di MyEasyFlower, che la valuta liberamente in funzione dei propri vincoli di esercizio. Il Cliente non dispone di alcun diritto a ottenerla.

Una frequenza di rotazione inferiore non comporta alcuna riduzione proporzionale del prezzo. Qualora una tale frequenza sia concessa, le condizioni finanziarie, la durata dell'impegno e le modalità di fatturazione applicabili sono fissate in condizioni particolari consegnate al Cliente. Queste ultime fanno parte integrante del contratto ai sensi dell'articolo 2.5 e prevalgono sulle presenti Condizioni Generali per i punti che esse disciplinano.

5.4 Rinnovo

Alla scadenza del periodo di impegno in corso, il contratto è rinnovato automaticamente per un nuovo periodo corrispondente alla Formula di Abbonamento applicabile, salvo disdetta notificata conformemente al presente articolo.

5.5 Disdetta

Salvo disposizione particolare prevista nel contratto, ciascuna parte può disdire il contratto mediante un preavviso scritto di trenta (30) giorni per la fine del periodo di impegno in corso.

Ogni disdetta deve essere notificata per iscritto, in particolare per posta o per posta elettronica.

Clienti privati

Il contratto concluso con un Cliente che prende in locazione per il proprio uso privato è stipulato secondo una Formula di Abbonamento trimestrale. Il Cliente privato può disdirlo con un preavviso scritto di trenta (30) giorni per la fine di ciascun periodo di tre (3) mesi; l'articolo 5.6 non gli è applicabile. Il periodo trimestrale in corso è dovuto per intero, salvo caso di forza maggiore ai sensi dell'articolo 7.6; non è ammessa alcuna sospensione su richiesta del Cliente.

5.6 Disdetta anticipata

La Formula di Abbonamento vincola il Cliente per l'intero periodo scelto; essa costituisce la controprestazione dello sconto che gli è concesso. In caso di disdetta prima della scadenza del periodo di impegno, MyEasyFlower può esigere:

- il pagamento delle prestazioni già eseguite;
- il pagamento degli importi ancora dovuti fino alla fine del periodo di impegno, previa deduzione delle spese che MyEasyFlower risparmia a seguito della cessazione anticipata delle prestazioni;
- la restituzione immediata di tutte le composizioni floreali messe a disposizione.

Gli importi pagati anticipatamente per il periodo di impegno non sono rimborsati.

5.7 Disdetta per motivi gravi

MyEasyFlower può disdire il contratto per motivi gravi, per iscritto, con un preavviso di trenta (30) giorni per la fine di un mese, in particolare in caso di:

- mancato pagamento alle condizioni dell'articolo 4.11;
- grave violazione delle presenti Condizioni Generali;
- utilizzo non conforme delle composizioni floreali;
- deterioramento volontario dei beni;
- comportamento ingiurioso, minaccioso o violento nei confronti dei collaboratori di MyEasyFlower;
- impossibilità duratura di accedere ai locali;



- qualsiasi altra circostanza che renda ragionevolmente impossibile la prosecuzione del rapporto contrattuale.

Tale disdetta non priva MyEasyFlower del diritto di esigere gli importi ancora dovuti nonché l'eventuale risarcimento dei danni.

Fino alla data di effetto della disdetta, MyEasyFlower può sospendere i propri interventi qualora la sicurezza dei propri collaboratori o la conservazione delle proprie composizioni floreali lo esiga.

5.8 Evoluzione dell'abbonamento

Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento:

- l'aggiunta o il ritiro di una o più composizioni floreali;
- la modifica del loro formato;
- l'aggiunta o la soppressione di siti di intervento;
- la modifica della frequenza delle rotazioni;
- il cambiamento di Formula di Abbonamento;
- la sottoscrizione di prestazioni complementari.

Ogni richiesta è subordinata al previo accordo scritto di MyEasyFlower. Nessun adeguamento si considera accettato per il solo fatto della richiesta del Cliente, della sua menzione in uno scambio di corrispondenza o del decorso del tempo.

Ogni riduzione del perimetro — ritiro di una o più composizioni floreali, soppressione di un sito di intervento, passaggio a un formato inferiore o a una Formula di Abbonamento più breve — richiede un accordo scritto distinto e comporta il riesame delle condizioni tariffarie applicabili.

In particolare, qualora la riduzione porti il Cliente al di sotto della soglia di tre (3) composizioni su uno stesso sito, lo sconto multi-composizioni previsto all'articolo 4.14 cessa di applicarsi a decorrere dall'entrata in vigore dell'adeguamento. Lo stesso vale per ogni sconto le cui condizioni di concessione non siano più soddisfatte.

Una riduzione del perimetro non può avere effetto prima della scadenza del periodo di impegno in corso, salvo accordo scritto contrario di MyEasyFlower.

Gli adeguamenti hanno effetto alla data convenuta tra le parti.

5.9 Continuità del servizio

Qualora una modifica dell'abbonamento sia accettata, MyEasyFlower attua gli adeguamenti necessari entro un termine ragionevole, tenendo conto della disponibilità del parco floreale, dell'organizzazione dei giri e dei vincoli operativi.

5.10 Restituzione dei beni

Alla cessazione del contratto, per qualsiasi motivo, il Cliente restituisce senza indugio tutte le composizioni floreali, i contenitori e gli accessori appartenenti a MyEasyFlower.

In mancanza di restituzione, si applicano i valori forfettari di rimborso previsti dalle presenti Condizioni Generali, fatta salva ogni altra pretesa di MyEasyFlower.

ARTICOLO 6 – OBBLIGHI DEL CLIENTE

6.1 Collaborazione

Il Cliente si impegna a collaborare in buona fede con MyEasyFlower al fine di consentire la corretta esecuzione delle prestazioni.

