

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER SERVIZI A CANONE

1) Oggetto ed ambito di applicazione

1.1 Le presenti condizioni generali si applicano a tutti i contratti aventi ad oggetto la fornitura, da parte di Saidea srl, dei servizi indicati nel modulo d'ordine sottoscritto dal Cliente.

1.2 La fornitura di servizi da parte di Saidea srl è regolata, altresì, dalle condizioni particolari previste per ciascuna tipologia di servizio prescelto dal Cliente, che prevalgono sulle presenti condizioni generali, ove incompatibili.

1.3 Condizioni difformi e/o aggiuntive rispetto a quelle che seguono, anche se non espressamente rifiutate da Saidea srl, non avranno efficacia alcuna.

1.4 Le presenti condizioni generali, pertanto, salva diversa espressa pattuizione scritta e salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge:

- annullano ogni diversa clausola che sia stampata o manoscritta sul modulo d'ordine, o nella corrispondenza intercorsa tra le parti;
- implicano l'adesione completa e senza riserve alle stesse della controparte;
- rimarranno valide anche in caso di successive modifiche o revisioni da parte di Saidea srl, che non si applicheranno ai Contratti già conclusi in forza delle stesse.

2) Definizione dei servizi

2.1 Agli effetti del contratto disciplinato dalle presenti condizioni generali, i servizi erogati da Saidea srl riferiscono ai programmi ed ai componenti hardware installati presso il cliente, e che, ai fini del predetto, sono definiti complessivamente "il Sistema".

3) Condizioni di fornitura

3.1 I servizi saranno forniti al Cliente durante il normale orario di lavoro osservato dal personale di Saidea srl.

3.2 Su richiesta del Cliente, Saidea srl potrà erogare i servizi anche al di fuori degli orari indicati nelle condizioni particolari; in tal caso, l'intervento di Saidea srl verrà fatturato separatamente, secondo la tariffa in vigore alla data dell'intervento, maggiorata nei termini di cui al punto 7).

3.3 Saidea srl potrà eventualmente avvalersi di soggetti estranei alla propria organizzazione, salvo l'obbligo di cui al punto 8.1.

3.4 Saidea srl erogherà i servizi oggetto di contratto con le modalità che, a propria totale discrezione, riterrà più idonee, se del caso anche solo a mezzo di teleassistenza.

3.5 A tal fine, il Cliente autorizza sin d'ora espressamente Saidea srl ad accedere al Sistema, previa autenticazione, anche da remoto (per mezzo dei suoi incaricati, anche esterni), per il tramite delle credenziali di autenticazione che verranno comunicate a Saidea.

3.6 La sostituzione di eventuali componenti hardware potrà avvenire anche con prodotti di marca e modello diversi da quelli già installati presso il Cliente, a discrezione di Saidea, purchè il prodotto utilizzato assicuri le medesime prestazioni di quello sostituito.

3.7 E' onere del Cliente predisporre ed assicurare la connettività internet necessaria a Saidea srl per erogare i servizi oggetto di contratto.

4) Esclusioni

4.1 Fermo quanto previsto in relazione a ciascuna tipologia di servizio, si precisa sin d'ora che i servizi di assistenza oggetto del presente accordo non comprenderanno la manutenzione e l'assistenza tecnica su errori, malfunzionamenti, anomalie del Sistema ovvero perdita, totale o parziale, dei dati in esso contenuti, qualora i disservizi siano determinati da:

- a) errata utilizzazione, impiego atipico (es.: mancato rispetto delle norme operative, modalità non autorizzate, non conformi alla normale diligenza e/o alla documentazione d'uso data in dotazione, o altrimenti facilmente accessibile), alterazione, manomissione o da interventi non autorizzati posti in essere sul Sistema da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Saidea srl;
- b) malfunzionamento della connessione alla rete internet da parte del Cliente;
- c) incorporazione del Sistema con altri programmi o prodotti, non forniti direttamente da Saidea srl, né autorizzati dalla predetta società;
- d) negligenza, incuria o dolo del Cliente, di suoi dipendenti o di suoi ausiliari;
- e) cause accidentali o da errori non insiti nel Sistema.

4.2 Nei casi di cui al precedente comma 4.1, il servizio di assistenza, ove richiesto e/o necessario, comporterà per il Cliente un onere aggiuntivo, che verrà calcolato secondo le tariffe in vigore al momento della prestazione.

