

## CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Le seguenti condizioni sono applicabili ai rapporti contrattuali tra:

- DigiFe S.c.a.r.l., con sede legale in Centergross Blocco 2/B Argelato (BO) e sede operativa in Via del Mulinetto 63 44122 Ferrara (Fe), in seguito denominata "Fornitore",
- ogni persona fisica o giuridica, consumatore o professionista, di diritto privato o di diritto pubblico, in seguito denominata "Cliente".

### DEFINIZIONI

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

*Cliente:* persona fisica o giuridica, delle condizioni contrattuali generali e particolari per i servizi erogati da DigiFe.

*Incidente:* problema o malfunzionamento del servizio.

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

*Diagnostica:* ricerca effettuata dal Fornitore, su richiesta del Cliente, per identificare possibili problemi di funzionamento del servizio.

*Account Cliente:* account del Cliente per tutti i servizi sottoscritti presso il Fornitore, che permette l'accesso al pannello di controllo e al portale di supporto.

*Portale di Supporto:* accesso all'area riservata del sito <http://www.digife.it/invia-ticket> per l'attivazione di richieste di supporto, acquisto o implementazione di servizi, tramite credenziali Account Cliente.

### ARTICOLO 1: OGGETTO

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano la fornitura e i costi dei servizi erogati dal Fornitore ai propri Clienti e sono da intendersi con le condizioni particolari dei singoli servizi.

### ARTICOLO 2 : OBBLIGHI DEL FORNITORE

#### 2.1

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

#### 2.2

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

### ARTICOLO 3: ESONERO DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

#### 3.1

Il Fornitore non sarà ritenuto responsabile dell'inadempimento della prestazione relativa alla fornitura del servizio nei seguenti casi: 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 il Fornitore), o di impossibilità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1256 c.c., norme entrambe applicabili al presente contratto. In tali casi Il Fornitore 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; fatto e colpa del Cliente, ed in particolare:

- deterioramento dell'applicazione;
- ~~utilizzo 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;

interruzione temporanea o definitiva del servizio disposta dall'autorità amministrativa e/o giudiziaria;  
discontinuità del servizio dovute a fluttuazioni della banda passante e/o a criticità del fornitore di accesso.

### 3.2

Non si intende a carico del Fornitore 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 del Fornitore, quest'ultimo sarà tenuto a versare al Cliente una somma pari al minor importo tra:

l'ammontare delle somme effettivamente versate dal Cliente stesso al Fornitore, per il periodo considerato o fatturato al Cliente sempre dal Fornitore e,

l'importo delle somme che corrispondono al prezzo della prestazione, per la parte di servizio per la quale la responsabilità del Fornitore 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 non veritiere dei propri dati personali e bancari.

##### 5.3

Le password fornite dal Fornitore 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 al Fornitore.

##### 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 il Fornitore da qualsiasi richiesta danni dovesse pervenire da terzi a causa dell'attività svolta utilizzando i servizi del Fornitore.

##### 5.7

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

##### 5.8

Il Cliente dichiara di assumersi la responsabilità di quanto effettuato utilizzando i servizi del Fornitore. 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 del Fornitore 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 il Fornitore dovesse subire.

5.9

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

## **ARTICOLO 6: SUPPORTO TECNICO**

### 6.1 Portale di supporto

Il Fornitore mette a disposizione del Cliente il seguente sito internet: <http://www.digife.it/invia-ticket>

Tale sito contiene i riferimenti necessari ad entrare in contatto con il personale del Fornitore e per contattare l'Assistenza tecnica del Fornitore.

In caso di malfunzionamento del Servizio, il Cliente dovrà preliminarmente consultare la documentazione ed effettuare i test tecnici indicati dal Fornitore. In caso di mancata risoluzione del malfunzionamento riscontrato, il Cliente dovrà aprire un ticket di supporto tramite il portale di supporto.