Egli comunica senza indugio ogni informazione idonea a influenzare l'organizzazione degli interventi, in particolare in caso di trasloco, di lavori, di chiusura temporanea, di modifica degli orari di apertura, di cambiamento della persona di contatto o di qualsiasi altra circostanza che possa incidere sull'esecuzione del contratto.

6.2 Accesso ai locali

Il Cliente garantisce a MyEasyFlower un accesso libero, sicuro e ragionevolmente agevole ai luoghi di intervento durante gli orari convenuti.



Le composizioni floreali devono essere installate in ubicazioni che ne consentano la manutenzione, la sostituzione e il ritiro senza particolari difficoltà.

Qualora l'accesso richieda autorizzazioni, badge, codici o formalità particolari, il Cliente provvede affinché questi siano messi a disposizione prima dell'intervento.

Il Cliente informa MyEasyFlower, preventivamente e per iscritto, di ogni chiusura dei propri locali e di ogni modifica dei propri orari di apertura.

Qualora un intervento pianificato non possa essere eseguito perché i locali sono chiusi o inaccessibili, oppure perché i loro orari sono stati modificati senza che MyEasyFlower ne sia stata informata, il passaggio si considera effettuato e la prestazione resta dovuta. Nessuno spostamento supplementare può essere esigito a titolo gratuito per tale motivo.

In tale ipotesi, il Cliente conserva la composizione floreale in loco fino alla rotazione successiva, oppure può richiedere un intervento supplementare, il quale è eseguito e fatturato conformemente all'articolo 4.9.

6.3 Sicurezza

Il Cliente provvede affinché i luoghi di intervento presentino normali condizioni di sicurezza per i collaboratori, i partner e i subappaltatori di MyEasyFlower.

Qualora le condizioni di sicurezza non consentano un intervento privo di rischi, MyEasyFlower può rinviare o interrompere la prestazione fino al ripristino di normali condizioni di accesso.

6.4 Utilizzo delle composizioni floreali

Il Cliente utilizza le composizioni floreali conformemente alla loro destinazione.

Egli si impegna in particolare a:

- non smontare le composizioni;
- non modificare la loro composizione;
- non rimuovere i sistemi di tracciabilità;
- non spostare le composizioni verso un altro sito senza autorizzazione scritta di MyEasyFlower;
- non utilizzare le composizioni per eventi, esposizioni o manifestazioni temporanee senza previo accordo.

Ogni utilizzo al di fuori del sito previsto dal contratto o a fini di eventi è oggetto di una fatturazione distinta secondo offerta specifica.

6.5 Manutenzione corrente

Il Cliente adotta tutte le precauzioni ragionevoli al fine di preservare le composizioni floreali in un normale stato di utilizzo.

Egli si impegna in particolare a:

- evitare qualsiasi esposizione prolungata alle intemperie;
- evitare fonti di calore eccessive;
- evitare qualsiasi esposizione a un'umidità elevata;
- non utilizzare prodotti chimici o abrasivi per la pulizia;
- non effettuare riparazioni o modifiche.
- Le composizioni floreali sono destinate esclusivamente a un uso interno. Esse non devono in alcun caso essere collocate all'esterno, su un balcone, una terrazza, un davanzale o in qualsiasi ubicazione esposta alle intemperie, al gelo, al vento, alla pioggia o all'irraggiamento solare diretto prolungato.
- Il Cliente informa espressamente il proprio personale addetto alla manutenzione, i propri prestatori di servizi di pulizia e qualsiasi persona che intervenga nei propri locali che le composizioni floreali non devono essere né toccate, né annaffiate, né spostate, né pulite, né manipolate in alcun modo. L'annaffiatura di una composizione artificiale provoca un deterioramento irreversibile.
- Il Cliente risponde dei danni causati dai propri dipendenti, mandatari e prestatori, nonché da qualsiasi persona che intervenga nei propri locali su sua richiesta, come dei propri. Ogni deterioramento irreversibile risultante da



una manipolazione, da un'annaffiatura o da un'esposizione non conforme comporta l'applicazione dei valori forfettari di rimborso figuranti nell'allegato 4.

6.6 Segnalazione dei danni

Il Cliente informa MyEasyFlower nel più breve tempo possibile di ogni perdita, furto, deterioramento, sparizione o danno che interessi una composizione floreale.

6.7 Rispetto delle squadre

Il Cliente si impegna a consentire ai collaboratori, ai partner e ai subappaltatori di MyEasyFlower di svolgere i propri compiti in un ambiente rispettoso, professionale e sicuro.

Ogni comportamento ingiurioso, discriminatorio, minaccioso, violento o lesivo della dignità degli operatori costituisce una grave inadempienza alle presenti Condizioni Generali.

6.8 Rispetto della proprietà di MyEasyFlower

L'insieme delle composizioni floreali, dei contenitori, degli accessori, dei supporti, dei chip NFC, delle etichette, dei sistemi di tracciabilità e degli altri elementi messi a disposizione resta di proprietà esclusiva di MyEasyFlower.

Il Cliente si astiene dal vendere, cedere, donare, prestare, locare, costituire in pegno o disporre di tali beni in qualsiasi modo.

6.9 Comunicazione

Il Cliente provvede a mantenere aggiornati i propri dati amministrativi, in particolare:

- la propria ragione sociale;
- il proprio indirizzo di fatturazione;
- il proprio indirizzo di posta elettronica;
- i propri numeri di telefono;
- i dati delle persone di contatto.

Il Cliente resta responsabile delle conseguenze risultanti dalla mancata comunicazione di tali modifiche.

6.10 Buona fede contrattuale

Le parti si impegnano a eseguire il contratto in uno spirito di collaborazione, di trasparenza e di reciproca fiducia.