4.3 Il servizio di assistenza non comprende la fornitura di materiali accessori e di consumo.

4.4 Sono esclusi dal servizio di assistenza i prodotti obsoleti e/o non suscettibili di assistenza per mutate condizioni di mercato: eventuali interventi di assistenza ad essi relativi verranno separatamente fatturati al Cliente, in funzione del tempo trascorso e dei materiali impiegati.

4.5 E' inteso che, in caso di trasporto del Sistema oggetto d'intervento o di parti di esso, le relative spese di spedizione, di ritiro o di consegna sono escluse dal canone e saranno a totale carico del Cliente, al quale competerà la scelta del mezzo e della condizione assicurativa dallo stesso ritenuta più idonea.

5) Esclusioni di responsabilità

5.1 Salvo quanto inderogabilmente previsto per legge, in nessun caso Saidea srl risponderà di interruzione, malfunzionamento o ritardo nell'erogazione dei servizi oggetto di contratto, causati da:

- errata utilizzazione o impiego atipico del servizio da parte del Cliente, ovvero mancato rispetto, da parte di quest'ultimo, di disposizioni di legge o regolamentari;
- guasti o cali di prestazione delle linee dati;
- malfunzionamento del Sistema del Cliente;
- interventi non autorizzati posti in essere sul Sistema da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Saidea srl;
- attività di manutenzione o malfunzionamento per caso fortuito o forza maggiore del sistema hardware e software di Saidea srl.

5.2 Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge, Saidea srl non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal contratto e non presta alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base allo stesso, anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro rispondenza ad uno specifico scopo.

5.3 Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge, Saidea srl non assume alcuna responsabilità per i danni, diretti o indiretti, subiti dal Cliente o da terzi in relazione al presente contratto o alle prestazioni in esso previste. La responsabilità di Saidea srl, ad ogni modo, non potrà eccedere una somma pari al 50% del canone annuo corrisposto dal Cliente, importo che le parti predeterminano a titolo di clausola penale, non riducibile ad equità. Sarà, peraltro, onere del Cliente denunciare, a pena di decadenza, entro un mese dalla scoperta, ogni fatto e/o circostanza dai quali potrebbe derivare una responsabilità di Saidea srl avente titolo nell'esecuzione del presente contratto.

6) Durata – cessazione degli effetti del contratto

6.1 Il contratto resterà in vigore per 12 mesi fra le parti, con effetto dalla data di sottoscrizione.

6.2 Qualora, peraltro, il contratto venga sottoscritto nel corso dell'anno solare, la prima scadenza si intenderà fissata al giorno 31 dicembre dell'anno solare successivo.

6.3 In ogni caso, alla prima scadenza e, successivamente, ad ogni scadenza annuale, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per successivi periodi di 12 mesi ciascuno, salvo disdetta da comunicarsi da una delle parti all'altra a mezzo lettera raccomandata A.R., almeno 90 giorni prima della scadenza iniziale o di ogni successiva scadenza annuale.

6.4 In ogni ipotesi di cessazione degli effetti del contratto, a qualsiasi causa imputabile, il Cliente dovrà restituire a Saidea srl eventuale documentazione e materiale di qualunque genere, ricevuto da quest'ultima per l'esecuzione del contratto.

7) Corrispettivo e termini di pagamento

7.1 A fronte della disponibilità dei servizi oggetto di contratto, il Cliente corrisponderà a Saidea srl il canone annuo indicato nel modulo d'ordine.

7.2 Il canone di cui sopra non comprende le seguenti voci, che dovranno essere sostenute a parte:

- materiali di consumo;
- spese di viaggio per trasferte al di fuori del comune di Trento e spese di soggiorno;
- imposte e tasse, comunque denominate, dovute in relazione al contratto;
- interventi al di fuori dell'orario di lavoro previsto al punto 3.1;
- attività di formazione;

- attività di sviluppo di software ovvero attività finalizzata a personalizzare i software utilizzati dal Cliente.

7.3 Il canone verrà fatturato da Saidea srl e corrisposto dal Cliente in via anticipata, con le modalità indicate nel modulo d'ordine.

7.4. Nel caso di pagamento in un'unica soluzione, il canone verrà corrisposto all'inizio di ogni anno di durata del contratto. Nel caso di pagamento rateizzato, il canone verrà corrisposto all'inizio di ogni periodo di riferimento (mensile, trimestrale, semestrale).

7.5 Tutti i pagamenti, in particolare, dovranno essere effettuati dal Cliente entro 30 giorni dalla data della fattura a mezzo rimessa diretta, indipendentemente da eventuali eccezioni o contestazioni del Cliente, che dovranno essere trattate e risolte separatamente.

