

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO FORNITURA E ASSISTENZA INFORMATICA

### PREMESSE

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito denominate "Condizioni Generali") unitamente alle eventuali condizioni particolari di contratto contenute nel "Mod. preventivo" disciplinano le modalità e i termini di erogazione e fruizione di tutti i servizi di assistenza e/o consulenza IT attualmente forniti da **BERAID SRL** (di seguito denominata "Fornitore").

L'accettazione delle presenti Condizioni Generali, è requisito necessario ed indispensabile per l'erogazione e fruizione dei servizi offerti dal Fornitore.

Con l'accettazione espressa delle presenti Condizioni Generali, il cliente dichiara di aver preso visione, di aver ben compreso ed accettato tutte le clausole contrattuali ivi presenti e si impegna, sin d'ora, a prendere visione ed accettare tutte le eventuali modifiche, integrazioni e/o aggiornamenti delle presenti, che verranno in futuro adottate e contestualmente pubblicate dal Fornitore, consultabili al link <https://www.beraid.it/besupport/>

### DEFINIZIONI

- Per "cliente" si intende l'acquirente o utilizzatore del servizio di assistenza e/o consulenza richiesto;
- Per "tecnico" si intende un soggetto incaricato da **BERAID SRL** ad eseguire l'intervento;
- Per **BERAID SRL** si intende l'azienda con Partita Iva 04150960989;
- Per "On Center" si intende il servizio di assistenza erogato presso un laboratorio di **BERAID SRL**
- Per "On Site" si intende il servizio di assistenza erogato presso il luogo indicato dal cliente

### OGGETTO DEL CONTRATTO

L'oggetto del contratto è costituito dal complesso di servizi di **assistenza, installazione e/o consulenza in ambito IT** che il Fornitore si impegna ad erogare e/o a fornire, dettagliatamente descritti nel "Mod. preventivo" che precede le presenti condizioni.

In specie, il Fornitore si impegna a fornire su mandato del Cliente:

- (I) Fornitura di materiale informatico hardware e software;
- (II) Fornitura di servizi di monitoraggio, assistenza e sviluppo IT (a titolo esemplificativo e non esaustivo: manutenzione sistemi IT; sviluppo *website*;

*vulnerability assessment; system integration*)

- (III) Fornitura di servizio di Assistenza da Remoto.

Ciascuna fornitura di prodotto e/o servizio è regolato dalle relative condizioni generali di contratto, nonché dalle disposizioni comuni di cui al successivo punto IV (IV – disposizioni comuni di fornitura e assistenza informatica).

Nell'oggetto del contratto rientrano altresì tutte le prestazioni accessorie, preparatorie, necessarie o soltanto utili all'espletamento del servizio richiesto quali ad esempio incontri per riunioni, trasferte etc., i cui costi saranno interamente trasferiti al Cliente, secondo quanto disciplinato dal "Mod. preventivo".

### STRUTTURA DEL CONTRATTO

Il presente contratto è strutturato in due fasi distinte:

#### 1- fase di verifica:

Durante questa fase si procede alla verifica delle condizioni ipotizzate e poste a base del "Mod. preventivo", si definiscono i processi e le procedure fra Cliente e Fornitore, con gli opportuni scambi delle informazioni necessarie, si dettagliano i livelli di servizio e le attività correlate;

#### 2- erogazione a regime del servizio:

Durante questa fase si eseguono e completano tutte le attività definite nel "Mod. preventivo", sino alla cessazione del rapporto contrattuale.

### LE PRESTAZIONI DEL FORNITORE

Il Fornitore, per tutta la durata del contratto, si obbliga, nei confronti del Cliente ad erogare i servizi di assistenza, installazione e/o consulenza in ambito IT dettagliatamente descritti nel "Mod. preventivo", fornendo le eventuali e necessarie figure tecniche e professionali.

In costanza di rapporto il Fornitore avrà la facoltà di offrire al Cliente – e questi avrà la facoltà di accettare – ulteriori servizi, non contemplati nell'allegato preventivo.

Per tali servizi aggiuntivi le parti concorderanno il corrispettivo che spetterà al Fornitore. Anche siffatte prestazioni, inserendosi nel quadro dei rapporti instaurati con il contratto, saranno disciplinate, per

tutto quanto non specificamente convenuto dalle parti, dalle clausole del presente contratto.