Esse privilegiano, nella misura del possibile, la ricerca di una soluzione amichevole in caso di difficoltà di esecuzione del contratto prima di ogni azione contenziosa.

ARTICOLO 7 – RESPONSABILITÀ

7.1 Principio

MyEasyFlower esegue le proprie prestazioni con tutta la diligenza che ci si può ragionevolmente attendere da un prestatore professionale specializzato.

MyEasyFlower mette a disposizione composizioni floreali idonee all'uso convenuto e ne effettua la manutenzione conformemente alle presenti Condizioni Generali.

7.2 Limitazione della responsabilità

MyEasyFlower risponde dei danni causati intenzionalmente o per negligenza grave, nonché delle lesioni alla vita, all'integrità fisica o alla salute.

Nei limiti consentiti dal diritto applicabile, è esclusa la sua responsabilità per negligenza lieve. Tale esclusione non si applica ai Clienti privati.

7.3 Danni indiretti

Fatte salve le disposizioni imperative del diritto svizzero, MyEasyFlower non risponde in alcun caso dei danni indiretti o consequenziali, in particolare:

- perdita di fatturato;



- perdita di utili;
- perdita di esercizio;
- perdita di clientela;
- perdita d'immagine;
- perdita di dati;
- perdita di opportunità commerciali;
- o qualsiasi altro danno economico indiretto.

7.4 Responsabilità relativa alle composizioni floreali

Il Cliente assume la custodia delle composizioni floreali per tutta la durata della loro messa a disposizione.

Egli risponde in particolare di ogni perdita, sparizione, furto, distruzione, deterioramento irreversibile o mancata restituzione dei beni appartenenti a MyEasyFlower.

7.5 Valori forfettari di rimborso

In caso di perdita, furto, distruzione, deterioramento irreversibile o mancata restituzione di una composizione floreale, il Cliente è tenuto a versare a MyEasyFlower un'indennità corrispondente ai valori forfettari di rimborso in vigore.

I valori forfettari di rimborso sono i seguenti:

Format o	Valore forfettario
---------------------	---------------------------

Piccolo	CHF 380.-
---------	-----------

Medio	CHF 520.-
-------	-----------

Grande	CHF 650.-
--------	-----------

Tali valori figurano anche nell'allegato 4.

Tali importi costituiscono un'indennità contrattuale destinata a coprire in particolare il valore del bene, le spese di ricostituzione, la perdita di esercizio, i costi amministrativi e logistici.

Essi non costituiscono né un prezzo di vendita né un trasferimento di proprietà.

7.6 Forza maggiore

Nessuna parte può essere ritenuta responsabile dell'inesecuzione o del ritardo nell'esecuzione dei propri obblighi qualora questo risulti da un caso di forza maggiore.

Sono in particolare considerati casi di forza maggiore:

- catastrofi naturali;
- incendi;
- inondazioni;
- pandemie;
- epidemie;
- guerre;
- atti di terrorismo;
- sommosse;
- scioperi generali;
- decisioni delle autorità;
- interruzioni rilevanti delle reti di trasporto o di approvvigionamento;
- o qualsiasi altro evento indipendente dalla ragionevole volontà delle parti.

La parte interessata ne informa l'altra parte nel più breve termine possibile.

Gli obblighi sono sospesi per tutta la durata dell'evento.



Il prezzo della locazione resta dovuto fintanto che le composizioni floreali rimangono a disposizione del Cliente.

7.7 Assicurazione

Ciascuna parte è responsabile di stipulare le assicurazioni che ritiene necessarie a copertura dei propri rischi.

MyEasyFlower dichiara di disporre delle assicurazioni necessarie al normale esercizio della propria attività.

7.8 Reclami

Ogni reclamo relativo a una prestazione deve essere formulato per iscritto entro un termine di dieci (10) giorni successivi all'intervento interessato.

Trascorso tale termine, la prestazione è considerata conforme, salvo difetto occulto o disposizione imperativa contraria.

7.9 Prescrizione

Fatti salvi i termini imperativi previsti dal diritto applicabile, ogni pretesa del Cliente derivante dalle prestazioni di MyEasyFlower si prescrive conformemente alle disposizioni del Codice delle obbligazioni svizzero.

7.10 Sopravvivenza degli obblighi

La cessazione del contratto, per qualsiasi causa, non pregiudica gli obblighi che, per loro natura, sono destinati a sopravvivere alla sua estinzione, in particolare quelli relativi:

- ai pagamenti ancora dovuti;
- ai valori forfettari di rimborso;
- alla riservatezza;
- alla proprietà delle composizioni floreali;
- alle limitazioni di responsabilità;
- al diritto applicabile e al foro competente.

ARTICOLO 8 – ECONOMIA CIRCOLARE, PROPRIETÀ E TRACCIABILITÀ

8.1 Principio

Il modello economico di MyEasyFlower si fonda sui principi dell'economia circolare.

Le composizioni floreali sono mantenute, pulite, ricomposte, riparate, modernizzate e rimesse in circolazione al fine di prolungarne la durata di vita, ottimizzarne l'utilizzo e limitare il consumo di risorse naturali.

8.2 Proprietà

L'insieme delle composizioni floreali, dei contenitori, degli accessori, degli elementi decorativi, dei supporti, dei chip NFC, dei sistemi di tracciabilità e di ogni altro materiale messo a disposizione resta di proprietà esclusiva di MyEasyFlower.

Nessun diritto di proprietà è trasferito al Cliente durante o dopo la durata del contratto.

8.3 Parco floreale condiviso

Il Cliente riconosce che le composizioni floreali fanno parte di un parco floreale condiviso destinato a essere utilizzato successivamente presso più Clienti.

