



servisys

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

ultima versione di data 17/02/2016

Le seguenti condizioni sono applicabili ai rapporti contrattuali tra:

- Servisys di Temporini Matteo, con sede legale in Via Palestro 5, 33100 Udine
- 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 Servisys.

Incidente: problema o malfunzionamento del servizio.

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

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

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

Interfaccia di gestione: “Area Clienti” accessibile dal sito Servisys 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 Servisys ai propri Clienti e sono da integrarsi con le condizioni particolari dei singoli servizi.

ARTICOLO 2 : OBBLIGHI DI Servisys

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

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

ARTICOLO 3 : ESONERO DI RESPONSABILITA' DI SERVISYS

3.1. Servisys 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 Servisys), o di impossibilità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1256 c.c., norme entrambe applicabili al presente contratto.

In tali casi Servisys si impegna a dare immediata notizia al Cliente del verificarsi di uno dei sopracitati 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:

- . deterioramento dell'applicazione;
- . utilizzazione non conforme e negligente dei terminali da parte del Cliente e/o della sua clientela;
- . divulgazione o utilizzo illecito della password comunicata al Cliente;
- . 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 Servisys 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.

ARTICOLO 4 : CLAUSOLA PENALE

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 c.c., in caso di inadempimento da parte di Servisys, 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 Servisys, per il periodo considerato o fatturato al Cliente sempre da Servisys e,
- b) l'importo delle somme che corrispondono al prezzo della prestazione, per la parte di servizio per la quale la responsabilità di Servisys 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 Servisys 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 Cliente. Il Cliente si accolla i costi dell'eventuale cambio di password. In caso di smarrimento, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione a Servisys.

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 Servisys da qualsiasi richiesta danni dovesse pervenire da terzi a causa dell'attività svolta utilizzando i servizi Servisys.

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 Servisys. 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 Servisys 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 Servisys dovesse subire.

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

ARTICOLO 6 : SUPPORTO TECNICO

6.1. Sito internet

Servisys mette a disposizione del Cliente il seguente sito internet: <http://clienti.servisys.it>.

Tale sito, oltre a contenere i riferimenti necessari ad entrare in contatto con il personale di Servisys, riporta:

- documenti e guide tecniche che permettono una migliore comprensione e utilizzo del Servizio;
- strumenti di comunicazione che permettono di conoscere lo stato delle installazioni di Servisys;
- interfaccia che permette di visualizzare in tempo reale lo stato della rete Servisys;
- i riferimenti per contattare l'Assistenza tecnica di Servisys;
- il modulo di dichiarazione di Incidenti;
- le coordinate del servizio per la richiesta di prestazioni ulteriori rispetto a quelle comprese nel contratto sottoscritto dal Cliente, da considerarsi oggetto di fatturazione separata.

In caso di malfunzionamento del Servizio, il Cliente dovrà preliminarmente consultare la documentazione ed effettuare i test tecnici indicati da Servisys. In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento riscontrato, il Cliente dovrà aprire un ticket di "incidente" tramite l'interfaccia Servisys.

6.2. Procedura di comunicazione di "incidente"

Per aprire un ticket di "incidente", il Cliente dovrà compilare il modulo specifico disponibile sul sito Servisys, dalla sua interfaccia di gestione, nella stessa sezione nella quale potrà trovare anche i precedenti tickets contenenti lo scambio di informazioni elettroniche tra il Cliente ed Servisys.

Il Cliente deve compilare il modulo fornito all'indirizzo <http://clienti.servisys.it> onde comunicare ad Servisys tutte le informazioni necessarie e indicative del proprio problema, per consentire la migliore realizzazione della Diagnostica.

Il Cliente autorizza, pertanto, espressamente Servisys 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.

Servisys 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", Servisys dovrà effettuare una Diagnostica in modo da individuare l'origine e la causa del malfunzionamento riscontrato. Se Servisys determina che il malfunzionamento è dovuto a sua responsabilità, il costo relativo alla realizzazione della Diagnostica sarà interamente assunto da Servisys conformemente ai termini contrattuali applicabili al Servizio.

Contrariamente, se la Diagnostica evidenzia che l'Incidente non è di responsabilità di Servisys o non ne conferma l'esistenza, al Cliente saranno addebitati i relativi costi su base forfettaria, rispetto alle tariffe consultabili sul sito Servisys all'indirizzo <http://clienti.servisys.it>.

