

## 1) Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali si intendono per:

- **CLIENTE:** il soggetto che promuove il processo di sottoscrizione della proposta commerciale al fine di utilizzare il servizio predisposto dal FORNITORE.
- **FORNITORE** o **IRQ:** il soggetto erogatore della fornitura di apparati o del servizio di cui all'accordo, giuridicamente individuato in IRQ.
- **PROPOSTA COMMERCIALE:** documento sottoscritto dal Cliente contenente i suoi dati e le indicazioni relative alla richiesta di fornitura di apparati e/o del servizio e che determina gli elementi essenziali del contratto.
- **CONTRATTO:** documento costituito dalla Proposta commerciale e dai suoi allegati.
- **PRESTAZIONE:** erogazione di manodopera per mezzo di personale specializzato al fine di installare, avviare ed assistere strumenti informatici.
- **SERVIZIO:** erogazione di prestazioni e/o strumenti di carattere prevalentemente immateriale somministrati in modo continuativo e della durata indicata nella proposta commerciale e negli allegati.
- **FORNITURA:** fornitura di merce, apparati e/o strumenti di carattere materiale ceduti al cliente a qualsiasi titolo.
- **CONDIZIONI ECONOMICHE:** parte inserita nella proposta commerciale, predisposta da IRQ e resa nota al Cliente, contenente l'insieme degli elementi che compongono il corrispettivo per la fornitura degli apparati e dei servizi.

Nel seguito del presente documento si farà riferimento ad alcune denominazioni tecniche o di uso comune, in particolare:

- **COMPUTER:** si intende una apparecchiatura hardware dotata di almeno un sistema operativo, di uno o più dischi fissi, e memoria RAM.
- **SERVER:** si intende un computer che consente, a tutti coloro che ne sono autorizzati, di utilizzare risorse condivise (dati, programmi e dispositivi hardware).
- **APPARATO e/o DISPOSITIVO:** si intende una apparecchiatura hardware (fisica) che consente la comunicazione informatica.
- **LOGIN e PASSWORD:** codici personali attribuiti al Cliente.
- **TROUBLE TICKET:** sistema di gestione delle richieste di supporto effettuate da parte del Cliente.
- **HOSTING:** consiste nell'ospitare, su server di proprietà di IRQ o di proprietà di terzi, il sito Web del Cliente e nel rendere visibile su rete Internet tale sito
- **CLOUD:** erogazione di risorse informatiche, come l'archiviazione, l'elaborazione o la trasmissione di dati, caratterizzato dalla disponibilità on demand attraverso Internet a partire da un insieme di risorse preesistenti e configurabili.

## 2) Oggetto dell'accordo

Le presenti condizioni disciplinano il rapporto tra IRQ, ed il Cliente in ordine alla fornitura di apparati e servizi da parte di IRQ descritti nella proposta commerciale e negli allegati. Salvo quanto previsto da successive disposizioni di legge e dalle condizioni speciali inerenti al/i servizio/i prescelto/i dal Cliente, le presenti condizioni hanno portata generale.

Ogni prestazione definita accessoria al servizio di cui all'oggetto dell'accordo, eventualmente richiesta dal Cliente anche in momenti successivi alla stipula è sottoposta alle Condizioni del presente accordo e viene considerata come componente solida del servizio.

## 3) Servizio di posta elettronica - email

Il servizio di posta elettronica consiste nella messa a disposizione da parte di IRQ di una casella di posta elettronica secondo le condizioni tecniche ed economiche opportunamente comunicate al Cliente. Le caselle di posta elettronica sono ospitate su apparato di proprietà di terzi. Il Cliente accede alle caselle tramite web o client di posta elettronica giudicati compatibili.

IRQ non si assume alcuna responsabilità in merito all'utilizzo illecito o non corretto da parte del Cliente, del Servizio di Posta Elettronica, nonché delle caselle di posta elettronica e del contenuto dei messaggi inviati e ricevuti.

La casella di posta elettronica è strettamente collegata al Contratto ed ha pari durata e verrà pertanto disattivata in caso di risoluzione del Contratto o di recesso.

## 4) Servizio di Hosting e Cloud

IRQ non assume alcuna responsabilità in ordine al contenuto ed alle forme di tali dati ed informazioni; il Cliente si impegna a tenere indenne IRQ da eventuali azioni, pretese od eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti in dipendenza o in connessione di tali contenuti o forme. IRQ non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente, per se o per terzi o da questi ultimi se autorizzati dal Cliente, nell'infrastruttura virtuale ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli storage, per cautela, effettuati periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino del Servizio; ciò non solleva tuttavia il Cliente dall'effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. IRQ in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del Servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti.