Le composizioni possono essere ritirate, ricomposte, modernizzate o riassegnate nell'ambito della normale organizzazione di MyEasyFlower.

8.4 Manutenzione e ricomposizione

MyEasyFlower decide liberamente le operazioni necessarie al mantenimento della qualità del proprio parco floreale, in particolare:

- la pulizia;
- la disinfezione ove necessario;
- la riparazione;
- la ricomposizione;



- la sostituzione di fiori o di elementi decorativi;
- il cambio di contenitore;
- il ritiro definitivo di una composizione divenuta inadeguata.

Tali interventi rientrano esclusivamente nella competenza professionale di MyEasyFlower.

8.5 Tracciabilità

Al fine di garantire una gestione ottimale del proprio parco floreale, MyEasyFlower può utilizzare qualsiasi sistema di tracciabilità che ritenga appropriato, in particolare:

- chip NFC;
- codici QR;
- identificativi digitali;
- fotografie;
- numeri di serie;
- sistemi di gestione informatizzati;
- geolocalizzazione degli interventi;
- o qualsiasi tecnologia equivalente.

Il Cliente si astiene dal rimuovere, occultare, danneggiare o modificare tali sistemi di tracciabilità.

8.6 Controllo qualità

Le composizioni floreali sono regolarmente controllate al fine di garantire un elevato livello di qualità estetica e tecnica. Ogni composizione che non risponda più agli standard di qualità definiti da MyEasyFlower può essere ritirata dal parco floreale, riparata, ricomposta o sostituita.

8.7 Impegno ambientale

Nell'ambito del proprio impegno a favore dello sviluppo sostenibile, MyEasyFlower privilegia in particolare:

- il riutilizzo delle composizioni floreali;
- il prolungamento della loro durata di vita;
- la riduzione dei rifiuti;
- la diminuzione dei trasporti superflui;
- l'ottimizzazione dei percorsi;
- la limitazione dei materiali di consumo monouso;
- la riduzione degli imballaggi.

8.8 Imballaggi e logistica

MyEasyFlower privilegia l'utilizzo di contenitori, casse e materiali logistici riutilizzabili.

Gli imballaggi monouso sono limitati allo stretto necessario al fine di ridurre l'impatto ambientale delle prestazioni.

8.9 Innovazione

MyEasyFlower investe costantemente nello sviluppo di nuove collezioni, di nuovi materiali, di nuovi metodi di fabbricazione e di nuove tecnologie destinate a migliorare la qualità delle proprie prestazioni riducendone al contempo l'impatto ambientale.

Il Cliente accetta che tali evoluzioni possano essere integrate nel servizio senza che ciò costituisca una modifica del contratto, purché mantengano un livello di qualità equivalente o superiore.

8.10 Impegno qualità

L'obiettivo di MyEasyFlower è offrire a tutta la propria clientela un servizio di decorazione floreale premium fondato su:

- la qualità delle composizioni;



- la varietà delle collezioni;
- il rinnovo regolare delle decorazioni;
- la consulenza personalizzata;
- l'economia circolare;
- il miglioramento continuo;
- la soddisfazione duratura dei Clienti.

Il Cliente riconosce che tali obiettivi costituiscono i principi guida dell'organizzazione e del funzionamento del parco floreale di MyEasyFlower.

ARTICOLO 9 – PROTEZIONE DEI DATI, RISERVATEZZA E PROVE DIGITALI

9.1 Protezione dei dati

MyEasyFlower tratta i dati personali conformemente alla legge federale sulla protezione dei dati (LPD) e, laddove applicabile, al regolamento (UE) 2016/679 (RGPD). Le modalità del trattamento sono descritte nella Politica di riservatezza figurante nell'allegato 9.

I trattamenti sono limitati ai dati necessari alla conclusione, all'esecuzione, alla gestione e al monitoraggio del rapporto contrattuale.

9.2 Dati trattati

Nell'ambito delle proprie prestazioni, MyEasyFlower può trattare in particolare i dati seguenti:

- recapiti del Cliente;
- recapiti delle persone di contatto;
- indirizzi dei siti di intervento;
- orari di apertura e modalità di accesso ai siti;
- informazioni di fatturazione;
- storico delle prestazioni;
- storico degli interventi;
- dati di tracciabilità;
- fotografie delle composizioni floreali e della loro collocazione;
- scambi commerciali.

9.3 Finalità del trattamento

I dati sono utilizzati in particolare per:

- l'esecuzione del contratto;
- la pianificazione degli interventi;
- la gestione amministrativa;
- la fatturazione;
- il controllo della qualità delle prestazioni;
- la gestione del parco floreale;
- la tracciabilità delle composizioni;
- il miglioramento continuo dei servizi;
- il rispetto degli obblighi legali.

9.4 Riservatezza

Ciascuna parte si impegna a mantenere la riservatezza delle informazioni commerciali, tecniche, finanziarie e organizzative di cui venga a conoscenza nell'ambito dell'esecuzione del contratto.



Tale obbligo resta applicabile dopo la fine del rapporto contrattuale per una durata di cinque (5) anni, fatti salvi gli obblighi legali imperativi.

9.5 Fotografie delle prestazioni

Nell'ambito dell'esecuzione delle prestazioni, MyEasyFlower può realizzare fotografie delle composizioni floreali installate.

Tali fotografie sono principalmente destinate:

- a documentare gli interventi;
- a garantire la tracciabilità del parco floreale;
- a controllare la qualità delle prestazioni;
- a formare i collaboratori;
- a risolvere eventuali contestazioni.

Qualora le fotografie consentano di identificare in modo significativo il Cliente o i suoi locali e siano destinate a fini commerciali o pubblicitari, MyEasyFlower ne richiede il previo consenso, salvo che gli elementi identificativi siano soppressi o resi anonimi.

