

# CONDIZIONI GENERALI (CG)

Version 01.01.2023

## 1. PRINCIPI GENERALI

CYP Association (di seguito «CYP») è un'associazione iscritta nel registro di commercio ai sensi dell'art. 60 segg. del Codice civile svizzero (CC). Sottoscrivendo il contratto relativo a servizi e prodotti di CYP, le/i clienti e le/i partecipanti riconoscono le presenti Condizioni generali (di seguito «CG») nella versione valida in quel momento. Le presenti CG, unitamente a regolamenti integrativi, fra cui la Dichiarazione sulla protezione dei dati (<https://cyp.ch/protezione-dei-dati>), contengono le disposizioni determinanti che disciplinano la fruizione dei servizi e dei prodotti di CYP. La Dichiarazione sulla protezione dei dati pubblicata da CYP (<https://cyp.ch/protezione-dei-dati>), che costituisce parte integrante delle presenti CG, illustra le modalità con cui CYP gestisce i dati personali.

## 2. ACCORDI SCRITTI E VALIDITÀ

Accordi divergenti dalle presenti CG sono vincolanti solo se concordati espressamente e in forma scritta tra la/ il cliente/partecipante e CYP.

Nell'ambito del rapporto contrattuale con CYP, le presenti CG hanno validità anche qualora, in sede di fruizione di servizi supplementari, ciò non sia espressamente indicato.

CYP si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento senza spiegarne i motivi. Eventuali modifiche vengono comunicate alla/al cliente/partecipante in forma adeguata e si intendono accettate se la/il cliente/partecipante non comunica per iscritto la disdetta del rapporto contrattuale prima dell'entrata in vigore della modifica.

## 3. ISCRIZIONE

L'iscrizione a un modulo si effettua attraverso il canale previsto da CYP, di regola tramite la piattaforma CYPnet. La relativa conferma da parte di CYP avviene automaticamente per e-mail.

Le iscrizioni vengono prese in considerazione secondo l'ordine di arrivo e sono vincolanti una volta confermate da CYP. Le/I clienti/partecipanti non hanno alcun diritto di pretendere che un certo modulo venga svolto in una determinata data, presso un determinato luogo o in una determinata forma.

## 4. ANNULLAMENTO DELL'ISCRIZIONE

Gli eventuali annullamenti delle iscrizioni a giornate di corso sono accettati solo a condizione che vengano rispettati i termini di disdetta stabiliti e devono avvenire attraverso il canale previsto da CYP, di regola tramite la piattaforma di apprendimento CYPnet. È responsabilità delle/dei partecipanti medesimi provvedere all'annullamento dell'iscrizione entro i termini; a loro incombe anche l'obbligo della prova al riguardo. In tale evenienza, le/ i partecipanti devono preoccuparsi di trovare una data sostitutiva ed eseguire la relativa mutazione in CYPnet. Salvo diversa disposizione, non sussiste alcun diritto al rimborso della tassa di partecipazione al corso versata.

L'annullamento dell'iscrizione per malattia deve pervenire a CYP entro le ore 08.30 del giorno in cui si svolge il corso.

## 5. PREZZI/MODIFICA DEI PREZZI

Le/I clienti/partecipanti si impegnano a pagare i prezzi concordati o applicabili per i prodotti e servizi CYP di cui usufruiscono. Di norma i prezzi standard di un determinato modulo restano invariati per tutta la durata dell'anno di formazione. Eventuali modifiche avvengono su proposta della direzione di CYP e sulla base di una decisione della presidenza dell'associazione; esse sono comunicate per iscritto a tutti i clienti. Un aumento del prezzo dei moduli standard deve essere comunicato alle/ai clienti (banche affiliate o clienti) prima della scadenza del termine di disdetta ai sensi dell'articolo 6 degli statuti.

Servizi ulteriori quali consulenza, coaching/coaching sull'apprendimento o corsi di perfezionamento sono fatturati alle/ai clienti separatamente, sulla base di un preventivo o del listino prezzi aggiornato di CYP.

