

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le seguenti condizioni sono applicabili ai rapporti contrattuali tra:

–SERVIZI & SISTEMI Srl, con sede legale in Piazza degli Alpini Lentiai, 15 Borgo Valbelluna (BL) in seguito denominata SERSIS,

–e ogni persona fisica o giuridica, consumatore o professionista, di diritto privato o di diritto pubblico, in seguito denominata "il Cliente".

DEFINIZIONI : Assistenza tecnica : si occupa di supportare il Cliente al momento dell'installazione e durante l'utilizzo del servizio acquistato.

Cliente : persona fisica o giuridica, consumatore o professionista, di diritto privato o di diritto pubblico, contraente delle condizioni contrattuali generali e particolari per i servizi SERSIS.

Incidente : problema o malfunzionamento del servizio.

Preventivo : prospetto descrittivo comunicato da SERSIS, su richiesta del Cliente, contenente le tariffe applicabili alle operazioni future da effettuare.

Diagnostica : ricerca effettuata da SERSIS, su richiesta del Cliente, per identificare possibili problemi di funzionamento del servizio.

Identificativo Cliente : account del Cliente per tutti i servizi sottoscritti presso SERSIS, che permette l'accesso all' eventuale interfaccia di gestione.

Interfaccia di gestione : spazio "Manager" accessibile dal sito SERSIS da parte del Cliente a seguito di identificazione tramite l'inserimento del proprio identificativo cliente e della password associata.

### ARTICOLO 1: OGGETTO

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano la fornitura e i costi dei servizi erogati da SERSIS ai propri Clienti e sono da integrarsi con eventuali condizioni particolari dei singoli servizi.

### ARTICOLO 2 : OBBLIGHI DI SERSIS

2.1. SERSIS si impegna ad osservare tutte le disposizioni di legge e regolamentari nonché le disposizioni tecniche che regolano i servizi offerti.

2.2. SERSIS si impegna, altresì, a mantenere i servizi funzionanti, fatti salvi i casi di cui all'art.3.

### ARTICOLO 3 : ESONERO DI RESPONSABILITA' DI SERSIS

3.1.SERSIS non sarà ritenuta responsabile dell'inadempimento della prestazione relativa alla fornitura del servizio nei seguenti casi:

- A- causa di forza maggiore ai sensi dell'art. 1218 c.c. (incendio, esplosione, difetto delle reti di trasmissione, crollo degli impianti, epidemia, terremoto, inondazione, guasto elettrico, guerra, embargo, domanda o esigenza di qualsiasi governo, sciopero, boicottaggio, pandemie, o qualsiasi altra circostanza al di fuori del ragionevole controllo di SERSIS), o di impossibilità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1256 c.c., norme entrambe applicabili al presente contratto. In tali casi SERSIS si impegna a dare immediata notizia al Cliente del verificarsi di uno dei sopra citati eventi ed è dispensata dall'esecuzione delle proprie obbligazioni nel limite di detti impedimenti, limitazioni o difficoltà. Il Cliente sarà, di conseguenza, dispensato dall'esecuzione delle sue obbligazioni relative a detti servizi. Se gli effetti di una causa di forza maggiore si protrarranno per un periodo superiore a 30 giorni – decorrenti dalla relativa notifica – ciascuna parte potrà recedere dal presente contratto senza diritto ad alcun indennizzo e/o rimborso dall'altra parte;
- B- fatto e colpa del Cliente, ed in particolare:
  - a. deterioramento dell'applicazione;

- b. utilizzazione non conforme e negligente dei terminali da parte del Cliente e/o della sua clientela;
  - c. divulgazione o utilizzo illecito della password comunicata al Cliente;
  - d. distruzione parziale o totale delle informazioni trasmesse o salvate in seguito ad errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente. In caso di malfunzionamento del servizio imputabile a colpa del Cliente, tutte le riparazioni da ciò derivanti saranno addebitate a quest'ultimo;
- C- interruzione temporanea o definitiva del servizio disposta dall'autorità amministrativa e/o giudiziaria;
- D- discontinuità del servizio dovute a fluttuazioni della banda passante e/o a criticità del fornitore di accesso.

