# CONDIZIONI CONTRATTUALI GENERALI

**Premessa:** Il presente documento intende informare il Cliente delle norme e condizioni generali con cui la Effe1 di Zoppelletto Gabriele (di seguito denominata anche Effe1), opera nel mercato di riferimento. Si sottolinea, fin da ora, che, i contenuti del presente contratto hanno natura informativa e di contenuto generale, quindi, derogabili e ampliabili, in alcuni aspetti, nel caso di successivi accordi contrattuali specifici tra Effe1 e Cliente.

## Art.1 Oggetto e Attività di Effe1

Effe1, con sede legale in Via Roma 3, Paruzzaro (NO), iscritta nel Registro delle Imprese di Novara, numero REA: NO-198881, C.F. ZPPGRL73T10A429E e P.I.:01823400039, ha quale attività prevalente la fornitura dei servizi di hosting, l'ideazione e creazione di siti web, lo sviluppo di applicazioni web, grafica ed immagine coordinata, loghi ed immagini, produzione di video web e, in via generica, quant'altro concerne la programmazione Web, servizi tecnici di assistenza informatica e di connettività internet.
Nel rispetto della regolarità amministrativa, Effe1 elabora e trasmette al Cliente un preventivo relativo alle modalità di intervento con i costi da applicare che, se sottoscritto ed accettato da entrambe le Parti, avrà valore contrattuale.
Inoltre si informa che, Effe1, è in possesso di tutti i requisiti tecnici e professionali, ivi comprese le eventuali polizze assicurative necessarie per operare nell'attività di riferimento. Si rimanda alle richieste specifiche del Cliente per tutto ciò che attiene tempistica, modalità e tecniche di intervento.

## Art. 2 Prezzi applicati e modalità di pagamento.

I prezzi dei servizi applicati da Effe1 saranno quelli determinati ed indicati, di volta in volta, da separati e formali preventivi che, se approvati, verranno sottoscritti da entrambe le Parti. Il pagamento delle fatture deve essere effettuato a Effe1 entro il termine concordato e secondo le modalità riportate dai suddetti preventivi e specificati chiaramente anche nei documenti di contabilità. Nel caso di ritardo sui pagamenti, Effe1 si riserva di applicare interessi moratori e, nel caso perdurasse la situazione di mancato pagamento, si informa che verranno intraprese tutte le possibili soluzioni previste dalla normativa di settore e, in generale, dal codice civile, sia in via stragiudiziale che giudiziale.
Agli importi stabiliti da preventivo verrà applicata l'aliquota IVA attinente la prestazione di specie.
Nel caso di incarico di registrazione e manutenzione del dominio internet, salvo specifici accordi tra le Parti, il Cliente dovrà pagare ad Effe1 i canoni annuali del dominio. dello spazio web denominato Hosting e, nel caso, altri servizi richiesti specificatamente dal Cliente (es: protezione indirizzi mail, applicazioni web aggiuntive, configurazioni di caselle di posta elettronica su PC, smartphone o tablet etc…).

**Art.3 Conclusione, variazioni e durata del contratto di fornitura di servizi di Hosting, Pec, Backup FTPS, Applicazioni Web ed altri servizi in generale.**

Nel caso il Cliente richiede il servizio di cui al presente punto, si informa che, lo stesso avrà durata minima di 1 anno e, nel caso sia a tempo indeterminato, la relativa disdetta dovrà essere inviata a Effe1 entro il 31.10 di ciascun anno, quindi 60 gg. prima della scadenza annuale tramite raccomandata A/R, via PEC oppure via fax.

Il contratto, in assenza di disdetta, si rinnova tacitamente di anno in anno.