## 6. FATTURAZIONE

Salvo se diversamente concordato, il termine di pagamento degli importi fatturati da CYP ai clienti/partecipanti è di 30 giorni. In caso di inosservanza del termine, la/il cliente/partecipante cade direttamente in mora. La fattura viene inviata all'indirizzo registrato sulla piattaforma di apprendimento CYPnet o al recapito che ci è stato comunicato separatamente.

## 7. RIMBORSO IN CASO DI SERVIZI NON FRUITI

Se in via eccezionale un modulo o una giornata di corso non ha luogo come concordato per motivi imputabili a CYP, alla/al cliente/partecipante viene proposta una data sostitutiva. In linea di massima è comunque escluso il rimborso della tassa di partecipazione al corso.

## 8. GARANZIA PER VIZI E RESPONSABILITÀ

CYP ha allestito i contenuti delle prestazioni e dei moduli didattici con la massima cura, ma non risponde della correttezza e completezza dei contenuti né della loro costante e immediata disponibilità. Un'eventuale garanzia per vizi relativi a prestazioni offerte da CYP presuppone in ogni caso che la/il cliente/partecipante abbia adempiuto regolarmente ai suoi obblighi legali di verifica e contestazione. Qualora si constati un vizio imputabile a CYP, l'istituto è tenuto all'eliminazione o a un miglioramento dello stesso.

Se il vizio riguarda una giornata di corso, la relativa eliminazione avviene unicamente sotto forma di assistenza gratuita delle/dei partecipanti da parte di formatori CYP nella misura di una giornata lavorativa. CYP non rimborsa né spese di viaggio né altre spese a carico dei partecipanti.

Nella misura consentita dalla legge, è esclusa qualsiasi responsabilità di CYP o di persone ad essa legate (ad es. collaboratrici/tori o organi) per eventuali danni di qualsivoglia natura ascrivibili all'utilizzo o alla mancata disponibilità del sito web o alla fruizione di servizi.

CYP è responsabile unicamente di danni cagionati intenzionalmente o per colpa grave; non è responsabile per altri danni subiti dai partecipanti in seguito al mancato svolgimento di un modulo. Compete esclusivamente alle/ai clienti/partecipanti stipulare un'assicurazione contro eventuali infortuni nel corso di moduli organizzati da CYP; CYP non si assume alcuna responsabilità al riguardo.

CYP esclude, nella misura consentita dalla legge, qualsiasi responsabilità per eventuali danni o perdite di dati cagionati a dispositivi o dati della/del cliente/partecipante durante la navigazione sul sito web CYP, l'utilizzo della piattaforma di apprendimento CYPnet o di altre piattaforme messe a disposizione da CYP, o causati da applicazioni offerte da CYP in download. Inoltre, CYP non assume alcuna

responsabilità per la disponibilità costante e immediata e il funzionamento senza errori dei contenuti e delle funzionalità messe a disposizione della/del cliente/partecipante per via elettronica. Ciò vale altresì per l'eventuale recapito non corretto della posta elettronica dovuto a errori tecnici o umani. CYP declina ogni responsabilità anche in caso di danni o perdite causati a dispositivi di proprietà della/del cliente/partecipante a opera di terzi (ad es. furto/asporto non autorizzato dalle aule riservate ai corsi o danni causati da altri partecipanti).

## 9. DIRITTI E DOVERI DELLA/DEL CLIENTE/PARTICIPANTE

La/Il cliente/partecipante ha diritto a usufruire personalmente delle prestazioni di CYP pattuite e pagate come da contratto durante il termine concordato.

Se la prestazione di CYP consiste nell'utilizzo di una piattaforma di apprendimento messa a disposizione per via elettronica, in particolare CYPnet, la/il cliente/partecipante riceve – dopo l'apertura di un account personale – l'accesso, protetto da password, alla piattaforma e ai relativi moduli didattici. La/Il cliente/partecipante si impegna a utilizzare il nome utente e la password solo a titolo personale senza comunicarli né renderli in alcun modo accessibili a terzi. L'utilizzo è a titolo esclusivamente personale.

