

Condizioni generali di contratto

1. Parti del contratto

Parti del contratto sono la PGUM S.r.l. (di seguito PGUM), con sede in 39040 Ora, Via Vecchia 18/C, P.IVA e Cod. fisc.. IT02923310219 ed il cliente.

2. Oggetto del contratto

PGUM fornisce prestazioni di consulenza, installazione, manutenzione e assistenza nel settore IT e vende hardware e software sulla base delle presenti condizioni generali di contratto (di seguito "CGC"), all'offerta, alle descrizioni delle prestazioni ("Service Level Agreement - SLA") e alle eventuali pattuizioni individuali concluse per iscritto con il Cliente. PGUM si riserva di aggiornare in qualsiasi momento e senza preavviso le tecnologie utilizzate per la prestazione dei servizi adattandosi ai progressi della tecnica. PGUM conclude contratti esclusivamente alle proprie condizioni. Eventuali condizioni diverse proposte dal Cliente sono valide soltanto se espressamente accettate per iscritto da parte di PGUM. Salvo che sia diversamente stabilito, i documenti si applicano nel seguente ordine di prevalenza: contratto individuale, offerta, condizioni speciali, descrizioni delle prestazioni ("Service Level Agreement - SLA"), condizioni generali di contratto.

3. Perfezionamento del contratto

Per tutte le pattuizioni tra PGUM ed il Cliente è espressamente richiesta la forma scritta; tale requisito è integrato anche dalla corrispondenza scambiata via e-mail. Il contratto si perfeziona in seguito all'accettazione scritta da parte del Cliente dell'offerta scritta di PGUM. In caso di modifiche all'offerta da parte del Cliente, il contratto si perfeziona solamente con l'accettazione scritta da parte di PGUM. Agenti o collaboratori della rete di vendita di PGUM non sono autorizzati a stipulare, in nome e per conto di PGUM, accordi differenti ai Service Level Agreement e alle presenti condizioni generali di contratto.

4. Garanzie - Acconti

PGUM è autorizzata a subordinare l'offerta o la continuazione di un servizio alla prestazione di una garanzia da parte del Cliente, oppure al versamento di un acconto. La mancata prestazione di una garanzia o il mancato versamento di un acconto dà luogo alla risoluzione contrattuale ai sensi dell'art. 1456 c.c.

5. Insolvenza del cliente

Procedure concorsuali o similari a carico del Cliente sono da considerarsi condizioni risolutive ai sensi degli artt. 1353 e 1360, 2° comma c.c.

6. Variazioni e integrazioni del contratto

Le variazioni delle condizioni generali di contratto o delle condizioni contrattuali e in particolare quelle relative alla determinazione dei compensi per le prestazioni di PGUM vengono comunicate al Cliente con mezzi idonei e entrano in vigore decorso un mese dalla loro comunicazione. In caso di variazioni dei contenuti contrattuali che non siano esclusivamente a proprio vantaggio, il Cliente potrà recedere dal contratto senza spesa alcuna, mediante comunicazione a PGUM da inviarsi a mezzo lettera raccomandata entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione. La versione aggiornata delle condizioni generali di contratto è visionabile sulla pagina web della PGUM www.pgum.eu o verrà inviata al Cliente su sua richiesta. Questa vale come idoneo mezzo di comunicazione ai sensi del primo comma.

7. Durata del contratto

7.1. Prestazioni continuative e periodiche

La durata del contratto per prestazioni continuative o periodiche (p. es. prestazioni di assistenza, monitoraggio), salvo diverse pattuizioni, è di un anno a partire dal mese successivo alla prima fornitura e messa in servizio della soluzione venduta e si rinnova tacitamente di anno in anno. Il Cliente ha la facoltà di disdire il contratto con comunicazione scritta almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto. La

disdetta scritta deve pervenire a PGUM entro il sopra indicato termine. PGUM si riserva il diritto di recedere dal contratto in ogni momento rispettando un termine di 30 giorni, salvo diverse pattuizioni; PGUM ha la facoltà di recedere immediatamente dal contratto, nel caso il Cliente stesso o terzi modifichino il sistema IT oggetto del contratto senza preventivo accordo con PGUM.

7.2. Conseguenze della cessazione del rapporto contrattuale

Nel caso di cessazione del contratto per qualunque causa verranno immediatamente cessate le prestazioni oggetto dello stesso.