7.6 In caso di ritardato pagamento, le parti convengono sin d'ora che decorreranno a favore di Saidea srl, senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa, gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte, da calcolarsi al saggio indicato dall'art. 5 del D.Lgs. 231/02.

7.7 Il canone potrà essere variato da Saidea srl alla scadenza del periodo di durata iniziale e ad ogni successiva scadenza annuale, previo preavviso scritto al Cliente di almeno 90 giorni rispetto a tali termini

Ad ogni rinnovo del contratto i corrispettivi varieranno automaticamente e senza necessità di avviso nella misura del 100% della variazione dell'indice ISTAT per le famiglie di operai e impiegati.

7.8 Fermo quanto previsto al punto 7.7), Saidea srl potrà variare il canone annuo in qualunque momento, nel caso in cui venisse modificata la struttura hardware/software del Sistema, previo preavviso scritto di 90 giorni.

In tal caso, l'aumento decorrerà dal novantesimo giorno successivo alla relativa comunicazione.

Il maggior canone dovuto dal Cliente sarà corrisposto con le modalità che gli verranno indicate da Saidea srl.

7.9 In caso di aumento del canone, il Cliente avrà diritto di recedere dal contratto - con efficacia alla scadenza del periodo annuale - a mezzo lettera raccomandata A.R., da far pervenire a Saidea srl entro e non oltre i 15 giorni successivi al ricevimento della relativa comunicazione.

7.10 Gli interventi eseguiti da Saidea srl al di fuori degli orari stabiliti nelle condizioni particolari di ogni servizio saranno fatturati al Cliente come da tariffa in vigore alla data dell'intervento, maggiorata del 50%,

7.12 I costi per la connessione internet necessaria a beneficiare dei servizi erogati da Saidea srl sono a carico esclusivo del Cliente.

7.13 Nel caso di interventi di Saidea srl non ricompresi nel canone annuale di cui ai punti che precedono, ai fini della determinazione del compenso dovuto dal Cliente farà fede il rapporto tecnico compilato dall'incaricato di Saidea srl, consegnato al Cliente al termine della sessione di lavoro e contestualmente inviato allo stesso a mezzo e-mail, all'indirizzo indicato nel modulo d'ordine ovvero al diverso indirizzo fornito dal referente del Cliente presente in occasione dell'intervento.

Il rapporto tecnico che precede si intenderà definitivamente accettato dal Cliente, senza possibilità di eccezione alcuna, con conseguente diritto di Saidea srl ad emettere fattura per l'importo corrispondente, qualora non venga contestato dal Cliente per iscritto entro 5 giorni dal ricevimento dell'e-mail di cui sopra.

8) Obblighi di Saidea srl

8.1 Saidea srl si impegna ad erogare i servizi al Cliente a mezzo di personale qualificato e dotato delle necessarie competenze, nel tempo che riterrà necessario, compatibilmente con le proprie esigenze e con quelle del Cliente, ed in considerazione della natura dell'intervento richiesto e della gravità dei problemi eventualmente lamentati.

8.2 Salva diversa previsione delle Condizioni particolari, in nessun caso Saidea srl garantisce al Cliente un termine massimo entro il quale effettuerà l'intervento richiesto e/o l'attività erogata ai sensi del contratto.

8.3 In nessun caso Saidea srl garantisce al Cliente la soluzione dei problemi dallo stesso lamentati ovvero l'esito positivo dell'intervento richiesto, salvo l'obbligo di fornire i propri servizi a regola d'arte.

9) Obblighi del Cliente

9.1 Con la sottoscrizione del modulo d'ordine il Cliente si obbliga a non far eseguire alcun intervento relativo al Sistema a soggetti diversi da Saidea srl, salvo che ciò non sia da quest'ultima espressamente autorizzato.

9.2 Qualora l'intervento relativo al Sistema non rientri nell'oggetto dei servizi erogati da Saidea srl, il Cliente potrà avvalersi dell'attività di terzi, ma dovrà preventivamente comunicare la propria intenzione a Saidea srl.

9.3 Il Cliente si impegna ad assicurare a Saidea srl la collaborazione necessaria affinché quest'ultima possa dare corso alle attività previste dal contratto concluso tra le parti.

9.4 A tal fine il Cliente comunicherà a Saidea srl il nominativo di uno o più dipendenti, ai quali Saidea srl potrà fare riferimento, quali propri interlocutori, per tutta la durata del contratto.