9.6 Comunicazioni elettroniche

Le parti riconoscono la validità delle comunicazioni effettuate per posta elettronica nell'ambito dell'esecuzione del contratto.

Salvo prova contraria, i messaggi di posta elettronica inviati all'ultimo indirizzo comunicato dal destinatario si considerano validamente ricevuti.

9.7 Forza probatoria dei documenti digitali

Le parti riconoscono il valore probatorio dei documenti elettronici prodotti o conservati da MyEasyFlower, in particolare:

- messaggi di posta elettronica;
- rapporti di intervento;
- fotografie;
- marcature temporali;
- cronologie informatiche;
- convalide elettroniche;
- dati di tracciabilità;
- registri di attività;
- registrazioni degli interventi.

Tali elementi possono essere utilizzati come mezzi di prova nei limiti consentiti dal diritto applicabile.

9.8 Conservazione dei dati

I dati sono conservati per la durata necessaria all'esecuzione del contratto, al rispetto degli obblighi legali nonché alla tutela dei diritti di MyEasyFlower.

Alla scadenza dei termini applicabili, essi sono cancellati, resi anonimi o archiviati conformemente alle esigenze di legge.

9.9 Subappaltatori

MyEasyFlower può avvalersi di fornitori specializzati per l'hosting informatico, la manutenzione, la fatturazione, la gestione degli interventi o qualsiasi altro servizio necessario all'esecuzione del contratto.

Essa vigila affinché tali fornitori offrano garanzie adeguate in materia di riservatezza e di protezione dei dati.

Alcuni di tali fornitori trattano dati al di fuori della Svizzera. Il loro elenco, il luogo del trattamento e le garanzie applicabili figurano nell'allegato 9.



9.10 Sicurezza dei dati

MyEasyFlower attua misure tecniche e organizzative ragionevoli al fine di proteggere i dati da qualsiasi accesso non autorizzato, perdita, distruzione, divulgazione o modifica illecita, tenuto conto dello stato della tecnica, dei rischi individuati e della natura dei dati trattati.

ARTICOLO 10 – DISPOSIZIONI FINALI

10.1 Integralità del contratto

Il contratto concluso tra le parti è costituito dagli elementi elencati all'articolo 2.5, secondo l'ordine di priorità ivi previsto. Tali elementi sostituiscono ogni accordo, proposta, trattativa o scambio anteriore avente il medesimo oggetto.

10.2 Modifica delle Condizioni Generali

MyEasyFlower può modificare le presenti Condizioni Generali al fine, in particolare, di tenere conto:

- dell'evoluzione della propria attività;
- dell'evoluzione della legislazione;
- dell'evoluzione della giurisprudenza;
- dell'evoluzione dei propri metodi di lavoro;
- dell'evoluzione della propria organizzazione;
- dell'evoluzione delle proprie prestazioni.

Le nuove Condizioni Generali sono pubblicate sul sito internet di MyEasyFlower e comunicate al Cliente per iscritto, in particolare per posta elettronica o con una fattura, almeno trenta (30) giorni prima della loro entrata in vigore per i contratti in corso.

Il Cliente che non le accetta può disdire il proprio contratto per iscritto prima della loro entrata in vigore, con effetto alla fine del periodo di impegno in corso; fino a tale scadenza, gli restano applicabili le condizioni generali da lui precedentemente accettate. In mancanza di disdetta, il proseguimento delle prestazioni e il pagamento delle fatture emesse dopo la loro entrata in vigore valgono accettazione.

Salvo disposizione imperativa contraria, esse si applicano alle prestazioni eseguite dopo la loro entrata in vigore.

10.3 Nullità parziale

Qualora una disposizione delle presenti Condizioni Generali dovesse essere dichiarata nulla, invalida o inapplicabile, le altre disposizioni restano pienamente valide.

Le parti si impegnano a sostituire la disposizione interessata con una disposizione lecita che si avvicini il più possibile all'obiettivo economico iniziale.

10.4 Assenza di rinuncia

Il fatto che MyEasyFlower non eserciti immediatamente un diritto derivante dal contratto o dalle presenti Condizioni Generali non può essere interpretato come una rinuncia a tale diritto.

10.5 Cessione del contratto

Il Cliente non può cedere in tutto o in parte i propri diritti od obblighi derivanti dal contratto senza il previo accordo scritto di MyEasyFlower.

MyEasyFlower può cedere il contratto o trasferire in tutto o in parte i propri diritti e obblighi a una società del medesimo gruppo, a un successore giuridico o nell'ambito di una ristrutturazione, di una fusione o di un trasferimento di attività, a condizione che gli interessi legittimi del Cliente siano salvaguardati.

10.6 Diritto applicabile

Le presenti Condizioni Generali nonché l'insieme dei rapporti contrattuali tra le parti sono disciplinati esclusivamente dal diritto svizzero, ad esclusione delle sue norme sui conflitti di leggi.

La Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci (CVIM) è espressamente esclusa.



10.7 Composizione amichevole delle controversie

Prima di qualsiasi procedura giudiziaria, le parti si impegnano a ricercare in buona fede una soluzione amichevole a ogni controversia relativa all'interpretazione o all'esecuzione del contratto.

La presente disposizione non priva tuttavia alcuna parte del proprio diritto di adottare le misure conservative o urgenti necessarie alla salvaguardia dei propri interessi.

10.8 Foro competente

Fatti salvi i fori imperativi previsti dal diritto svizzero, ogni controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione o alla validità del contratto rientra nella competenza esclusiva dei tribunali del Cantone di Ginevra.

10.9 Lingua di riferimento

Le presenti Condizioni Generali sono redatte in lingua francese.