In particolare, è vietato e non consentito:

- l'utilizzo diretto o indiretto, anche parziale, da parte di terzi (ad es. rendere accessibili contenuti in Internet, trasmettere contenuti a terzi in qualsivoglia forma);
- la copia o esportazione di contenuti anche parziali per la trasmissione gratuita o a pagamento a terzi, come pure il trasferimento di tali contenuti e il conseguente utilizzo da parte di terzi;
- l'impiego di contenuti anche parziali a titolo professionale;
- l'utilizzo di contenuti anche parziali in banche dati o programmi propri o di terzi.

L'utilizzo abusivo di servizi o della piattaforma di apprendimento/delle applicazioni di CYP o la comunicazione dei dati di accesso personali a terzi possono essere perseguiti civilmente e penalmente. CYP si riserva altresì il diritto di escludere la/il cliente/partecipante in maniera temporanea o definitiva dalla fruizione delle prestazioni o dall'accesso alla propria piattaforma in caso di gravi o reiterate violazioni di questa disposizione.

## 10. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Tutti i titoli, diritti d'autore o diritti legati al segreto commerciale, marchi, diritti al marchio, design, banche dati nonché altri diritti immateriali e know-how su prestazioni, prodotti, contenuti, documenti, siti web, piattaforme elettroniche, applicazioni, ecc. di CYP appartengono integralmente ed esclusivamente a CYP (o a terzi ai quali CYP ha concesso un utilizzo in licenza) e possono essere utilizzati dalla/dal cliente/partecipante solo nel quadro della finalità stabilita per contratto. «CYP (fig.)» è peraltro un marchio registrato protetto, proprietà di CYP.

La/Il cliente/partecipante riconosce in modo esplicito questi diritti e si astiene da ogni attacco alla loro esistenza ed estensione. La/Il cliente/partecipante riconosce altresì che i prodotti e servizi di CYP contengono informazioni, idee, concetti e procedure che rappresentano segreti commerciali e aziendali di CYP e si impegna a trattarli in modo riservato e, in particolare, a non utilizzarli a titolo professionale.

## 11. OBBLIGO DI RISERVATEZZA

CYP e tutto il personale ausiliario (collaboratrici/tori, incaricate/i e relative/i dipendenti) si impegnano a rispettare il segreto assoluto su tutte le informazioni, i documenti, i dati, i fatti, ecc. (qui di seguito definiti complessivamente «informazioni») dei quali vengono a conoscenza nell'ambito della collaborazione con istituti affiliati. CYP e il suo personale ausiliario sottostanno alle disposizioni pertinenti della Legge federale sulla protezione dei dati (LPD), nonché alle disposizioni sulla protezione del segreto commerciale ai sensi dell'articolo 162 del Codice penale svizzero (CP) e alle disposizioni sulla protezione del segreto bancario ai sensi dell'articolo 47 della Legge federale sulle banche e le casse di risparmio.

Il personale coinvolto nell'attività di CYP non è autorizzato a impossessarsi o a portare via informazioni di proprietà di CYP o degli istituti affiliati né a produrne copie o estratti, inoltrarli o consentirne la consultazione a terzi, farne un utilizzo diverso da quello appropriato o informare terzi circa il loro contenuto. L'obbligo di riservatezza resta in vigore a tempo indeterminato e in misura illimitata anche dopo il termine dell'attività presso CYP.

CYP si impegna a istruire tutto il personale ausiliario in merito al presente obbligo di riservatezza e alle disposizioni di legge pertinenti e a sorvegliarne il rispetto.

## 12. PROTEZIONE DEI DATI

CYP attribuisce grande importanza alla protezione dei dati. I dati personali vengono trattati con la massima riservatezza. Al riguardo CYP rimanda anche alla propria Dichiarazione sulla protezione dei dati (<https://cyp.ch/protezione-dei-dati>).