9.5 Con la sottoscrizione del modulo d'ordine il Cliente dichiara che:

- l'eventuale sospensione, anche temporanea, del funzionamento del Sistema non interferirà con attività di erogazione di beni o servizi la cui interruzione possa comportare danni a terzi;

- i componenti hardware e software del Sistema sono utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale ed industriale di terzi (produttori, ecc.);

9.6 Il Cliente dovrà consentire l'accesso ai servizi erogati da Saidea srl unicamente al proprio personale dipendente; il Cliente si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente a Saidea srl eventuali abusi, relativi ai servizi erogati da quest'ultima, dei quali dovesse venire a conoscenza.

10) Garanzie e responsabilità del Cliente

10.1 Ove non si avvalga del servizio di back-up online offerto da Saidea srl, il Cliente dichiara che i dati contenuti nel Sistema vengono sottoposti a periodici salvataggi e si impegna, in ogni caso, ad eseguire, prima di ogni prestazione richiesta a Saidea srl, un back - up (totale ed incrementale) dei dati medesimi, ed a conservare, sotto la propria responsabilità, le relative copie di sicurezza; atteso quanto precede, Saidea srl non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per la perdita e/o il danneggiamento dei dati contenuti nel Sistema, verificatisi successivamente alla prestazione del servizio di assistenza erogato in forza del presente accordo.

10.2 Il Cliente è e resta esclusivo responsabile del contenuto dei dati presenti nel Sistema.

10.3 Il Cliente dichiara di aver chiesto l'erogazione dei servizi oggetto di contratto considerando le proprie esigenze e gli elaboratori dei quali dispone.

10.4 Conseguentemente, Saidea srl non avrà alcuna responsabilità a riguardo, ed il Cliente resterà l'unico soggetto responsabile della scelta dei servizi.

11) Segretezza – know how

11.1 Le parti si impegnano reciprocamente, senza limiti di tempo, a mantenere e a far mantenere, dai propri dipendenti e collaboratori, il più stretto riserbo in merito a qualsiasi informazione riguardante gli affari ed i segreti commerciali della controparte dei quali vengano a conoscenza in ragione del contratto, ivi compreso il contenuto del medesimo.

11.2 Ciascuna parte sarà, quindi, responsabile per tutti i danni subiti dalla controparte in conseguenza di qualsiasi rivelazione non autorizzata delle predette informazioni.

11.3 Il Cliente garantisce che le informazioni riservate comunicate ai propri dipendenti / collaboratori verranno da questi ultimi conservate con il massimo riserbo, e non comunicate a terzi, neppure all'interno dell'azienda.

11.4 Tutte le informazioni, le conoscenze, i processi, ecc. costituenti il know-how tecnologico, commerciale e strategico di Saidea srl appartengono in via esclusiva a quest'ultima.

11.5 Il Cliente, pertanto, si impegna a non divulgare e/o comunicare a terzi né utilizzare il know how di Saidea srl, anche successivamente alla cessazione degli effetti del contratto.

12) Proprietà intellettuale

12.1 Tutti i programmi informatici e la relativa documentazione, eventualmente concessi in uso al Cliente, rimangono in esclusiva proprietà di Saidea srl e/o dei suoi fornitori.

12.2 E', pertanto, fatto espresso divieto al Cliente di distribuirli al pubblico, ovvero di cederli a sua volta o darli in sublicenza a terzi (ivi comprese società controllanti, controllate o appartenenti al medesimo gruppo del Cliente) o, comunque, di consentirne l'uso da parte di terzi, sia a titolo oneroso che gratuito.

13) Clausola etica

13.1 Con la sottoscrizione del contratto con Saidea srl il Cliente si obbliga a non assumere e/o instaurare un rapporto di collaborazione, anche indiretta, di qualunque natura e contenuto, con i dipendenti e/o collaboratori di Saidea srl, per tutta la durata del contratto e per un anno successivo alla cessazione dei suoi effetti.

13.2 In caso di violazione dell'obbligo che precede, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Saidea srl una penale, non riducibile ad equità, di importo pari al doppio dell'ultimo stipendio lordo annuo versato al dipendente e/o

corrisposto al collaboratore da Saidea srl, salvo il risarcimento del maggior danno.

14) Cessione del contratto

14.1 Saidea srl avrà la facoltà di cedere, in tutto o in parte, il contratto, ed a tal fine il Cliente, con la sottoscrizione del modulo d'ordine, presta sin d'ora il proprio espresso consenso.