EFFE1 avrà facoltà di variare - per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche – sia in fase di attivazione, sia nel corso dell'erogazione del servizio, le specifiche tecniche ed i canoni del Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, specificando al Cliente le ragioni delle variazioni medesime mediante comunicazione all'indirizzo di posta elettronica del Cliente. Qualora le suddette variazioni comportassero un incremento del canone per il Servizio prescelto del Cliente, le variazioni e il contestuale incremento avrebbero efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente stesso. Il Cliente avrà facoltà, entro il medesimo termine, di recedere dal Contratto secondo le modalità di cui all'articolo 4. In mancanza di recesso da parte del Cliente, le variazioni si intenderanno accettate incondizionatamente dal Cliente.

**Art.4 Conclusione e durata del contratto di fornitura di servizi di connettività EOLO**

Il contratto si intende a tempo indeterminato, il cliente può recedere in qualsiasi momento tramite raccomandata A/R da inviare ai recapiti della EFFE1; il recesso avverrà dopo 30gg dal ricevimento

La Ditta EFFE1 avrà diritto di richiedere formalmente al cliente il pagamento di €. 73,20 (IVA inclusa), come costo di gestione chiusura contratto, oltre a eventuali costi (esempio costo di installazione €. 100,00+iva omaggiato ai clienti che rispettano il vincolo di 24 mesi)per mancato rispetto delle condizioni generali del contratto di Eolo.

**Art. 5 Reclami in materia di pagamenti e guasti.**

I reclami o le contestazioni sugli importi fatturati dovranno essere inoltrati a Effe1 per iscritto, anche via fax o tramite mail, entro le date di pagamento stabilite di comune accordo, indicate sui preventivi e/o nei documenti di contabilità firmati e approvati. Nel caso di dubbi e chiarimenti sulle tariffe applicate da Effe1 gli stessi, dovranno essere manifestati dal Cliente prima dell'inizio delle lavorazioni. Infatti, i reclami o le contestazioni non danno diritto al Cliente di sospendere il pagamento delle fatture emesse da Effe1, soprattutto nel caso in cui avvengano successivamente alla sottoscrizione dell'accordo contrattuale/preventivo.

Inoltre, viene precisato fin da subito che, eventuali ritardi nei pagamenti subiti dal Cliente di Effe1, provocati da soggetti terzi che non hanno rapporti contrattuali diretti con la stessa, non possono essere causa di esonero nei pagamenti.

Il cliente è altresì obbligato ad informare tempestivamente, tramite mail di eventuali guasti e/o malfunzionamenti subiti nel servizio; se i guasti non fossero dovuti a caso fortuito e/o forza maggiore, Effe1 si impegna a ripristinare il servizio entro il minor tempo possibile successivo alla comunicazione

**Art. 6 Esonero da responsabilità.**
Effe1 non sarà responsabile per eventuali danni diretti o indiretti subiti dal Cliente che si dovessero verificare per guasti e malfunzionamenti non attinenti all'intervento specifico e ai servizi forniti dalla stessa.
Tra i danni diretti e indiretti rientrano, a titolo esemplificativo e non tassativo, l'interruzione delle attività dovute a qualsiasi evento straordinario e/o meteorologico, mancati guadagni da parte del Cliente o perdita di dati per eventi terzi (infezione da virus informatico), caso fortuito e forza maggiore etc..
Effe1 si impegna ad eseguire gli incarichi richiestegli nei tempi e alle date pattuite negli accordi raggiunti tra le Parti; nel caso si rendessero necessarie variazioni sui lavori da effettuare, modifiche e/o aggiunte, il Cliente dovrà debitamente informare, via fax o tramite mail, effe1 e, la stessa, interverrà solo nel caso in cui il procedimento di lavoro lo possa ancora permettere.
Nel caso le modifiche fossero di grossa entità, le richieste verranno quantificate e valutate tra le Parti in base al costo orario, con variazioni sul preventivo pattuito e, quindi, saranno oggetto di integrazione formale sullo stesso.