In caso di traduzione in un'altra lingua, fa fede unicamente la versione francese.

10.10 Entrata in vigore e applicazione nel tempo

Le presenti Condizioni Generali sostituiscono tutte le versioni anteriori pubblicate da MyEasyFlower, secondo le modalità seguenti.

Nuovi contratti. Esse si applicano a ogni contratto concluso a decorrere dal 24 settembre 2026, data della loro pubblicazione.

Contratti in corso. Per i contratti conclusi prima di tale data, quale che sia la Formula di Abbonamento (mensile, trimestrale, semestrale o annuale), esse si applicano a decorrere dal 24 ottobre 2026, ossia trenta (30) giorni dopo la loro pubblicazione, conformemente all'articolo 10.2. Qualora siano comunicate al Cliente dopo il 24 settembre 2026, esse si applicano nei suoi confronti trenta (30) giorni dopo tale comunicazione.

Il Cliente che non le accetta può disdire il proprio contratto per iscritto prima della data a partire dalla quale esse si applicano nei suoi confronti, con effetto alla fine del periodo di impegno in corso; fino a tale scadenza, gli restano applicabili le condizioni generali da lui precedentemente accettate. In mancanza di disdetta, il proseguimento delle prestazioni e il pagamento delle fatture emesse a decorrere da tale data valgono accettazione delle presenti Condizioni Generali. Il Cliente può altresì accettarle in qualsiasi momento prima di tale data, per iscritto o per posta elettronica.

Le condizioni particolari espressamente convenute tra le parti prevalgono in caso di contraddizione.

Le presenti Condizioni Generali sono consultabili in permanenza sul sito internet www.myeasyflower.com.

MyEasyFlower®

MSLH 18 SA

Versione 3.2 – 24 settembre 2026

ALLEGATI

Allegato 1 – Catalogo tariffario

Allegato 2 – Formule di abbonamento

Allegato 3 – Prestazioni complementari

Allegato 4 – Valori forfettari di rimborso

Allegato 5 – Formati delle composizioni floreali

Allegato 6 – Politica della qualità

Allegato 7 – Modalità di fatturazione e di pagamento

Allegato 8 – Carta Qualità MyEasyFlower®

Allegato 9 – Politica di Riservatezza



ALLEGATO 1 – CATALOGO TARIFFARIO

1. Tariffe di listino (IVA esclusa)

**Format
o** **Tariffa mensile**

Piccolo CHF 90.–

Medio CHF 110.–

Grande CHF 130.–

Le tariffe di cui sopra costituiscono le tariffe di listino di riferimento.

Le condizioni commerciali particolari negoziate con determinati Clienti restano applicabili conformemente al contratto o all'offerta accettata.

Le tariffe di listino possono essere modificate in qualsiasi momento da MyEasyFlower.

Prezzo effettivamente applicabile. Il prezzo effettivamente applicabile al Cliente è quello convenuto tra le parti e formalizzato mediante lo scambio di messaggi di posta elettronica di conferma nonché mediante la prima fattura saldata.

Tale prezzo convenuto prevale sul tariffario di listino, conformemente agli articoli 4.2 e 4.3 delle presenti Condizioni Generali. Una modifica del tariffario di listino non comporta una modifica automatica di tale prezzo; ogni adeguamento del prezzo di un contratto avviene conformemente all'articolo 4.13.

2. Prestazioni incluse

Ogni abbonamento comprende in particolare:

- messa a disposizione delle composizioni floreali;
- installazione;
- manutenzione;
- pulizia;
- sostituzione secondo la frequenza convenuta;
- consulenza decorativa;
- rinnovo delle collezioni;
- ritiro al termine del contratto.

3. Prestazioni escluse

Salvo diversa convenzione, non sono comprese:

- decorazioni per eventi;
- installazioni eccezionali;
- traslochi;
- consegne urgenti;
- prestazioni VIP;
- riparazioni derivanti da un uso improprio.

ALLEGATO 2 – FORMULE DI ABBONAMENTO

Abbonamento Mensile

Impegno minimo: 1 mese

Fatturazione mensile

Pagamento mensile

Abbonamento Trimestrale

Impegno minimo: 3 mesi



Fatturazione anticipata

Sconto: 2 %

Abbonamento Semestrale

Impegno minimo: 6 mesi

Fatturazione anticipata

Sconto: 4 %

Abbonamento Annuale

Impegno minimo: 12 mesi

Fatturazione anticipata

Sconto: 7 %

Sconto multi-composizioni: cinque per cento (5 %) supplementare a partire da tre (3) composizioni locate presso un medesimo sito, ai sensi dell'articolo 4.14.

Lo sconto multi-composizioni è cumulabile con lo sconto legato alla Formula di Abbonamento, con un cumulo limitato al dodici per cento (12 %). Nessun altro cumulo è ammesso senza il previo accordo scritto della Direzione.

ALLEGATO 3 - PRESTAZIONI COMPLEMENTARI

Interventi eccezionali

Tariffa oraria:

CHF 70.- / ora

Intervento fuori dagli orari abituali

CHF 100.- / ora

Intervento serale, nel fine settimana o nei giorni festivi

CHF 150.- / ora

Spostamenti eccezionali

Secondo preventivo.

Installazioni speciali

Secondo preventivo.

Decorazioni per eventi

Secondo offerta specifica.

ALLEGATO 4 - VALORI FORFETTARI DI RIMBORSO

Format	Valore
--------	--------

Piccolo	CHF 380.-
---------	-----------

Medio	CHF 520.-
-------	-----------

Grande	CHF 650.-
--------	-----------

Tali importi si applicano segnatamente in caso di:

- perdita;
- furto;
- distruzione;
- deterioramento irreversibile;
- mancata restituzione.