3.2. Non si intende a carico di SERSIS l'obbligo di salvataggio dei dati memorizzati dal Cliente, il quale deve, di conseguenza, prendere tutte le misure necessarie per la salvaguardia dei propri dati salvo diversa ed esplicita indicazione nel contratto. Nel tal caso SERSIS si impegna all'effettuazione del backup e verifica periodica nelle modalità specificate nella proposta.

#### ARTICOLO 4 : CLAUSOLA PENALE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 c.c., in caso di inadempimento da parte di SERSIS, quest'ultima sarà tenuta a versare al Cliente una somma pari al minor importo tra:

- a) l'ammontare delle somme effettivamente versate dal Cliente stesso a SERSIS, per il periodo considerato o fatturato al Cliente sempre da SERSIS e,
- b) l'importo delle somme che corrispondono al prezzo della prestazione, per la parte di servizio per la quale la responsabilità di SERSIS è stata comprovata. Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità del danno ulteriore.

#### ARTICOLO 5 : OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

5.1. Il Cliente, con la sottoscrizione del presente contratto, dichiara di conoscere e di accettare tutte le clausole in esso contenute.

5.2. Il Cliente si assume la responsabilità per dichiarazioni inveritiere dei propri dati personali e bancari.

5.3. Le password fornite da SERSIS per l'accesso ai servizi sono personali. Il Cliente, pertanto, è il responsabile unico ed esclusivo delle stesse, nonché del loro utilizzo illecito o fraudolento, anche da parte di collaboratori e/o dipendenti del Clienti. Il Cliente si accolla i costi dell'eventuale cambio di password. In caso di smarrimento, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione ad SERSIS.

5.4. Il Cliente si impegna a rispettare l'insieme delle disposizioni di legge e dei regolamenti in materia, nonché a rispettare i diritti dei terzi e ad inoltrare all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali le informazioni richieste.

5.5. Resta a carico del Cliente la stipula delle assicurazioni necessarie a garanzia dei danni derivanti dalla conclusione del presente contratto o dalla sua esecuzione.

5.6. Il Cliente si impegna a manlevare SERSIS da qualsiasi richiesta danni dovesse pervenire da terzi a causa dell'attività svolta utilizzando i servizi SERSIS.

5.7. Il Cliente dovrà dare immediata comunicazione di tutte le modificazioni dei propri dati.

5.8. Il Cliente dichiara di assumersi la paternità di quanto effettuato utilizzando i servizi SERSIS. L'inosservanza da parte del Cliente di quanto previsto nelle presenti condizioni generali e nelle condizioni speciali, che comporti il configurarsi di un illecito civile e/o penale comporterà il diritto di SERSIS di interrompere, immediatamente e senza preavviso, i servizi al Cliente e di risolvere

immediatamente il contratto, fatto salvo il diritto ad ottenere il risarcimento di tutti i danni che SERSIS dovesse subire.

5.9. Il Cliente si impegna a manlevare SERSIS da qualsiasi richiesta di danni inoltrata a quest'ultima da terzi.

#### ARTICOLO 6 : SUPPORTO TECNICO

6.1. SERSIS mette a disposizione del Cliente i seguenti recapiti per le segnalazioni di "incidente" [stec@sersis.com](mailto:stec@sersis.com) 0437552337

6.2. Procedura di comunicazione di "incidente"

Per aprire un ticket di "incidente", il Cliente dovrà comunicare a SERSIS tutte le informazioni necessarie e indicative del proprio problema, per consentire la migliore realizzazione della Diagnostica. Il Cliente autorizza, pertanto, espressamente SERSIS a collegarsi al suo servizio e ad effettuare tutte le operazioni necessarie all'elaborazione di una Diagnostica sia a livello hardware che a livello software. SERSIS si riserva il diritto di rifiutare di effettuare qualsiasi intervento se rileva che il Cliente utilizza il servizio in violazione delle condizioni generali e particolari dei contratti sottoscritti o delle leggi e dei regolamenti in vigore.