**Art. 7 Esonero da responsabilità per i dati contenuti. Clausola di manleva**

Per quanto concerne il settore web (creazione siti, applicazioni web, backup FTP etc..), Effe1 non è responsabile per la correttezza e veridicità delle informazioni e contenuti trasmessi dal Cliente e, quindi, pubblicati sul dominio internet e presenti nel server web.
Il Cliente è altresì unico e solo responsabile, come da punto di cui sopra, del contenuto delle pagine Web, nonché di eventuali informazioni lesive di diritti e proprietà di terzi, in via sintetica e non esaustiva, violazioni di copyright, diffusione di messaggi/video in violazione della normativa vigente ed anche causate dall'utilizzo e/o diffusione via internet di programmi e materiale di ogni genere, di proprietà altrui.
In virtù di quanto sopra esposto, il Cliente si obbliga a manlevare ed esimere Effe1 da qualsiasi conseguenza pregiudizievole, nonché ogni pretesa, azione risarcitoria e quant'altro intentata da soggetti terzi che si ritenessero lesi o danneggiati dal contenuto e dalla diffusione via internet delle pagine web, nonché da violazioni di norme vigenti e/o future.

**Art. 8 Descrizione generale dei servizi/prodotti**
Descrizione "SERVIZIO": HOSTING, APPLICAZIONI WEB, EOLO, ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA, BACKUP FTPS, ANTIVIRUS
a) HOSTING: Il servizio (definito anche "opera" o "opere") comprende l'alloggiamento del software web sviluppato, presso spazio internet situato su server del Fornitore o di altre ditte selezionate dal Fornitore stesso; la registrazione o trasferimento di un nome di dominio (es: www.nome.est) la creazione ed il mantenimento delle caselle di posta elettronica, che potranno avere un numero ed una dimensione ben definita, per la durata di dodici mesi, a partire dal primo giorno dell'anno o come meglio specificato direttamente nella fattura relativa al servizio.
b) APPLICAZIONI WEB: Il servizio comprende l'alloggiamento del software web sviluppato, presso spazio internet situato su server del Fornitore o di altre ditte selezionate dal Fornitore stesso, il mantenimento ordinario dell'applicazione (definita anche "Manutenzione Ordinaria") che include tutti

gli interventi necessari alla risoluzione di problemi dovuti a errori o malfunzionamenti dell'applicazione rispetto alle specifiche concordate, per la durata di dodici mesi, a partire dal primo giorno dell'anno o come meglio specificato direttamente nella fattura relativa al servizio. Non è compresa ma è possibile richiedere lo sviluppo di modifiche personalizzate all'applicazione (definita anche Manutenzione Evolutiva) che saranno eseguite solo dopo l'accettazione di un preventivo specifico. Il servizio avrà una durata di dodici mesi, a partire dal primo giorno dell'anno o come meglio specificato direttamente nella fattura relativa al servizio.

c) EOLO: il servizio di connettività EOLO è fornito dalla Effe1 grazie ad un accordo di partnership con NGI SPA, il servizio viene erogato a seguito dell'installazione da parte di un tecnico autorizzato della parabola che crea un ponte radio punto punto. Effe1 gestisce la parte commerciale e fornisce assistenza tecnica di base per le problematiche di mancanza di connessione, reset del router o altri eventuali disservizi di carattere generale. Nel caso di guasti bloccanti o più complessi la gestione passa direttamente alla casa madre NGI SPA che si farà carico della risoluzione del problema, dopo le necessarie verifiche tecniche.

d) ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA: Il servizio di assistenza a PC, sistemistica, a software e/o periferiche hardware in genere è fornito a seguito della segnalazione da parte del cliente, al quale sarà indicato preventivamente il costo orario dell'intervento o in base al servizio richiesto tramite specifico preventivo da accettarsi prima dell'intervento. Sarà possibile la fornitura del servizio di assistenza tecnica anche secondo contratti specifici prepagati con pacchetti di ore a scalare che avranno il vantaggio di priorità sulle tempistiche di intervento.

