

## CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA A PAGAMENTO

### DEFINIZIONI:

Ai fini delle presenti Condizioni di erogazione del Servizio (di seguito per brevità "Condizioni di erogazione"), i termini di seguito indicati sono da intendersi secondo il significato agli stessi attribuito:

**InfoCert:** InfoCert S.p.A., con sede legale in Roma, Piazza Sallustio n. 9;

**Cliente:** soggetto, ivi compresa l'impresa, identificato in base a quanto riportato nell'apposito Modulo di richiesta;

**Modulo di Richiesta:** modulo online pubblicato sul sito <http://ebusiness.infocert.it> (Coupon assistenza) con cui viene richiesta dal Cliente l'attivazione del Servizio e l'intervento di assistenza;

**Servizio:** il servizio di assistenza telefonica specialistica disciplinato dalle presenti Condizioni di Erogazione e dalla Scheda Prodotto;

**Intervento/i:** attività di supporto consulenziale svolta da operatore InfoCert su richiesta del Cliente;

**Scheda Prodotto:** documento che descrive il Servizio e le condizioni per la fruizione dello stesso e che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Condizioni di erogazione.

### Art. 1 Oggetto:

Le presenti Condizioni di erogazione hanno per oggetto il servizio di assistenza telefonica specialistica al Cliente (di seguito per brevità "Servizio"), e riguarda il supporto tecnico sui servizi indicati nella Scheda Prodotto e le cui problematiche sono usualmente riconducibili a problemi infrastrutturali del cliente o a specifiche modalità di utilizzo e configurazione. .

Il Cliente viene espressamente informato che, al fine di dare supporto per le suddette attività, InfoCert potrebbe avere la necessità di attivare la connessione da remoto sul PC del Cliente, a condizione che il PC sia collegato alla rete internet. In tale caso l'accesso alla postazione del Cliente avverrà su richiesta del Cliente il quale per usufruire del Servizio dovrà attivare il collegamento attraverso apposito software fornito da InfoCert e limitatamente a quanto strettamente necessario alla prestazione del Servizio di assistenza richiesto.

### Art. 2 Attivazione del Servizio

Il Servizio verrà prestato su prenotazione online , a fronte della compilazione del Modulo di Richiesta che verrà presentato on-line soltanto successivamente al pagamento dei corrispettivi da parte del Cliente.

Il Modulo di Richiesta dovrà essere compilato in tutte le parti richieste.

Affinché la Richiesta vada a buon fine, il Cliente dovrà prendere visione dell'informativa fornita da InfoCert ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003, nonché dichiarare di accettare le presenti Condizioni di erogazione.

Una volta compilato il Modulo di Richiesta, il Cliente verrà ricontattato da InfoCert al numero di telefono e nella fascia oraria indicati nel Modulo di Richiesta stesso.

Nel caso di acquisto di "blocchi di Intervento", verrà comunicato al Cliente, all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Modulo di Richiesta, il numero della segreteria telefonica alla quale comunicare i recapiti telefonici e le date dei successivi Interventi di assistenza.

Qualora il Cliente non fosse disponibile o reperibile all'appuntamento dallo stesso fissato, gli verrà fornito, all'indirizzo di posta elettronica indicato nel Modulo di Richiesta , il numero della segreteria telefonica per prenotare un altro Intervento di assistenza. In tal caso l'Intervento di assistenza si intenderà non effettuato.

Al termine dell'Intervento di assistenza, verrà comunicato al Cliente, all'indirizzo di posta elettronica dal medesimo indicato nel Modulo di Richiesta , un report riepilogativo dell'Intervento e, laddove presenti, il numero di Interventi ancora a disposizione.

Laddove pervenissero richieste di assistenza non rientranti nella casistica di cui alla Scheda Prodotto , la richiesta di Intervento si considererà come non avvenuta e verrà fornito al Cliente, all'indirizzo di

posta elettronica indicato nel Modulo di Richiesta, il numero della segreteria telefonica per prenotare una nuova richiesta di Intervento.

### **Art. 3 Modifiche delle condizioni contrattuali o di servizio**

InfoCert si riserva in qualsiasi momento la facoltà di effettuare delle modifiche alle presenti Condizioni di erogazione ovvero alle funzionalità del Servizio che verranno pubblicate nella sezione "Richiedi Assistenza" del sito di Assistenza Legalmail nella sezione "Servizi per gli Utenti" del sito [www.firma.infocert.it](http://www.firma.infocert.it). Le modifiche di cui al presente articolo potranno comportare una variazione dei prezzi e delle tariffe del Servizio.

Resta inteso che al Cliente continueranno ad applicarsi i termini e le modalità di erogazione del Servizio vigenti al momento dell'acquisto.

### **Art. 4 Durata**

Il Servizio dovrà essere utilizzato entro un anno dalla data dell'avvenuto pagamento.

Alla scadenza, il Cliente che intendesse usufruire del Servizio dovrà procedere ad un nuovo acquisto alle condizioni, termini e tariffe vigenti a tale data.

### **Art. 5 Responsabilità di InfoCert**

InfoCert si impegna a fornire il Servizio con diligenza e professionalità.

InfoCert, ad ogni modo, non garantisce la risoluzione delle problematiche segnalate dal Cliente.

InfoCert non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile dei risultati derivanti dall'assistenza, delle anomalie e/o delle malfunzioni segnalate, dal Cliente .