(I) **FORNITURA DI MATERIALE INFORMATICO  
HARDWARE E SOFTWARE**

**TRASPORTO MERCE**

Salvo diverso accordo tra le parti, le spedizioni del materiale di consumo saranno effettuate a mezzo di trasportatori scelti dal Cliente o individuati dal Fornitore. Le spese di spedizione e di assicurazione dei Beni, fatto salvo diverso accordo scritto tra le parti, verranno addebitate al Cliente.

Nelle spedizioni, ai sensi dell'art. 1510 c.c., il rischio per il perimento totale o parziale o danneggiamento fortuito passa al Cliente dal momento in cui la merce è rimessa al vettore o allo spedizioniere. In ogni caso, il Fornitore non sarà responsabile della perdita e/o avaria del prodotto fin dal momento della consegna dei Beni al vettore presso i propri magazzini.

Parimenti, il Fornitore non risponde di eventuali errori di consegna dovuti all'errata o equivoca indicazione del proprio indirizzo da parte del Cliente.

I termini di consegna dei prodotti ordinati o di, salvo diversi accordi scritti, sono indicativi e non essenziali per gli interessi delle parti.

**PAGAMENTI**

Il corrispettivo e le relative modalità di pagamento per l'esecuzione delle forniture verranno concordate per iscritto tra le parti ed indicato nel "Mod. preventivo".

Analogamente si procederà nel caso fosse necessario procedere con la sostituzione di eventuali apparecchiature o parti di esse.

L'avvio dell'intervento presuppone necessariamente l'accettazione scritta da parte del Cliente del suddetto preventivo.

In difetto di puntuale pagamento alle scadenze pattuite, e ferma restando la facoltà del Fornitore di avvalersi del rimedio di cui all'art. 1460 c.c. sospendendo o interrompendo ogni Fornitura in corso di esecuzione, saranno dovuti dal Cliente interessi di mora nella misura stabilita per legge.

**ESCLUSIONE DI GARANZIA PER LE FORNITURE DI  
HARDWARE E SOFTWARE**

Nel caso in cui le compravendite di materiale informatico da parte del Fornitore riguardino prodotti che sono realizzati da terzi soggetti produttori, le stesse avvengono con espressa esclusione di qualsiasi forma di garanzia in ordine al buon funzionamento dei

beni venduti: l'acquisto di hardware, software od altre applicazioni informatiche presso il Fornitore comporta l'applicazione integrale delle condizioni di garanzia fornite direttamente dai Produttori, di cui il Cliente può avvalersi in qualunque momento nei termini e nelle forme di volta in volta stabilite da essi.

Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per eventuali inesattezze e/o non corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti o delle applicazioni rispetto a quanto comunicato dai produttori. Ogni informazione commerciale o pubblicitaria fornita dalla struttura di vendita del Fornitore prima dell'acquisto costituisce esclusivamente attività di orientamento e supporto ai Clienti e non sostituisce o surroga in alcun modo l'informazione relativa alle specifiche tecniche dei prodotti o degli applicativi software commercializzati che i produttori pubblicizzano e comunicano al mercato. Prima di procedere all'acquisto, il Cliente ha l'obbligo specifico di valutare, in autonomia, le caratteristiche dei prodotti hardware e/o degli applicativi software mediante consultazione delle relative schede tecniche del produttore.

**DIRITTI DI PROPRIETA' INTELLETTUALE E/O  
INDUSTRIALE**

Il Cliente è tenuto ad utilizzare l'oggetto delle Forniture nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale del Fornitore medesimo o di Terzi. Qualsiasi materiale che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di Terzi e che sia messo a disposizione del Cliente tramite la fornitura sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne il Fornitore da qualsiasi conseguenza pregiudizievole. Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale del Fornitore e/o di Terzi, il fornitore si riserva il diritto di risolvere il contratto, fatto salvo il diritto al risarcimento di eventuali danni. In caso di forniture di Software di terzi Produttori, il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità dei Produttori dei Software ed intercorrono tra il Cliente ed i Produttori medesimi con esclusione di qualsiasi responsabilità del Fornitore.