e) BACKUP FTPS: Il servizio comprende l'alloggiamento dei file del cliente, presso uno spazio FTPS di un server del Fornitore o di altre ditte selezionate dal Fornitore stesso. Il Server è ai massimi livelli di sicurezza, alloggiato in un datacenter con tutte le caratteristiche necessarie ad ospitare i dati, ad esempio sistemi di antincendio, sistemi di raffreddamento per il mantenimento delle temperature nel datacenter ottimali al funzionamento dei server in ogni giorno dell'anno, locali controllati da sistemi antintrusione e con videosorveglianza, accessibilità e disponibilità della fornitura del servizio up time maggiore del 90%. Il servizio avrà una durata di dodici mesi, a partire dal primo giorno dell'anno o come meglio specificato direttamente nella fattura relativa al servizio.

f) ANTIVIRUS: Il servizio comprende la fornitura di un software antivirus, degli aggiornamenti delle definizioni dei virus (elenco con tutti nuovi virus) e l'aggiornamento del "motore del sistema" (il software vero e proprio che esegue periodicamente scansioni rapide o approfondite), per la durata di dodici mesi, a partire dal primo giorno dell'anno o come meglio specificato direttamente nella fattura relativa al servizio. L'antivirus non esula completamente dalla possibilità di infezioni a causa di virus e/o malware e/o ransomware non intercettabili o a causa di forzatura involontaria da parte del cliente (click su link di mail anomale che attivano il virus).

g) Il servizio comprende quanto descritto nella eventuale "nota di lavoro" allegata.

h) Il servizio non comprende quanto non espressamente dichiarato nel presente contratto e/o nella eventuale "nota di lavoro" allegata.

i) Il prezzo del servizio può subire annualmente variazioni indipendenti dal volere del Fornitore. Se la loro entità dovesse superare i 50 euro + IVA, il Fornitore garantisce la comunicazione entro 60 giorni dalla scadenza del contratto. In caso di comunicazione dopo tale data, solo per il successivo anno di contratto, sarà applicata la stessa tariffa dell'annualità in scadenza.

**Art. 9 Autorizzazione per utilizzo password. Codice sorgenti.**

Effe1 fino al momento in cui ha la gestione del sito, della posta elettronica e quant'altro di tal genere, detiene le password e le rilascerà al Cliente solo ed esclusivamente per il mero utilizzo.
Nel caso in cui il Cliente volesse modificare le password e/o facesse un utilizzo inappropriato delle stesse, Effe1 si esime immediatamente da ogni responsabilità e relativo servizio di assistenza.
I codici sorgenti sono di proprietà di Effe1; nel caso il Cliente Le richiedesse, Effe1 si solleverà da ogni incarico professionale e richiederà contestualmente il pagamento per il rilascio delle stesse, con importo da stabilire caso per caso e sarà oggetto di separata quantificazione pecuniaria.
Si sottolinea che, all'approssimarsi della data di scadenza dei servizi quali posta elettronica e/o, PEC e/o, Hosting e/o, licenze per Applicazioni web, Effe1, a mero titolo di cortesia e, senza che ciò sia fonte di assunzione di responsabilità e/o di obbligazioni di qualsiasi tipo nei confronti del Cliente, avrà la facoltà di inviare agli indirizzi di posta forniti dal Cliente dei messaggi ed avvisi di disattivazione del servizio.