Essi costituiscono un'indennità contrattuale e non trasferiscono alcun diritto di proprietà al Cliente.



ALLEGATO 5 – FORMATI DELLE COMPOSIZIONI FLOREALI

Le dimensioni sono fornite a titolo indicativo.

È ammessa una tolleranza del $\pm 20\%$.

Formato **Altezza approssimativa**

Piccolo circa 30 cm

Medio circa 75 cm

Grande oltre 100 cm

L'altezza è misurata dalla base del contenitore fino al punto più alto della composizione.

La resa visiva, l'equilibrio estetico e l'armonia della composizione prevalgono sulle dimensioni esatte.

ALLEGATO 6 – POLITICA DELLA QUALITÀ

MyEasyFlower applica una politica della qualità fondata sui seguenti principi:

- controllo regolare delle composizioni;
- pulizia sistematica;
- sostituzione degli elementi usurati;
- ricomposizione delle composizioni quando necessario;
- rinnovo permanente delle collezioni;
- miglioramento continuo delle prestazioni;
- consulenza decorativa personalizzata;
- economia circolare;
- soddisfazione duratura del Cliente.

Gli standard di qualità sono definiti esclusivamente da MyEasyFlower.

ALLEGATO 7 – MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

Le fatture sono emesse per via elettronica, conformemente all'articolo 4.5. Su richiesta espressa del Cliente, invio postale delle fatture e dei solleciti: CHF 5.- IVA esclusa per invio.

Il termine di pagamento standard è di sette (7) giorni a decorrere dalla data di emissione della fattura, conformemente all'articolo 4.6. Un termine diverso convenuto tra le parti, risultante dalla prima fattura emessa o dallo scambio di messaggi di posta elettronica di conferma, prevale su tale termine standard.

I pagamenti sono effettuati:

- mediante QR-fattura svizzera;
- mediante bonifico bancario;
- mediante addebito diretto, ove proposto;
- o con qualsiasi altro mezzo accettato da MyEasyFlower.

Nessun operatore di MyEasyFlower — collaboratore, dipendente, rappresentante, partner o subappaltatore — è autorizzato a incassare un pagamento in contanti, conformemente all'articolo 4.7.

Politica dei solleciti, conformemente all'articolo 4.11: sollecito di pagamento senza spese quindici (15) giorni dopo la scadenza; secondo sollecito con spese di CHF 20.- IVA esclusa trentuno (31) giorni dopo la scadenza; ultimo sollecito con spese di CHF 30.- IVA esclusa quarantacinque (45) giorni dopo la scadenza; interessi moratori del 5 % annuo a decorrere dalla scadenza. I solleciti non interrompono il servizio. A partire da tre (3) fatture scadute insolute: comunicazione scritta di sospensione con ultimo termine di dieci (10) giorni, ritiro delle composizioni floreali al passaggio successivo, senza fatturazione di nuovi periodi; in mancanza di pagamento entro tale termine, disdetta per motivi gravi con un preavviso di trenta (30) giorni per la fine di un mese.



Imputazione dei pagamenti: dapprima alle spese e agli interessi, poi alla fattura designata dal riferimento di pagamento o, in mancanza, alla fattura scaduta meno recente, conformemente all'articolo 4.6.

ALLEGATO 8 – CARTA DELLA QUALITÀ MyEasyFlower®

I nostri impegni

Presso MyEasyFlower®, la nostra ambizione è offrire a ogni Cliente una decorazione floreale duratura, elegante ed evolutiva.

Ci impegniamo a:

- proporre composizioni floreali artificiali di alta gamma;
- garantire una manutenzione professionale regolare;
- rinnovare le decorazioni secondo la frequenza convenuta;
- offrire un'ampia scelta tra le collezioni disponibili;
- consigliare i nostri Clienti nelle loro scelte decorative;
- investire continuamente in nuove collezioni;
- privilegiare l'economia circolare e il riutilizzo delle composizioni;
- ridurre gli imballaggi e i rifiuti;
- garantire una tracciabilità completa del nostro parco floreale;
- mantenere un elevato livello di qualità del servizio.

Il nostro obiettivo è costruire una relazione duratura fondata sulla fiducia, la qualità, la trasparenza e la soddisfazione dei nostri Clienti.

ALLEGATO 9 – POLITICA DI RISERVATEZZA

1. Oggetto

La presente Politica di riservatezza descrive le modalità con cui MyEasyFlower®, marchio gestito da MSLH 18 SA, raccoglie, tratta, utilizza, conserva e protegge i dati personali nell'ambito delle proprie attività.

Essa completa le Condizioni Generali di Locazione e di Prestazioni di Servizi.

La presente Politica di riservatezza è redatta conformemente alla legge federale del 25 settembre 2020 sulla protezione dei dati (LPD, RS 235.1), in vigore dal 1° settembre 2023, nonché all'ordinanza del 31 agosto 2022 sulla protezione dei dati (OPDa, RS 235.11).

L'utilizzo di cookie e di tecnologie analoghe è inoltre retto dall'articolo 45c lett. b della legge federale del 30 aprile 1997 sulle telecomunicazioni (LTC, RS 784.10), che impone di informare gli utenti del trattamento e di offrire loro la possibilità di rifiutarlo.

Qualora siano trattati dati di persone che si trovano nello Spazio economico europeo nell'ambito di un'offerta di beni o servizi a esse destinata, può trovare applicazione parallela il regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

L'autorità di vigilanza competente è l'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (IFPDT), Feldeggweg 1, 3003 Berna.