CYP è autorizzata ad analizzare i dati raccolti nell'ambito del rapporto contrattuale in essere con la/ il cliente/partecipante per sviluppare prodotti e servizi che potrebbero riscuotere il suo interesse ed eventualmente sottoporle/gli proposte al riguardo e/o comunicare le relative informazioni al recapito postale, telefonico o di posta elettronica della/del cliente/partecipante; quest'ultima/o ha facoltà di revocare tale autorizzazione per iscritto in qualsiasi momento. Gli invii in massa a collaboratrici/tori di un'impresa cliente vengono effettuati solo previo accordo con le/gli interlocutrici/tori di competenza.

La/Il cliente/partecipante autorizza CYP a mettere a disposizione di terzi i dati necessari per l'accurata esecuzione dei compiti affidati. In ogni caso il trasferimento di dati avviene solo se il destinatario si impegna alla riservatezza e al rispetto di un'adeguata protezione dei dati imponendo questi obblighi anche agli eventuali ulteriori contraenti.

## 13. DISPOSIZIONI PARTICOLARI PER VARI GRUPPI DI DESTINATARI

Negli allegati 1, 2 e 3 sono riportate disposizioni specifiche in funzione dei diversi gruppi di destinatari. Esse sono parte integrante delle presenti CG.

## **14. DIRITTO E FORO COMPETENTE**

Il rapporto giuridico fra CYP e la/il cliente/partecipante soggiace unicamente al diritto svizzero, escludendo la Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale. Il foro competente esclusivo per eventuali controversie risultanti dal rapporto contrattuale fra CYP e la/il cliente/partecipante è Zurigo.

Versione 01/2023

## ALLEGATO 1

### 15. FORMAZIONE DELLE GIOVANI LEVE (APPRENDISTI E TITOLARI DI UN DIPLOMA DI MATURITÀ)

#### 15.1 CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Le persone in formazione possono partecipare alle giornate di corso solo dopo aver superato entro il termine previsto il test preliminare, ove disponibile, sulla piattaforma di apprendimento CYPnet. Le/i clienti si impegnano affinché le persone in formazione dispongano di una connessione Internet sul posto di lavoro e abbiano pertanto accesso a tutti i documenti dei moduli e ai test di CYP.

#### 15.2 ANNULLAMENTO DELL'ISCRIZIONE

##### ANNULLAMENTO IN CASO DI MALATTIA

È responsabilità diretta della persona in formazione provvedere all'annullamento dell'iscrizione a una giornata di corso in caso di malattia o altri motivi impellenti. L'assenza ingiustificata di una/un partecipante è automaticamente segnalata alla/al cliente (responsabile delle giovani leve).

##### ANNULLAMENTO IN CASO DI SCIoglIMENTO DEL CONTRATTO DI TIROCINIO

Qualora l'annullamento avvenga in seguito allo scioglimento del contratto di tirocinio tra una persona in formazione e la/il cliente (banca affiliata o cliente di CYP), sono fatturate le prestazioni di CYP corrispondenti ai moduli frequentati. Per le giornate di corso non frequentate, ma già fatturate alla/al cliente sotto forma di acconto, si provvederà al rimborso tramite nota di credito o, nel caso di un singolo contratto, al rimborso della somma direttamente alla/al cliente.

#### 15.3 RITIRO/DISDETTA

L'annullamento in caso di scioglimento del contratto deve essere comunicato a CYP dalla/dal cliente (banca affiliata o cliente) in forma scritta con un preavviso di 6 mesi. Per le banche affiliate e le/i relativi beneficiari di prestazioni che aderiscono a un'associazione si applicano le condizioni previste dagli statuti; per le banche clienti si applicano le disposizioni previste dal contratto e dalle CG.

#### 15.4 FATTURAZIONE

Ai fini di semplificare il processo di fatturazione, i moduli standard sono riuniti mensilmente in una fattura cumulativa in base alle giornate di corso effettivamente frequentate e/o ai moduli svolti via CYPnet secondo la panoramica dei moduli per i tre anni di tirocinio per gli apprendisti, secondo il piano di formazione BEM per le/i titolari di un diploma di maturità e secondo il piano di formazione BankFIT per apprendisti informatici. Tale fattura comprende gli importi dovuti per tutte le persone in formazione di una/un cliente. CYP si riserva il diritto, all'occorrenza, di fatturare un acconto d'importo pari al valore delle prestazioni da fornire.