6.3. Presa in carico dell'Incidente ed elaborazione della Diagnostica

Una volta aperto il ticket di "incidente", SERSIS dovrà effettuare una Diagnostica in modo da individuare l'origine e la causa del malfunzionamento riscontrato. Se SERSIS determina che il malfunzionamento è dovuto a sua responsabilità, il costo relativo alla realizzazione della Diagnostica sarà interamente assunto da SERSIS conformemente ai termini contrattuali applicabili al Servizio. Contrariamente, se la Diagnostica evidenzia che l'Incidente non è di responsabilità di SERSIS o non ne conferma l'esistenza, al Cliente saranno addebitati i relativi costi su base consuntiva, rispetto alle tariffe di assistenza tecnica SERSIS

6.4. Risoluzione del Malfunzionamento

SERSIS comunicherà la causa del malfunzionamento ed apporterà le azioni necessarie alla risoluzione del problema riscontrato. Per la risoluzione del malfunzionamento, non imputabile a SERSIS, quest'ultima invierà al Cliente il preventivo corrispondente al costo delle operazioni di risoluzione.

6.5. Condizioni di pagamento

Le somme dovute per l'intervento di assistenza tecnica saranno fatturate il mese successivo all'intervento effettuato. Qualora l'intervento sia effettuato in prossimità della scadenza del contratto cui l'intervento di riferisce, l'insieme delle somme dovute, comprese quelle per l'Assistenza tecnica, saranno fatturate contestualmente. Se non sarà pagato il costo di un intervento, non ne saranno eseguiti altri.

#### ARTICOLO 7 : MODALITA' DI ATTIVAZIONE, TARIFFE E PAGAMENTO DEL SERVIZIO

7.1. Attivazione

L'attivazione dei servizi avverrà entro quindici giorni dal pagamento. In caso di mancata attivazione nel termine suddetto, per causa imputabile a SERSIS, il Cliente ha diritto di risolvere il contratto ed ottenere il rimborso di quanto già versato.

7.2. Tariffe

Le tariffe in vigore per le diverse prestazioni proposte da SERSIS sono disponibili nella proposta fornita al cliente, SERSIS si riserva tuttavia la facoltà di modificare i costi dei servizi in qualsiasi momento. Nel caso in cui le nuove tariffe siano meno vantaggiose per il Cliente, SERSIS lo informerà, tramite posta elettronica o con avviso on line sul sito <http://www.sersis.it>, trenta giorni prima che la modifica divenga efficace. Il Cliente, entro i successivi trenta giorni dalla comunicazione, potrà recedere dal presente contratto, senza penale alcuna, dandone comunicazione a SERSIS a mezzo raccomandata a.r.. In mancanza della comunicazione di recesso le nuove tariffe si considereranno accettate dal Cliente. SERSIS si riserva il diritto di

addebitare, con decorrenza immediata, tutte le nuove tasse o qualunque importo derivante dall'incremento di qualunque imposta. Qualsiasi contestazione riguardante la fatturazione dovrà essere inoltrata per posta elettronica all'indirizzo [amministrazione@sersis.it](mailto:amministrazione@sersis.it) entro quindici giorni dall'emissione della fattura.

#### 7.3. Pagamento

Il pagamento delle tariffe verrà effettuato secondo le modalità indicate nella proposta. In caso di rinnovo, il pagamento deve essere effettuato entro la data indicata nella fattura di rinnovo. In mancanza, il servizio rimarrà sospeso per i successivi quindici giorni, alla scadenza dei quali, in difetto di pagamento, il servizio verrà interrotto.

#### 7.4. Durata

Il servizio ha la durata prevista nell'ordine di acquisto. I dati saranno cancellati al termine dell'erogazione del servizio.

#### 7.5. Rinnovo del servizio

SERSIS invierà fattura di rinnovo nel mese precedente alla scadenza. Il Cliente dovrà predisporre il pagamento con un anticipo sufficiente da consentire a SERSIS l'incasso del medesimo prima della scadenza del servizio.

### ARTICOLO 8 : EFFICACIA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO. SOSPENSIONE ED INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

#### 8.1. Efficacia del contratto

Il contratto si intende di durata di 12 mesi salvo espressamente indicato nella proposta al cliente e tacitamente rinnovato di 12 mesi in 12 mesi salvo disdetta di una delle parti da comunicare mezzo p.e.c. o raccomandata a.r. almeno 60 gg prima della scadenza.