(II) **FORNITURA DI SERVIZI DI MONITORAGGIO,  
MANUTENZIONE, ASSISTENZA E  
SVILUPPO IT**

**MODALITA' RICHIESTA INTERVENTO**

A seguito dell'accettazione di offerta relativa a servizio di assistenza, il Cliente dovrà mediante il software BeSupport messo a disposizione del Fornitore inviare una richiesta di assistenza che verrà presa in carico dal team tecnico. La problematica verrà gestita come descritto nel documento operativo disponibile all'indirizzo <https://www.beraid.it/besupport/>

**COMPENSI E MODALITA' DI FATTURAZIONE**

I compensi previsti per la fornitura dei servizi di monitoraggio, manutenzione, assistenza e sviluppo IT e le relative modalità di fatturazione sono determinati nel "Mod. preventivo".

In difetto di puntuale pagamento alle scadenze pattuite, e ferma restando la facoltà del Fornitore di avvalersi del rimedio di cui all'art. 1460 c.c. sospendendo o interrompendo ogni servizio in corso di esecuzione, saranno dovuti dal Cliente interessi di mora nella misura stabilita per legge.

Si evidenzia come il Fornitore si riserva la facoltà di procedere alla modifica, in aumento od in diminuzione, dei canoni e/o tariffe in vigore. Tali variazioni saranno comunicate dal Fornitore al Cliente, e soggette a preventiva accettazione.

**RESPONSABILITA' DELLE PARTI**

➤ **Responsabilità del Fornitore:**

la gestione dell'attività del personale del Fornitore effettuata "On Center" si intende svolta a suo esclusivo rischio e responsabilità e non implica responsabilità del Cliente.

È espressamente inteso che l'impegno assunto dal Fornitore nell'eseguire l'intervento tecnico esclude comunque ogni rivalsa nei confronti dello stesso per eventuali danni connessi o imputabili a guasti, fermi apparecchiature o a qualsiasi altra causa derivante dal mancato utilizzo dell'apparecchiatura oggetto di intervento.

Il Fornitore si impegna a mantenere l'efficienza e la disponibilità di tutti i servizi e i prodotti offerti. Qualora il Fornitore fosse costretto ad interrompere il servizio per eventi ordinari e straordinari di manutenzione oppure per eventi eccezionali o per caso fortuito, si impegna a contenere nel minor tempo possibile la durata dell'interruzione e/o mal funzionamento – fermo restando che il Cliente

rinuncia fin da ora a chiedere a qualsiasi titolo i danni o il mancato utile derivante da tali fenomeni.

Il Fornitore è responsabile per le difformità e i vizi della sua prestazione.

Sono esclusi i casi di errori od omissioni determinanti del Cliente - anche nel trasferimento dei dati al Fornitore - o di malfunzionamento del software o delle configurazioni hardware imputabili esclusivamente al Cliente o qualora i programmi informativi non siano utilizzati dal Cliente conformemente alle istruzioni ricevute dal Fornitore o qualora il Cliente abbia modificato il suo ambiente informatico ad insaputa del Fornitore o abbia comunque dato indicazioni errate o incomplete.

È fatta salva la diligenza del Fornitore nel segnalare tali anomalie al Cliente.

➤ **Responsabilità del Cliente:**

la gestione dell'attività del personale del Fornitore effettuata "On Site" richiede che il Cliente provveda a:

- mettere a disposizione del Fornitore il personale necessario all'analisi dell'ambiente in cui dovranno essere prestati i servizi, con particolare riferimento allo scambio di tutte le informazioni necessarie ed utili alla conclusione dell'intervento tecnico (comprese le informazioni relative all'installazione, configurazione dei servizi accessori quali password per accesso a banche dati, internet, ecc...);
- comunicare al Fornitore le norme di sicurezza adottate presso la propria sede, cui il Fornitore stesso dovrà attenersi;
- garantire la conformità alla normativa vigente degli impianti interessati all'uso delle apparecchiature oggetto del richiesto intervento;
- erogare il compenso spettante al Fornitore nel caso in cui il servizio richiesto "On site" non venisse erogato per motivi direttamente riconducibili al Cliente: eventuali ore di attesa e/o di inattività del tecnico saranno comunque computate nel calcolo dell'intervento.