## 5) Servizio di registrazione nomi a dominio

Il servizio di registrazione domini consiste nell'attività prestata da IRQ in nome e per conto del Cliente, che conferisce alla stessa apposito mandato, per l'assegnazione e la registrazione del nome a dominio alla competente autorità italiana.

IRQ non è responsabile in alcun modo per la formazione, il contenuto e l'utilizzo del nome a dominio richiesto e rilasciato dalla competente autorità. Il Cliente si impegna a rinunciare alla assegnazione, alla registrazione e all'utilizzo del nome di dominio, qualora risulti, a seguito di contestazione, che il medesimo comporti una lesione dei diritti di esclusiva di terzi.

Il Cliente si impegna ad informare IRQ della eventuale esistenza di altri nomi a dominio in suo possesso e/o della rinuncia, modifica o cancellazione dei medesimi attuata mediante altro Internet Service Provider.

Il Cliente prende atto ed accetta che in caso di richiesta di trasferimento, a IRQ di uno o più nomi a dominio di cui il Cliente è titolare, ciò non comporta la migrazione dei servizi a valore aggiunto ad esso associati tra cui la posta elettronica ed il sito web. Prima della richiesta di trasferimento sarà cura del Cliente provvedere autonomamente ad effettuare il salvataggio di detti servizi.

## 6) Proposta commerciale

Il Cliente sottopone la Proposta commerciale ad IRQ, debitamente completata e sottoscritta, con espressa dichiarazione di presa visione ed accettazione delle presenti Condizioni generali, la quale si considera irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1329 c.c., per il periodo di 15 (quindici) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di IRQ.

Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a IRQ il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

#### **7) Accettazione da parte di IRQ e conclusione del contratto**

Il Contratto che si compone della proposta commerciale, dei suoi allegati e delle presenti Condizioni Generali, si perfeziona con l'accettazione della proposta commerciale da parte del cliente debitamente completata e sottoscritta ed inviata al Fornitore.

Qualora lo ritenesse necessario ai fini della tutela del rischio del credito, IRQ ha facoltà di subordinare l'accettazione della proposta commerciale al versamento di un deposito cauzionale infruttifero e/o alla prestazione di altri idonei mezzi di garanzia ad opera del Cliente per l'adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto. IRQ può inoltre subordinare l'accettazione della proposta commerciale ed eventuali limitazioni dell'utilizzo del servizio a modalità di pagamento specifiche. Nel caso in cui il Cliente abbia precedentemente stipulato un altro contratto con IRQ, l'accettazione della proposta commerciale può essere subordinata al previo esatto adempimento del contratto precedente.

#### **8) Durata del contratto avente oggetto servizi e recesso del Cliente**

Fatto salvo quanto previsto al punto 9, la durata del Contratto di servizi è determinata ed è prevista nella proposta commerciale. In mancanza di specifica determinazione, il Contratto di servizi si intende della durata di un anno. A ciascuna scadenza il Contratto si rinnoverà tacitamente per la medesima durata, salvo disdetta da darsi con lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite posta elettronica certificata, almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del Contratto stesso.

Il Cliente ha comunque facoltà di recedere anticipatamente dal contratto, dandone notizia a IRQ mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite posta elettronica certificata. In questo caso il Cliente sarà tenuto a pagare i corrispettivi del servizio anche per i canoni mensili restanti, dal momento del recesso alla prevista scadenza del Contratto. Il Cliente che abbia sottoscritto Contratti aventi oggetto più servizi potrà recedere dal Contratto anche limitatamente ad un solo servizio.

#### **9) Modifiche del Contratto da parte di IRQ**

IRQ ha facoltà di effettuare eventuali modifiche alle specifiche tecniche dei servizi, al Contratto, o alle Condizioni Economiche applicate, qualora sia necessario od opportuno per sopravvenute esigenze tecniche, economiche, gestionali e legislative, che dovranno essere specificamente comunicate al Cliente. Qualora si tratti di modifiche che comportano un aumento del prezzo degli apparati o dei servizi od altri oneri economici a carico del Cliente, o che comunque determinano un peggioramento della sua posizione contrattuale, questi potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, dandone comunicazione ad IRQ mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o tramite posta elettronica certificata, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di IRQ. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine indicato, le modifiche proposte s'intenderanno accettate.

L'eventuale recesso sarà immediatamente efficace al momento del ricevimento da parte di IRQ della relativa comunicazione.

#### **10) Modalità della fornitura**

La fornitura di apparati e servizi da parte di IRQ avverrà secondo le modalità descritte nella proposta commerciale e negli allegati. In particolare la fornitura di apparati è legata alla consegna degli stessi da parte del produttore. IRQ non sarà quindi ritenuta responsabile per eventuali ritardi nella consegna degli apparati e/o all'attivazione di servizi ad essi riferibili.