6.4. Risoluzione del Malfunzionamento

Servisys comunicherà la causa del malfunzionamento ed indicherà al Cliente le soluzioni tecniche da apportare per la risoluzione del problema riscontrato.

Per la risoluzione del malfunzionamento, non imputabile ad Servisys, 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.

Servisys si riserva il diritto di sospendere qualsiasi attività di assistenza, in caso di fatture non saldate.

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

7.1. Attivazione

L'attivazione dei servizi avverrà entro dieci giorni dal pagamento. In caso di mancata attivazione nel termine suddetto, per causa imputabile ad Servisys, 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 Servisys sono disponibili per la consultazione on line sul sito. I servizi o le prestazioni ordinate sono riportati sul modulo d'ordine; essi si intendono al lordo di ogni imposta applicabile salvo indicazione contraria e sono pagabili solo in euro.

Servisys si riserva la facoltà di modificare i costi dei servizi in qualsiasi momento. Nel caso in cui le nuove tariffe siano meno vantaggiose per il Cliente, Servisys lo informerà, tramite posta elettronica o con avviso on line sul sito <http://www.servisys.it>, trenta giorni prima che la modifica divenga effettiva. Il Cliente, entro i successivi trenta giorni dalla comunicazione, potrà recedere dal presente contratto, senza penale alcuna, dandone comunicazione ad Servisys a mezzo raccomandata a.r.. In mancanza della comunicazione di recesso, entro i suddetti trenta giorni, le nuove tariffe si considereranno accettate dal Cliente.

Servisys 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 info@servisys.it entro un mese dall'emissione della fattura.

7.3. Pagamento

Il pagamento delle tariffe può essere effettuato:

- on line con carta di credito al momento della conclusione del contratto;
- a mezzo di assegno bancario tratto su un istituto di credito che si trova in territorio italiano;
- a mezzo vaglia postale;
- a mezzo disposizione di pagamento amministrativa;
- a mezzo bonifico bancario.

Servisys confermerà al Cliente il ricevimento dell'ordine di acquisto e del pagamento, nonché lo informerà per posta elettronica dell'evasione dell'ordine.

In caso di rinnovo, il pagamento deve essere effettuato entro quindici giorni dalla scadenza. 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. Servisys si impegna a effettuare un minimo di tre avvisi per posta elettronica prima dello scadere del servizio.

7.5. Rinnovo del servizio

Servisys avviserà il Cliente, a mezzo posta elettronica, della scadenza del contratto, onde consentire al Cliente di provvedere al pagamento del rinnovo del servizio.

Nel caso di pagamento del rinnovo a mezzo assegno, il Cliente dovrà richiedere il rinnovo con un anticipo sufficiente da consentire a Servisys 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 perderà efficacia alla scadenza prevista nel contratto. Il contratto può essere rinnovato tramite il sito <http://www.servisys.it> con il pagamento da parte del Cliente del prezzo corrispondente, ai sensi dell'articolo 7.

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, Servisys 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 Servisys 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

Servisys 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 Servisys. Nel limite delle possibilità, Servisys informerà previamente il Cliente.

ARTICOLO 9 : DATI PERSONALI

Servisys 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 Servisys tramite PEC, all'indirizzo sevisys@pec.it

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. a Servisys. 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 tramite PEC, all'indirizzo sevisys@pec.it. In tal caso, tuttavia, il Cliente non potrà pretendere il rimborso da parte di Servisys delle somme già versate.

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

ARTICOLO 11 : MODIFICHE

Servisys 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, oltre al suddetto indirizzo PEC, a mezzo raccomandata a.r. a:

- Servisys di Temporini Matteo, Via Palestro 5, 33100 Udine

- 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 Udine.

Le parti, di comune accordo, potranno adire anche organi di composizione extragiudiziale, ai sensi dell'art. 19 D.lgs. n. 70/2003.

Luogo, data

Timbro e firma del Cliente

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c.c. le parti dichiarano di approvare specificamente per iscritto le seguente clausole : artt. 3, 4, 5, 8, 10, 11 e 13.

Luogo, data

Timbro e firma del Cliente