L'importo dovuto comprende le seguenti prestazioni: giornate di corso, utilizzo della piattaforma CYPnet, il materiale didattico Banking-Today per la preparazione e la rielaborazione, i documenti distribuiti durante la giornata di corso nonché lo svolgimento degli esami e la relativa correzione. Le eventuali spese (in particolare relative a trasporti e pernottamenti) non sono comprese nel prezzo.

Il numero di giornate di corso da frequentare per ogni percorso formativo secondo la panoramica dei moduli per i tre anni di tirocinio, il piano di formazione BEM o il piano di formazione BankFIT è vincolante. Questa regola non si applica agli istituti che a motivo della propria attività non offrono un percorso di formazione per diventare «impiegati di commercio AFC nel ramo Banca» e iscrivono le persone in formazione solo a singoli moduli specifici.

---

## ALLEGATO 2

### 16. PERFEZIONAMENTO CYP (DESTINATARI: ADULTI)

#### 16.1 TERMINE DI ISCRIZIONE

Il termine di iscrizione scade 21 giorni prima della giornata di corso relativa a un modulo. Iscrizioni tardive sono accettate solo in casi eccezionali e previo accordo con CYP. Non sussiste alcun diritto di partecipazione ai moduli successivi di un determinato livello. Le/i partecipanti sono tenuti a iscriversi separatamente a ogni modulo tramite CYPnet. In caso di mancato svolgimento di un livello o di un modulo per carenza di iscritti, CYP si impegna a informare le/i partecipanti almeno due settimane prima della giornata di corso provvedendo ai necessari cambiamenti. I livelli iniziati sono sempre portati a termine. Le/Gli iscritte/i non hanno il diritto di pretendere che il corso venga svolto in una determinata sede piuttosto che in un'altra. CYP si riserva il diritto di modificare, anche a breve termine, il luogo di svolgimento.

Per i moduli di studio a distanza è possibile iscriversi tramite CYPnet in qualsiasi momento. I contenuti del modulo (documenti, lezioni multimediali, test, ecc.) sono disponibili su CYPnet immediatamente dopo l'iscrizione, per un periodo di 180 giorni.

#### 16.2 ANNULLAMENTO DELL'ISCRIZIONE

Fino a 35 giorni prima della giornata di corso la/il partecipante può annullare direttamente la propria iscrizione tramite CYPnet. Qualora l'iscrizione sia annullata nelle cinque settimane che precedono la giornata di corso, sarà fatturato l'importo complessivo dovuto per il modulo.

Non è consentito annullare l'iscrizione ai moduli di studio a distanza, poiché all'atto dell'iscrizione tutti i documenti vengono immediatamente attivati.

#### 16.3 MODULI/PERCORSI FORMATIVI DI PIÙ GIORNI

Se un modulo/percorso formativo è composto da più giornate di corso, queste ultime possono essere prenotate solo come pacchetto completo. Non è consentito suddividere le giornate di corso su diversi luoghi di svolgimento.

#### 16.4 FATTURAZIONE

La fattura di CYP è inviata all'indirizzo inserito dalle/dai partecipanti sulla piattaforma CYPnet. Qualora l'indirizzo di fatturazione fosse diverso da quello della/del partecipante (ad es. datore di lavoro), fino al pagamento della fattura i costi si intendono dovuti dalla/dal partecipante e possono essere oggetto di sollecito da parte di CYP.

Nel prezzo sono inclusi l'utilizzo di CYPnet e i documenti del modulo in formato digitale. Il vitto ed eventuali spese di pernottamento non sono inclusi nel prezzo. Le relative informazioni sono disponibili per consultazione sul sito web CYP.

#### 16.5 CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE AI CORSI

I percorsi formativi e i relativi moduli singoli sono aperti a tutte le persone interessate. Sul sito web CYP sono descritte tutte le condizioni che le/i partecipanti devono soddisfare per raggiungere l'obiettivo prefissato.