**Art. 10 Sospensione e cessione del contratto.**

E' espressamente vietata la cessione del presente contratto da parte del Cliente. In caso di variazioni dei dati identificativi (denominazione/ragione sociale, partita iva, riferimenti bancari, sede società, etc…) da parte del Cliente, gli stessi dovranno essere comunicati a Effe1.
In via subordinata, ogni variazione straordinarie di qualsiasi genere attinente al rapporto contrattuale esistente, che non poteva essere prevista in sede di sottoscrizione degli accordi contrattuali, dovrà essere immediatamente comunicata.
Effe1 si riserva inoltre di sospendere la pubblicazione dei contenuti web, dei servizi hosting e quelli relativi alla posta elettronica ed anche quelli relativi alle applicazioni web, senza obbligo di preavviso, in caso di inadempimento da parte del Cliente degli obblighi di natura economica o nel caso in cui Effe1 dovesse rilevare che le pagine web contengono dati/materiali/informazioni non veritiere, contrarie alle norme di correttezza, lesive di diritti terzi, del copyright.
Il cliente dovrà comunque pagare il canone annuale, a prescindere dalla sospensione avvenuta per giustificati motivi estranei a Effe1.
a) Il Cliente se si trova in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei canoni e/o oneri di attivazione per servizi fatturati e i cui documenti fiscali siano giunti a scadenza da 30gg. In questo caso la riattivazione del servizio è subordinata all'estinzione della morosità attualizzata con i correnti interessi oltre ad un contributo di riattivazione fissato in € 30,00 + IVA.
b) Il Cliente si rende parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici del FORNITORE o di terzi per mezzo del servizio messo a disposizione dal Fornitore
c) Il Cliente costituisce una situazione di pericolo e/o di instabilità a seguito di sue attività di programmazione e/o utilizzo tali da arrecare danno al Fornitore

**Art. 11 Sostituzione del server e clausola di tacito rinnovo.**

Effe 1 si impegna a fornire i servizi ed incarichi affidati secondo etica e professionalità, avendo i requisiti per fornire servizi internet di base atti a garantire il funzionamento e la gestione del Server Web, servizi di posta elettronica e dominio internet.
Effe1 provvederà ai servizi di ordinaria manutenzione e gestione dei suddetti server web, non rientrando infatti nell'oggetto sociale della stessa né negli accordi contrattuali con il Cliente, altri tipi di interventi quali, a titolo esemplificativo, sui supporti informatici, telematici e software.
Per quanto riguarda il canone annuale per dominio, si intende tacitamente rinnovato nel caso in cui, entro 60 giorni dalla scadenza contrattuale, il Cliente non dovesse inviare ad Effe1 formale comunicazione, avente valore di notifica, per la disdetta al servizio.

**Art. 12 Rinvio al codice civile e alla normativa di settore**

Per quanto non espressamente previsto e derogato dalle presenti condizioni contrattuali valgono le norme previste dal Codice Civile, nello specifico in tema di risoluzione del contratto, ex artt. 1453 e ss., ed in tema di recesso ex art. 1671 c.c., con diritto di Effe1 a pretendere il pagamento dei soli lavori eseguiti.

**Art. 13 Riservatezza dei dati personali**

Effe 1 comunica che i dati forniti dal Cliente saranno oggetto di operazioni di trattamento cos' come previsto dal D.lgs 196/03 e che, utilizza e tratta i dati sensibili dei soggetti terzi, nei limiti, alle condizioni e per le finalità consentite dalla Legge. I dati del Cliente, dallo stesso forniti, sono necessari per l'instaurazione del rapporto contrattuale, per l'esecuzione e per archiviazione a soli fini lavorativi.
Titolare del trattamento è Effe1, presso cui potrete eventualmente rivolgerVi ai seguenti recapiti: Tel: 0322.230096 e mail: amministrazione@effe1.com per quanto disposto dall'Art.7 della citata Legge.

**Art. 14 Limite temporale delle condizioni generali**

Le condizioni generali contrattuali hanno validità anche in caso di disdetta successiva da parte del Cliente oppure di sospensione/interruzione dei lavori, nello specifico, fino a che è vigente uno specifico rapporto contrattuale tra le Parti e, in via principale, fino ad integrale pagamento, se ancora esistente, della somma spettante a Effe1

**Art. 15 Foro competente**

Effe1 informa che, nel caso di controversia in sede giudiziale, il Foro competente è quello di Verbania