Le prestazioni fornite fino alla cessazione del contratto verranno addebitate al Cliente da PGUM, determinando il prezzo in proporzione alla durata complessiva del contratto. Alla cessazione del contratto il Cliente ha l'obbligo di restituire immediatamente tutti i prodotti di proprietà di PGUM (p. es. apparecchiature in noleggio). PGUM non garantisce il salvataggio e il recupero dei dati dopo la cessazione del contratto e non assume alcuna responsabilità a proposito.

8. Orario di assistenza – Orario lavorativo

Salvo diverse pattuizioni, il calendario e l'orario lavorativo di PGUM sono: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 17.30, escluso i giorni festivi e le ferie aziendali ("orari principali"). Per dettagli e per la reperibilità di PGUM fuori dagli orari principali e fuori dagli orari aziendali si indica l'indirizzo www.pgum.eu.

9. Servizio clienti

Richieste, reclami e segnalazioni di guasto possono essere comunicate telefonicamente all'helpdesk o via e-mail support@pgum.eu. Il Cliente è tenuto a segnalare immediatamente guasti, vizi o danni ed a rendere possibile la riparazione. Nel caso PGUM non fosse in grado di effettuare i lavori di manutenzione e di riparazione dei prodotti o servizi forniti da PGUM nel termine contrattualmente stabilito, al Cliente verrà accreditato un importo massimale pari al canone mensile del relativo servizio, salvo diverse pattuizioni. Resta escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento del danno.

10. Garanzia per prodotti (Software e Hardware)

Per prodotti acquistati presso PGUM, PGUM garantisce la gestione della garanzia del produttore (RMA) gratuita per la durata della garanzia del prodotto del relativo produttore o fornitore:

- richiesta telefonica /gestione RMA con produttore
- organizzazione spedizione e gestione trasporto di ritorno al produttore
- costi del trasporto

Le prestazioni di lavoro tecnico necessarie non comprese nella gestione RMA saranno addebitate al Cliente, salvo diverse pattuizioni espresse. Resta esclusa ogni ulteriore garanzia per i prodotti forniti da PGUM.

11. Responsabilità per servizi

Ferme restando le inderogabili disposizioni di legge, PGUM risponde solo per dolo o colpa grave.

Per i sistemi installati e controllati da PGUM la stessa opera con l'ordinaria diligenza attenendosi agli attuali standard tecnici; non può essere garantita la sicurezza dei sistemi. PGUM non è in nessun modo responsabile nei confronti del Cliente per danni indiretti che il Cliente abbia subito a causa della mancata disponibilità totale o parziale del sistema ossia dei servizi, come – a titolo meramente esemplificativo – la perdita di chance e/o di affari e il mancato guadagno e danni da pretese di terzi nei confronti del Cliente. Salvo diverse pattuizioni, il danno risarcibile da parte di PGUM non potrà superare l'importo massimo pari al canone mensile per il relativo servizio.

PGUM non risponde per danni causati dal Cliente per mancato rispetto delle presenti condizioni generali di contratto o di altri accordi tra le parti; PGUM non risponde per danni riconducibili a:

- 1) caso fortuito o forza maggiore;

- 2) eventi al di fuori della sfera di controllo di PGUM, come p. es. disturbi dei servizi di telecomunicazione, agli impianti di rete o interruzioni nella fornitura di energia elettrica;
- 3) modifiche del sistema, degli impianti di rete e degli apparecchi terminali apportate dal Cliente stesso o da terzi senza il consenso di PGUM;
- 4) uso abusivo o improprio dei prodotti ossia del sistema da parte del Cliente;
- 5) inosservanza da parte del Cliente delle misure obbligatoriamente previste nell'ambito della sicurezza sul lavoro, delle disposizioni antincendio e/o dell'antifortunistica.

12. Backup

Salvo diverse pattuizioni (p. es. contratto backup), il Cliente è l'unico responsabile per il salvataggio dei dati aziendali. In questo caso PGUM su richiesta e dopo la verifica dei dati salvati rilascia un certificato di conformità backup, nel quale viene definito cosa viene salvato e chi nell'azienda del Cliente è responsabile per la regolare esecuzione del backup. PGUM non si assume alcuna responsabilità per perdite di dati, per il contenuto di dati richiesti su internet o per e-mail inviate o ricevute dal Cliente (specialmente se contenenti virus).

13. Prezzi

13.1. Adeguamento dei prezzi

I servizi forniti da PGUM vengono messi in conto in base ai prezzi contrattualmente stabiliti. In caso di rinnovazione tacita del contratto i prezzi vengono automaticamente adeguati all'intera variazione riportata dall'indice ISTAT per i lavoratori dipendenti (FOI) rispetto al mese precedente a quello in cui il contratto è stato concluso.