2. Titolare del trattamento

MSLH 18 SA – MyEasyFlower®, Rue Cécile-Biéler-Butticaz 7, 1207 Ginevra, Svizzera

E-mail: info@myeasyflower.com

3. Dati raccolti

A seconda della natura della relazione commerciale, MyEasyFlower può raccogliere segnatamente:

- ragione sociale;
- cognome e nome delle persone di contatto;
- funzione;



- indirizzo postale;
- indirizzo di posta elettronica;
- numero di telefono;
- indirizzi dei siti di intervento;
- coordinate di fatturazione;
- numero IVA o IDI;
- storico degli ordini;
- storico degli interventi;
- fotografie delle prestazioni;
- dati di tracciabilità;
- scambi commerciali.

4. Finalità del trattamento

I dati sono utilizzati esclusivamente per:

- elaborare le offerte;
- concludere i contratti;
- organizzare gli interventi;
- garantire la gestione amministrativa;
- emettere le fatture;
- garantire il servizio post-vendita;
- migliorare la qualità delle prestazioni;
- gestire il parco floreale;
- adempiere agli obblighi legali.

5. Base legale

I trattamenti sono effettuati segnatamente sulla base:

- dell'esecuzione del contratto;
- degli obblighi legali;
- degli interessi legittimi di MyEasyFlower;
- del consenso della persona interessata, laddove richiesto.
- I dati personali degni di particolare protezione ai sensi dell'articolo 5 lett. c LPD sono trattati soltanto con il consenso esplicito della persona interessata o quando la legge lo prevede.

6. Durata di conservazione

I dati sono conservati per tutta la durata della relazione commerciale e successivamente per i termini imposti dalla legislazione svizzera applicabile.

Alla scadenza di tali termini, essi sono cancellati, anonimizzati o archiviati conformemente alle esigenze legali.

7. Comunicazione dei dati

I dati possono essere comunicati unicamente quando ciò è necessario:

- ai partner logistici;
- ai subappaltatori informatici;
- ai prestatori di servizi di pagamento;
- alle autorità competenti quando la legge lo esige.

MyEasyFlower non vende né loca i dati personali dei propri Clienti.



I principali fornitori informatici di MyEasyFlower e il luogo in cui essi trattano i dati sono i seguenti:

- AbaNinja (DeepCloud AG) – contabilità, fatturazione e solleciti: Svizzera;
- Softr – applicazione di gestione degli interventi: Germania (Unione europea);
- Airtable (Formagrid Inc.) – banca dati clienti e interventi: Stati Uniti;
- Trello (Atlassian) – pianificazione dei giri: Stati Uniti;
- Google (Google Workspace) – posta elettronica, agenda e documenti: centri dati di Google, in particolare nell'Unione europea e negli Stati Uniti;
- Microsoft (Microsoft 365, OneDrive, SharePoint) – archiviazione dei documenti: Svizzera (area geografica convalidata); alcuni dati possono ancora essere ospitati nell'Unione europea o nell'AELS;
- Apple (iCloud) – dispositivi mobili e fotografie degli interventi: Stati Uniti e Unione europea.

La Svizzera riconosce un livello di protezione adeguato per gli Stati dell'Unione europea nonché, dal 15 settembre 2024, per le imprese statunitensi certificate secondo lo Swiss-U.S. Data Privacy Framework. Per gli altri trasferimenti, MyEasyFlower si avvale delle clausole contrattuali tipo riconosciute dall'Incaricato federale della protezione dei dati e della trasparenza (art. 16 cpv. 2 LPD) e, per i trattamenti soggetti al RGPD, delle garanzie previste agli articoli 45 e 46 RGPD.

8. Sicurezza

MyEasyFlower attua misure tecniche e organizzative adeguate al fine di proteggere i dati da qualsiasi accesso non autorizzato, perdita, distruzione, divulgazione o modifica.

Tali misure sono adottate conformemente all'articolo 8 LPD e agli articoli 1–6 OPDa. Ogni violazione della sicurezza dei dati che comporti verosimilmente un rischio elevato per la personalità o i diritti fondamentali delle persone interessate è notificata all'IFPDT quanto prima, conformemente all'articolo 24 LPD.

9. Fotografie

Le fotografie realizzate in occasione degli interventi sono destinate principalmente:

- alla tracciabilità;
- al controllo qualità;
- alla gestione del parco floreale;
- alla prova delle prestazioni.

Qualsiasi utilizzo di fotografie che identifichino chiaramente un Cliente o i suoi locali a fini pubblicitari o di comunicazione è soggetto ad autorizzazione preventiva, salvo che gli elementi identificativi siano stati soppressi o resi anonimi.

10. Diritti delle persone interessate

Ogni persona interessata può, nei limiti previsti dalla legislazione applicabile:

- chiedere l'accesso ai propri dati;
- chiederne la rettifica;
- chiederne la cancellazione qualora ciò sia legalmente possibile;
- chiedere la limitazione di determinati trattamenti;
- opporsi a determinati trattamenti fondati sugli interessi legittimi di MyEasyFlower.

Le richieste possono essere indirizzate per iscritto a MyEasyFlower.

Tali diritti si esercitano conformemente agli articoli 25–32 LPD. MyEasyFlower risponde entro i termini di legge e gratuitamente, fatte salve le eccezioni previste dalla legge.

11. Sito internet

Il sito internet di MyEasyFlower può utilizzare cookie o tecnologie analoghe al fine di migliorare la navigazione, misurare la frequentazione del sito e garantirne il corretto funzionamento.

Il dettaglio di tali trattamenti è disponibile sul sito internet.

12. Modifica della politica



MyEasyFlower può adeguare la presente Politica di riservatezza al fine di tenere conto degli sviluppi legali, tecnici o organizzativi.

Fa fede la versione pubblicata sul sito internet.

13. Entrata in vigore

La presente Politica di riservatezza entra in vigore il 20 agosto 2026 e sostituisce ogni versione anteriore.