Un percorso formativo può prevedere più moduli. In genere i singoli moduli sono articolati in una fase di preparazione, una o più giornate di corso e una fase di rielaborazione.

### **16.6 MODIFICHE**

CYP si riserva il diritto di modificare i percorsi formativi, la modalità di svolgimento (in presenza o in forma virtuale), le date delle giornate di corso nonché le tariffe.

### **16.7 ATTESTATI DI FREQUENZA, CERTIFICATI E DIPLOMI**

Gli attestati di frequenza ai corsi sono emessi in formato elettronico su esplicita richiesta della/del partecipante; la richiesta va inviata all'indirizzo [info@cyp.ch](mailto:info@cyp.ch). Gli attestati di frequenza ai corsi per formatrici/tori di pratica sono invece generati e inviati in modo automatico.

Il rilascio dei certificati o dei diplomi è subordinato al superamento di un esame (nel rispetto del relativo regolamento) o di una procedura di qualificazione/un lavoro di diploma risp. un controllo delle competenze. Di norma, i certificati o i diplomi sono consegnati al più tardi quattro settimane dopo il superamento dell'esame.

---

## ALLEGATO 3

### 17. COACHING CYP

#### **Coaching sull'apprendimento per persone in formazione, adulti e clienti esterni:**

CYP offre un servizio di coaching sull'apprendimento a tutti i partecipanti (apprendisti, titolari di un diploma di maturità, adulti) nonché a clienti esterni. Di norma si tratta di coaching individuali finalizzati a potenziare le competenze personali e d'apprendimento.

#### **Coaching per formatrici/tori in azienda:**

CYP offre un servizio di coaching per le/i formatrici/tori in azienda sotto forma di colloqui individuali su problematiche relative al processo di formazione nonché su argomenti di natura pedagogica/psicologica. L'offerta include coaching individuali o di gruppo.

#### **Coaching per partecipanti alla formazione Skills 4.0:**

Il percorso formativo Skills 4.0 prevede un servizio di coaching per le/i partecipanti, sotto forma di sessioni individuali finalizzate alla crescita personale e al perfezionamento professionale.

Tutti i coaching CYP durano solitamente dai 60 ai 90 minuti, possono essere svolti in presenza o in forma virtuale e si protraggono per diverse settimane onde favorire il consolidamento del percorso di crescita.

#### **17.1 ISCRIZIONE**

Persone in formazione: se la banca affiliata o cliente si assume i costi, l'iscrizione al coaching sull'apprendimento è effettuata dalla persona in formazione tramite la piattaforma CYPnet.

Se invece è la persona in formazione a farsi carico dei costi legati al coaching, l'iscrizione avviene tramite e-mail al responsabile dei coaching sull'apprendimento.

Una volta effettuata l'iscrizione, viene fissato un appuntamento individuale tra la persona in formazione e il coach.

Adulti e clienti esterni: l'iscrizione e la fissazione dell'appuntamento avvengono per e-mail con il responsabile dei coaching sull'apprendimento.

Formatrici/tori in azienda: l'iscrizione a un coaching per formatrici/tori avviene tramite apposito formulario o tramite e-mail agli interlocutori CYP competenti.

Partecipanti a Skills 4.0: durante il percorso formativo, le/i partecipanti possono iscriversi a uno, due o tre coaching individuali.

#### **17.2 ANNULLAMENTO DELL'ISCRIZIONE**

In caso di malattia o impedimento imprevisto è possibile annullare un appuntamento di coaching fino a 24 ore prima contattando direttamente il coach per telefono o e-mail. In caso di annullamento tardivo o assenza ingiustificata sarà fatturata l'intera seduta.

### **17.3 FATTURAZIONE**

La fatturazione avviene una volta conclusa l'ultima sessione del coaching. Il termine di pagamento è di 30 giorni dall'emissione della fattura.

I costi relativi ai coaching per il percorso formativo Skills 4.0 sono inclusi nel prezzo del modulo.