InfoCert, laddove ritenga pregiudicate le garanzie di sicurezza e riservatezza, potrà interrompere il Servizio dandone comunicazione al Cliente.

InfoCert, salvo il caso di dolo o colpa grave, non sarà gravata da oneri o responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente per vizi del software oggetto di intervento a causa di manomissioni o interventi sul medesimo e/o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente medesimo o da terzi.

InfoCert non sarà in alcun modo responsabile nel caso di malfunzionamenti hardware e/o software che possano determinare perdite di dati presenti sulle postazioni del Cliente che rimane unico responsabile del corretto back up e salvataggio degli stessi.

Allo stesso modo, InfoCert non sarà in alcun modo responsabile laddove la mancata fruizione del Servizio sia imputabile al gestore della rete di telecomunicazioni ovvero derivante da caso fortuito o forza maggiore o da cause comunque non imputabili ad InfoCert, quali, a titolo esemplificativo, scioperi, sommosse, terremoti, atti di terrorismo, tumulti popolari, sabotaggio organizzato, eventi chimici e/o batteriologici, guerra, alluvioni, provvedimenti delle competenti autorità in materia o inadeguatezza delle strutture, dei macchinari hardware e/o dei software utilizzati dal Cliente.

In ogni caso, la responsabilità di InfoCert, a titolo di risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti, non potrà eccedere l'importo versato dal Cliente quale corrispettivo per il Servizio.

### **Art. 6 Obblighi del Cliente**

Il Cliente si impegna a fornire ad InfoCert dati veritieri per la corretta esecuzione del Servizio e ad informare tempestivamente InfoCert della eventuale variazione degli stessi.

Il Cliente si impegna a non utilizzare il Servizio per finalità illecite e a non offendere o ledere la dignità della persona.

### **Art. 7 Corrispettivi e modalità di pagamento**

I corrispettivi per il Servizio che dovranno essere versati in modalità prepagata sono indicati nel negozio elettronico InfoCert.

### **Art. 8 Privacy e Riservatezza**

InfoCert S.p.A. titolare del trattamento dei dati forniti dal Cliente mediante la compilazione del Modulo di richiesta informa il medesimo, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.L.vo n. 196/2003, che i predetti dati personali saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione del Servizio, con l'ausilio di archivi cartacei e di strumenti informatici e telematici idonei a garantire la massima sicurezza e riservatezza.

Per "dati forniti" si intendono quelli forniti dal Cliente sul Modulo di richiesta. I dati forniti sono divisi in due categorie: obbligatori e facoltativi.

I dati obbligatori sono quelli necessari per lo svolgimento del Servizio, per cui l'eventuale rifiuto al loro conferimento comporterà l'impossibilità di attivare il Servizio stesso. I dati facoltativi sono quelli che agevolano lo svolgimento del Servizio. Il loro conferimento è facoltativo ed un eventuale rifiuto allo stesso non ostacola l'attivazione del Servizio.

I dati forniti verranno trattati al fine di prestare il Servizio e potranno essere comunicati alle società che forniscono consulenza ed assistenza tecnica ad InfoCert. Previo consenso espresso del Cliente, i dati forniti potranno essere comunicati ad altri soggetti che offrono beni o servizi con i quali InfoCert S.p.A. abbia stipulato accordi commerciali, utilizzati per lo svolgimento di ricerche di mercato, per proposte commerciali su prodotti e servizi di InfoCert e/o di terzi, per l'invio di materiale pubblicitario e per altre comunicazioni commerciali.

Il Cliente può esercitare in qualunque momento i diritti di cui all'art. 7 del D.L.vo n. 196/2003 contattando InfoCert all'indirizzo:

Sede Operativa

Corso Stati Uniti, 14 Bis

35127 Padova

InfoCert si impegna ed impegna il proprio personale a mantenere, durante la vigenza del Servizio, la più assoluta riservatezza in merito alle informazioni di pertinenza del Cliente.

### **Art.9 Norme Imperative e conservazione delle Condizioni di erogazione**

In considerazione di quanto stabilito dall'art. 1469 *bis* e ss. del codice civile, qualora qualche previsione contenuta negli articoli precedenti non sia applicabile al Cliente, in considerazione della sua qualità di consumatore, rimarranno comunque efficaci le restanti parti delle Condizioni di erogazione.

In caso di stipulazione del Condizioni di erogazione al di fuori dei locali commerciali, il Cliente avrà facoltà, entro il termine di 10 giorni lavorativi a decorrere dalla data dell'avvenuto pagamento, di recedere dalle presenti Condizioni di erogazione a mezzo lettera raccomandata r.r. o posta elettronica certificata da inviare ad InfoCert, con diritto alla restituzione delle somme eventualmente versate.

Qualora una clausola delle presenti Condizioni di erogazione sia dichiarata invalida, anche a seguito di modifiche legislative, le Parti saranno sollevate da tutti gli obblighi derivanti da tale clausola, ma soltanto per la parte in cui tale clausola sia stata dichiarata invalida. Le presenti Condizioni di erogazione si considereranno automaticamente emendate nel modo necessario per rendere tale clausola valida ed efficace, mantenendone la finalità. Rimangono comunque ferme e vincolanti le clausole non inficiate da invalidità.