### 6.2 Procedura di apertura della chiamata di supporto

Per aprire un ticket di supporto, il Cliente dovrà accedere con le proprie credenziali al portale di supporto nella stessa sezione nella quale potrà trovare anche i precedenti tickets contenenti lo scambio di informazioni elettroniche tra il Cliente ed il Fornitore. Il Cliente deve compilare il modulo fornito all'indirizzo onde comunicare al Fornitore tutte le informazioni necessarie e indicative del proprio problema, per consentire la migliore realizzazione della Diagnostica. Il Cliente autorizza, pertanto, espressamente il Fornitore 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. Il Fornitore 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 della richiesta di supporto ed elaborazione della Diagnostica

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

### 6.4 Risoluzione del Malfunzionamento

Il Fornitore 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 al Fornitore, 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 supporto 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 un tempo massimo di dieci giorni dall'ordine. In caso di mancata attivazione nel termine suddetto, per causa imputabile al Fornitore, il Cliente ha diritto di risolvere il contratto ed ottenere il rimborso di quanto eventualmente già versato.

## 7.2 Tariffe

---

Le tariffe in vigore per i servizi proposti dal Fornitore sono disponibili per la consultazione on line sul sito <http://www.digife.it>. 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. Il Fornitore 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, il Fornitore lo informerà, tramite posta elettronica certificata, 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 ad il Fornitore a mezzo raccomandata a.r.. In mancanza della comunicazione di recesso le nuove tariffe si considereranno accettate dal Cliente. Il Fornitore 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 certificata all'indirizzo [digife@cert.next-data.com](mailto:digife@cert.next-data.com) entro un mese dall'emissione della fattura.

## 7.3. Pagamento

Il pagamento delle tariffe può essere effettuato secondo le modalità accettate nell'offerta di servizio. Il Fornitore 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. Il Fornitore si impegna a effettuare un avviso per posta elettronica trenta giorni prima dello scadere del servizio.

## 7.5. Rinnovo del servizio

Il Fornitore avviserà il Cliente, a mezzo posta elettronica, della scadenza del contratto, onde consentire al Cliente di provvedere all'ordine di rinnovo e al pagamento del rinnovo del servizio.

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

### 8.1 Efficacia del contratto

Il contratto perderà efficacia nella forma definita e correlata al sovra scritto articolo 7.5.

### 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, il Fornitore 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 il Fornitore 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

Il Fornitore 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 del Fornitore. Nel limite delle possibilità, il Fornitore ~~informerà in via preventiva il Cliente.~~

#### **ARTICOLO 9: DATI PERSONALI**

Il Fornitore 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 il Fornitore all'indirizzo DigiFe S.c.a.r.l. Argelato (BO) Centergross Blocco 2/B oppure tramite PEC all'indirizzo [digife@cert.next-data.com](mailto:digife@cert.next-data.com).

#### **ARTICOLO 10: DIRITTO DI RECESSO**

##### 10.1

Il Cliente potrà recedere dal presente contratto entro dieci giorni dall'accettazione dell'offerta di servizio, mediante invio di raccomandata a.r. oppure PEC al Fornitore. In tal caso verrà restituito l'eventuale importo già 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 raccomandata a.r. all'indirizzo DigiFe S.c.a.r.l. Argelato (BO) Centergross Blocco 2/B oppure tramite PEC all'indirizzo [digife@cert.next-data.com](mailto:digife@cert.next-data.com). In tal caso, tuttavia, il Cliente non potrà pretendere il rimborso da parte di il Fornitore delle somme già versate.

##### 10.4

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

#### **ARTICOLO 11: MODIFICHE**

Il Fornitore 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 raccomandata A/R. a:

- DigiFe S.c.a.r.l. Argelato (BO) Centergross Blocco 2/B oppure [digife@cert.next-data.com](mailto:digife@cert.next-data.com).
- 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 Ferrara. Le parti, di comune accordo, potranno adire anche organi di composizione extragiudiziale, ai sensi dell'art. 19 D.Lgs. n. 70/2003.