Se nel caso di rinnovazione tacita del rapporto contrattuale dovessero risultare modifiche del sistema o adeguamenti dei servizi al progresso tecnologico rispetto all'anno precedente, PGUM ha la facoltà di adeguare il prezzo dei rispettivi servizi per gli anni seguenti. In questo caso il Cliente ha la facoltà di recedere dal contratto entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione ossia della fattura, comunicandolo in forma scritta a PGUM. Le prestazioni fornite fino alla cessazione del contratto verranno messe in conto proporzionalmente in base al prezzo dell'anno precedente, fermo restando l'adeguamento all'inflazione.

13.2. Servizi in economia

In caso di fornitura di servizi in economia, il tempo di lavoro viene sempre computato e arrotondato in unità di 15 minuti. Nel caso di intervento in loco è inoltre dovuta una somma forfetaria per l'intervento (include costi e tempo di viaggio) in base alla zona clienti assegnata, la quale non è invece dovuta in caso di assistenza remota.

13.3. Servizi al di fuori dell'orario principale

Salvo diverse pattuizioni, per le prestazioni al di fuori dell'orario principale di PGUM (si veda punto 8), nel finesettimana e nei giorni festivi viene messa in conto una maggiorazione per ore di lavoro straordinario del 25% sul tasso orario concordato, oltre a eventuali somme forfetarie per l'intervento/per la chiamata in base al rispettivo listino prezzi. Alternativamente è possibile concordare prima della prestazione del servizio da parte di PGUM una somma forfetaria per l'intervento o soluzioni pacchetto in base al rispettivo listino prezzi di PGUM.

14. Fatturazione e pagamenti

Le fatture vengono rilasciate in via elettronica ed inviate via e-mail; su richiesta le fatture vengono rilasciate in forma cartacea. Il pagamento delle fatture rilasciate da PGUM deve essere effettuato in base alle condizioni di pagamento ed entro la scadenza indicata nella fattura. Agenti, collaboratori nella distribuzione o dipendenti di PGUM non sono autorizzati ad accettare pagamenti. Pagamenti effettuati a dette persone, o attenendosi a modalità di pagamento non indicate nella fattura, non esonerano il Cliente dal suo debito.

15. Reclami relativi ad importi addebitati in fattura

I reclami relativi a importi addebitati in fattura dovranno essere trasmessi alla sede indicata nella fattura entro 30 dalla scadenza della fattura in contestazione. La presentazione del reclamo non esonera il Cliente dall'obbligo di pagamento di tutti gli importi addebitati nella fattura, entro la data di scadenza indicata nella fattura stessa.

16. Conferimento e cessione del contratto

PGUM è autorizzata a rivolgersi ad altre imprese per l'adempimento delle proprie obbligazioni. PGUM ha la facoltà di trasmettere o cedere a terzi totalmente o parzialmente diritti e doveri derivanti dal contratto, e quindi anche a riguardo di singole prestazioni.

17. Riservatezza e privacy

17.1. Livello di sicurezza per dati forniti dal cliente

I dati trattati dal Cliente e affidati a PGUM verranno trattati da quest'ultima nel proprio centro di elaborazione dati i cui livelli di sicurezza sono conformi ai requisiti minimi di sicurezza dettati in materia di trattamento dei dati personali (D. Lgs. del 30.06.2003, n.196).

Il Cliente autorizza PGUM all'accesso al server/PC del Cliente per gli interventi di manutenzione con accesso remoto che verrà eseguito dietro richiesta del Cliente per finalità di manutenzione ordinario e/o straordinaria.

17.2. Trattamento dei dati personali del cliente

I dati personali del Cliente stesso, forniti a PGUM per consentire l'esercizio dell'attività commerciali di quest'ultima, saranno trattati nel rispetto dei diritti e della dignità del Cliente interessato, in osservanza del D. Lgs. del 30.06.2003, n.196 (Codice Privacy) e secondo le modalità descritte nell'informativa pubblicata sul sito www.pgum.eu.

18. Legge applicabile e foro competente

Per tutti i contratti conclusi con PGUM e per la loro attuazione si applica la legge italiana. Per controversie aventi ad oggetto contratti conclusi con PGUM, che derivino da tali contratti o che siano comunque a essi connesse, il foro esclusivamente competente è Bolzano.