#### **11) Richieste di modifica delle modalità e specifiche di fornitura da parte del Cliente**

Il Cliente può richiedere di modificare le modalità e le specifiche di fornitura del servizio indicate nella proposta commerciale, già accettata, dandone comunicazione scritta. Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta IRQ comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza e dei relativi costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, oppure comunicherà i motivi della sua mancata effettuazione. La richiesta di variazione potrà essere effettuata esclusivamente da Clienti in regola con gli obblighi di pagamento previsti dal Contratto.

#### **12) Corretto utilizzo del servizio**

Il Cliente usufruirà del servizio conformemente alle leggi ed ai regolamenti vigenti, e nel rispetto dei diritti di IRQ e dei terzi, attenendosi scrupolosamente alle istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da IRQ. Il Cliente dichiara sotto la propria responsabilità di essere in possesso delle autorizzazioni, licenze, permessi e certificazioni eventualmente necessari per usufruire del servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne IRQ da qualsiasi conseguente costo o onere. Il Cliente si impegna a mantenere segreti eventuali Login e la Password assegnati, impedendo che vengano utilizzati impropriamente o indebitamente, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso degli stessi. Il Cliente sarà responsabile dell'integrità degli archivi da Lui utilizzati ed a tal fine dovrà provvedere agli adempimenti da Lui ritenuti necessari, quali ad esempio i salvataggi periodici dei dati e/o la stipula di forme di assicurazione, che proteggano contro ogni rischio di perdita e/o danneggiamento sia delle informazioni gestite sia dalle eventuali apparecchiature di Sua proprietà.

#### **13) Assistenza tecnica**

Il FORNITORE provvede alla assistenza tecnica limitatamente ai servizi indicati nella proposta commerciale ed allegati.

Il servizio NON include l'assistenza tecnica Hardware, cioè assistenza per motivi legati alle parti fisiche del computer.

Non rientrano nel presente accordo gli interventi inerenti ad anomalie direttamente imputabili ad imperizia del CLIENTE.

E' esclusa ogni forma di assistenza tecnica al cliente su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte ed indicate nella proposta commerciale e direttamente riconducibili ai servizi resi dal FORNITORE.

Il cliente deve richiedere assistenza tramite il sistema centralizzato di trouble ticket predisposto da IRQ, secondo le modalità previste ed indicate nello stesso. Qualsiasi richiesta di intervento tecnico non pervenuta attraverso questo strumento potrà non essere presa in carico dal personale IRQ. L'accesso al sistema avviene all'indirizzo <http://supporto.IRQ10.net>.

#### **14) Pagamento Corrispettivi – fatturazione**

Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo relativo alla fornitura di apparati o del servizio secondo quanto previsto nella proposta commerciale e specificato nelle Condizioni Economiche. Il pagamento di importi per conto del Cliente da parte di terzi non conferirà a questi ultimi alcun diritto nei confronti di IRQ.

Il corrispettivo per i servizi oggetto del contratto potrà essere rivalutato di un importo pari all'indice Istat dei prezzi al consumo riferito al mese di attivazione del servizio senza ulteriore comunicazione da parte di IRQ. La disdetta di un servizio produce i suoi effetti, ai fini della fatturazione, alla naturale scadenza del medesimo. In caso di mancato puntuale pagamento, IRQ avrà la facoltà di addebitare al Cliente, senza necessità di

2015.09.Rev.5.SeaSLEX

preventiva costituzione in mora, gli interessi di mora nella misura determinata ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. 231/2002, a decorrere dal giorno in cui la somma risulta dovuta fino al giorno dell'effettivo pagamento. Resta impregiudicato ogni ulteriore credito per spese di esazione, nonché per spese legali, giudiziali e stragiudiziali, sostenute da IRQ a causa del ritardato o mancato pagamento.

### **15) Risoluzione del contratto**

Il mancato pagamento ad opera del Cliente degli importi dovuti a IRQ entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza costituisce causa di risoluzione di diritto del Contratto, ex art. 1456 c.c., anche se si tratta di inadempimento relativo a singole prestazioni.

Il rapporto tra le parti si considererà risolto di diritto nelle seguenti ipotesi:

- mancato pagamento da parte del Cliente, entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza, anche quale garante delle società controllate e della società che controlla il Cliente, del corrispettivo pattuito. Resta inteso che il mancato pagamento del corrispettivo relativo ad un singolo servizio non comporterà la risoluzione anche del contratto relativo a tutti gli altri servizi;
- ritardo nel pagamento del corrispettivo pattuito superiore a 7 giorni dalla data di invio del sollecito di pagamento;
- utilizzo improprio degli strumenti oggetto del contratto.