#### 8.2. Risoluzione del contratto

In tutti i casi di inadempimento di una delle parti alle proprie obbligazioni, cui non venga posto rimedio entro 7 giorni dalla notifica dell'inadempimento all'altra parte, il contratto sarà risolto di diritto, fatti salvi tutti i danni imputabili alla parte inadempiente.

#### 8.3. Sospensione del servizio

In caso di necessità, SERSIS si riserva la possibilità di sospendere il servizio per procedere ad un intervento tecnico, al fine di migliorarne il funzionamento o per un'operazione di manutenzione. Il servizio potrà, altresì, subire limitazioni o sospensioni qualora SERSIS riceva comunicazioni in tal senso dalla autorità competente, amministrativa, arbitrale o giudiziaria, o una diffida da parte di un terzo che lamenta la violazione dei propri diritti, in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 70/2003.

#### 8.4. Interruzione del servizio

SERSIS si riserva il diritto di interrompere il servizio fornito al Cliente se le modalità di utilizzo dello stesso comportano un pericolo per il mantenimento della sicurezza o della stabilità della infrastruttura di SERSIS. Nel limite delle possibilità, SERSIS informerà previamente il Cliente.

### ARTICOLO 9 : DATI PERSONALI

SERSIS informa il Cliente che i suoi dati sono registrati e sono oggetto di trattamento ai sensi del D.Lgs. 196/2003. Il Cliente ha il diritto di accedere, modificare, correggere e cancellare i propri dati raccolti ai sensi dell'art 7 del predetto D. Lgs. 196/2003, contattando SERVIZI & SISTEMI SRL all'indirizzo Piazza degli Alpini Lentiai, 15 Borgo Valbelluna

### ARTICOLO 10 : DIRITTO DI RECESSO

10.1. Il Cliente potrà recedere dal presente contratto entro dieci giorni dal pagamento del servizio, mediante invio di raccomandata a.r. ad SERSIS. In tal caso verrà restituito l'importo corrisposto. Il Cliente, tuttavia, (anche il 'consumatore' ai sensi del Codice del Consumo)

accetta che, in caso di esecuzione iniziata prima della scadenza di dieci giorni dalla sottoscrizione del contratto, non potrà più esercitare il suddetto diritto di recesso.

10.2. Ciascuna parte potrà recedere dal presente contratto, senza il pagamento di alcuna penalità, nei casi previsti dall'art. 3.1.

10.3. Il Cliente potrà, infine, recedere dal contratto, prima della scadenza, dandone comunicazione a mezzo p.e.c. o raccomandata a.r. all'indirizzo : SERVIZI & SISTEMI Srl Piazza degli Alpini Lentiai, 15 Borgo Valbelluna. In tal caso, tuttavia, il Cliente non potrà pretendere il rimborso da parte di SERSIS delle somme già versate.

10.4. Il diritto di recesso non può essere esercitato nel caso di rinnovo del contratto.

#### ARTICOLO 11 : MODIFICHE

SERSIS potrà modificare le presenti condizioni generali di contratto, nonché i suoi servizi dandone preventivo avviso al Cliente. In tale ipotesi, il Cliente potrà recedere dal contratto nel termine di trenta giorni a partire dall'entrata in vigore delle modifiche.

#### ARTICOLO 12 : DOMICILIO

Ogni comunicazione e/o notifica riguardo alla sottoscrizione del presente contratto, si intende validamente effettuata, se trasmessa a mezzo p.e.c. o raccomandata a.r. a:

- SERVIZI & SISTEMI s.r.l. Piazza degli Alpini Lentiai, 15 Borgo Valbelluna (BL)
- Il Cliente: residenza del medesimo e/o indirizzo di posta elettronica certificata, forniti all'atto della sottoscrizione delle presenti condizioni contrattuali.

#### ARTICOLO 13: LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. Salva l'applicabilità delle norme del Codice del Consumo, per tutte le controversie relative al presente contratto sarà competente il Foro di Belluno. Le parti, di comune accordo, potranno adire anche organi di composizione extragiudiziale, ai sensi dell'art. 19 D.lgs. n. 70/2003.