14.2 Il Cliente non potrà cedere a terzi il contratto, senza il consenso scritto di Saidea srl, neppure nell'ambito di una generale cessione o affitto d'azienda o di ramo di essa, pena l'immediata risoluzione dello stesso.

15) Clausola risolutiva espressa

15.1 Impregiudicato ogni altro diritto di Saidea srl, qualsiasi inadempimento, anche di scarsa importanza, da parte del Cliente, alle obbligazioni di cui agli artt. 7, 9, 10, 11, 12, 13 e 14 delle presenti condizioni generali comporterà l'immediata risoluzione di diritto del contratto ai dell'art. 1456 c.c.

15.2 Saidea srl potrà, altresì, avvalersi della presente clausola risolutiva espressa qualora il Cliente:

- a) sia sottoposto ad espropriazione mobiliare e/o immobiliare;
- b) sia assorbito da altra società, per fusione e/o incorporazione;
- c) conceda a terzi, a qualsiasi titolo e per qualunque ragione, l'uso dei programmi informatici eventualmente concessi in uso da Saidea srl;
- d) effettui copie dei programmi informatici eventualmente concessi in uso da Saidea srl, o di una parte di essi, senza la preventiva autorizzazione scritta delle predette società, salvo quanto previsto dall'art. 64 ter L.633/41;
- e) commetta attività idonee ad integrare responsabilità civile e/o penale e/o amministrativa, anche nei confronti di terzi, ovvero idonee a far sorgere tali responsabilità a carico di Saidea srl.

15.3 Resta peraltro salvo il diritto di Saidea srl al risarcimento di ogni ulteriore danno.

16) Trattamento dei dati personali

16.1 Con la sottoscrizione del modulo d'ordine il Cliente dichiara di aver ricevuto adeguata informativa circa il trattamento dei propri dati personali, che avverrà con l'adozione di misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza e la confidenzialità dei predetti, nel rispetto della disciplina vigente in materia di privacy.

16.2 Ferma l'eventuale designazione di Saidea srl, da parte del Cliente, a responsabile esterno del trattamento, la predetta dà atto di aver provveduto a nominare i soggetti incaricati delle funzioni di amministrazione di sistema ed a redigere il relativo elenco, come richiesto dall'Autorità Garante per il trattamento dei dati personali e di aver ottemperato alle prescrizioni ivi previste.

16.3 Il Cliente si impegna ad adottare le idonee misure di sicurezza a tutela del trattamento dei dati personali effettuato a mezzo del Sistema.

17) Foro competente

17.1 Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere tra le stesse in ordine all'esistenza, all'interpretazione, all'esecuzione del contratto regolato dalle presenti condizioni generali sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Trento.

18) Comunicazioni

18.1 Salvo quanto previsto al punto 3.3, ogni comunicazione inerente il contratto dovrà essere formalizzata per iscritto, anche a mezzo fax, agli indirizzi indicati nel modulo d'ordine; ogni variazione di questi ultimi dovrà parimenti essere comunicata all'altra parte per iscritto.

18.2 Tutte le informazioni riservate necessarie a beneficiare dei servizi erogati da Saidea srl (ad esempio, credenziali di autenticazione, ecc.) verranno comunicate ai soggetti indicati al punto 9.4.

18.3 Il Cliente, in ogni caso, resterà esclusivo responsabile della custodia e conservazione delle credenziali di autenticazione comunicate da Saidea srl ai sensi del comma che precede.

19) Clausole finali

19.1 L'eventuale tolleranza di una parte all'inadempimento dell'altra ad uno o più obblighi contrattuali, non potrà in alcun modo essere considerata come rinuncia ai diritti attribuiti, per legge o per contratto, alla parte non inadempiente.

19.2 L'eventuale nullità e/o inefficacia e/o annullamento di una delle condizioni generali di contratto predisposte da Saidea srl, anche in relazione a ciascuna tipologia di servizio, non inficerà la validità del contratto né delle ulteriori condizioni ad esso applicabili.

19.3 I titoli degli articoli hanno il solo scopo di rendere più comoda la lettura delle medesime e non hanno alcun effetto giuridico o pratico

19.4 Per tutto quanto non contemplato nelle presenti condizioni generali ed in quelle particolari previste in relazione a ciascuna tipologia di servizio, si rinvia alle disposizioni di legge, con particolare riferimento alle norme del Codice Civile, del D.Lgs. n. 196/03 e della L. 633/41, così come successivamente integrata e modificata.

Luogo e data _____

Il Cliente (timbro e firma)