### **16) Recesso di IRQ**

IRQ potrà recedere dal Contratto, con decorrenza immediata, dandone comunicazione al Cliente a mezzo lettera raccomandata A.R., qualora il Cliente risulti: civilmente incapace, iscritto nell'elenco dei protesti, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente, e/o effettui una fusione societaria, sia oggetto di acquisizione, o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile alla medesima compagine sociale esistente al momento della sottoscrizione della proposta commerciale.

IRQ potrà inoltre recedere dal Contratto con le modalità previste dal paragrafo precedente qualora vengano meno o si riducano sensibilmente le garanzie eventualmente prestate dal Cliente al momento della sottoscrizione della proposta commerciale, e le stesse non siano state adeguatamente ripristinate entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta formulata in tal senso al Cliente da IRQ.

### **17) Conseguenze dello scioglimento del rapporto**

Qualora IRQ disponesse di dati di proprietà del Cliente, residenti nelle proprie apparecchiature, opererà secondo le modalità che il Cliente stesso avrà comunicato per iscritto entro 15 (quindici) giorni dalla data di avvenuta cessazione del rapporto. Trascorso tale periodo senza che siano pervenute le suddette direttive tali dati verranno eliminati.

### **18) Limitazioni di responsabilità**

Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nella proposta commerciale, ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dall'accordo limitatamente ai danni diretti; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché i danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, IRQ non sarà in ogni caso tenuta a risarcire danni per importi superiori al valore dei servizi e/o prestazioni oggetto del contratto, salve le previsioni inderogabili di legge. IRQ si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del servizio, ma non assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del servizio siano dovute a fatto del Cliente o di terzi, o dipendano da caso fortuito od eventi di forza maggiore. Pertanto, a mero titolo esemplificativo, IRQ non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni e interventi sul servizio effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da IRQ, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione delle apparecchiature utilizzate dal Cliente, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi quelli in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative o della Pubblica Amministrazione, da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o amministrativa che inibiscano l'erogazione dei servizi o dispongano la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i servizi. IRQ compirà comunque ogni ragionevole sforzo per ristabilire il servizio reso non disponibile per una delle cause menzionate.

### **19) Disposizioni Generali**

19.1 Il Cliente non potrà trasferire il Contratto o parti di esso, né diritti ed obblighi da esso scaturenti, senza il preventivo consenso di IRQ. IRQ potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti e obblighi scaturenti dal Contratto. IRQ potrà anche cedere integralmente il Contratto, garantendo comunque l'adempimento delle obbligazioni scaturenti da esso fino alla scadenza prevista al momento della cessione. Il Cliente presta sin d'ora il consenso alla cessione dei diritti ed obblighi nonché alla cessione del contratto.

19.2. In caso di conflitto tra le presenti Condizioni e la proposta commerciale e gli allegati prevarrà quanto contenuto nella proposta commerciale e negli allegati. Il mancato esercizio da parte di una delle parti dei diritti derivanti dalle presenti Condizioni non costituirà, né potrà essere considerato, una rinuncia a tali diritti.

### **20) Riservatezza e privacy**

IRQ ed il Cliente si impegnano a mantenere il segreto su tutte le informazioni, dati e notizie riservati di cui verranno a conoscenza, direttamente o indirettamente, durante l'esecuzione del Contratto ed a richiedere pari impegno al proprio personale. Il Cliente, conformemente a quanto previsto dagli articoli 7 e 13 del D.lgs. 196/2003 sulla tutela dei dati personali, esprime il proprio consenso affinché i propri dati personali possano essere trattati, nel rispetto del Codice della Privacy sopra richiamato, per gli scopi indicati nell'informativa, di cui il Cliente dichiara di aver preso preventiva visione, e affinché gli stessi possano essere oggetto di comunicazione ai soggetti e per le finalità dichiarate nella stessa informativa.

### **21) Modifica dei dati identificativi del Cliente**

Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a IRQ ogni cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, dei dati relativi alla residenza e/o domicilio e/o alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione. Tutte le comunicazioni inviate da IRQ all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi conosciute. In ogni caso qualora il Cliente indichi un indirizzo errato o non abbia la normale diligenza nel tenerlo aggiornato, le comunicazioni saranno considerate comunque giunte a buon fine.

### **22) Legge applicabile e Foro Competente**

Le presenti Condizioni sono interamente regolate e interpretate in conformità alla legge italiana.

Per qualsiasi controversia che potesse sorgere tra le parti relativamente alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione delle presenti Condizioni e/o della proposta commerciale e/o allegati è competente in via esclusiva, con esclusione di qualsiasi altro Foro anche concorrente, il Foro di Milano.