**VIRUS E MALWARE**

Nell'ipotesi in cui l'apparecchiatura hardware sia infettata da virus informatici, il tecnico provvederà ad eseguire un'attività di rimozione degli elementi solo in presenza di software antivirus con relativa sottoscrizione ad un servizio di aggiornamento.

L'esecuzione di una scansione contro i virus può rendere inaccessibili alcuni dati o file infetti. Il cliente accetta pertanto questo rischio non correlato al servizio di assistenza. L'esecuzione di una scansione contro i virus non fornisce assoluta garanzia di eliminazione dei virus rilevati. Non garantisce inoltre che il sistema sia protetto in futuro contro i virus. Di conseguenza il Fornitore non garantisce che il sistema sia esente da virus o protetto in futuro contro i virus. L'esecuzione di aggiornamenti delle definizioni dei virus periodici è interamente sotto la responsabilità del cliente. Il cliente prende atto ed accetta che alcune attività preventive possono richiedere l'utilizzo da parte del tecnico della connessione Internet del cliente, per scaricare informazioni necessarie alla conclusione dell'intervento tecnico.

#### **BACKUP DATI, SISTEMA OPERATIVO E PROGRAMMI**

La riparazione di hardware può comportare la perdita dei dati presenti su supporti magnetici. Per questo motivo il Cliente è tenuto ad eseguire, qualora lo ritenesse necessario, copie di backup dei dati e dei programmi presenti prima di far eseguire la riparazione al tecnico. Il Fornitore non può essere in ogni caso responsabile di eventuali perdite di dati dovute a qualsiasi causa.

L'installazione del sistema operativo e dei programmi è subordinata alla disponibilità del cliente dei supporti magneti originali, delle chiavi di attivazione e/o di ogni altro elemento indispensabile all'installazione.

#### **(III) FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DA REMOTO**

##### **TEAMVIEWER**

Il Fornitore utilizza TeamViewer® per il collegamento remoto di terze parti e fornisce assistenza remota a condizione che l'assistito abbia accettato le relative condizioni di utilizzo del servizio di assistenza remota, oggetto di separata documentazione.

#### **TEMPI E COSTI DI INTERVENTO**

INTERVENTO	INTERVALLO	TEMPO ADDEBITATO
Da remoto	0-15 min	15 min
Da remoto	16-30 min	30 min
Da remoto	31-45 min	45 min
Da remoto	45-60 min	1 ora
Onsite	0-15 min	30 min
Onsite	31-60 min	1 ora
Tempi di trasferta*	0-40 km	30 min
Tempi di trasferta*	41-80 km	1 ora

Tempi di trasferta*	Oltre 80 km	30 min ogni 20 km
---------------------	-------------	-------------------

\*il calcolo chilometrico è da intendersi con partenza prevista dalla sede del Fornitore (Brescia, via Orzinuovi).

\*il criterio del conteggio orario è da considerarsi valido anche per le ore successive alla prima.

#### **(IV) DISPOSIZIONI COMUNI DI FORNITURA E ASSISTENZA INFORMATICA**

##### **RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

Il Fornitore ha facoltà di risolvere il presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., in caso di inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni qui assunte, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno.

La risoluzione del contratto determinerà l'immediata sospensione della prestazione richiesta, salvo l'obbligo del Cliente di corrispondere l'importo dovuto per le prestazioni già erogate.

##### **RISERVATEZZA**

I dati e i programmi che il Cliente affida al Fornitore sono riservati.

Il Fornitore dovrà assicurare – in ciò assumendo anche l'impegno per il fatto dei propri dipendenti – la segretezza e la confidenzialità dei dati, delle informazioni, del know-how, del software di cui verrà a disporre per dare esecuzione al contratto, nonché la segretezza e confidenzialità della documentazione, di qualsiasi natura, del Cliente o predisposta da terzi (inclusi dipendenti e promotori) nell'interesse del Cliente.

#### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI EX ARTT. 13/14 REG. UE 679/2016**

"BERAID SRL" nella qualità di Titolare del trattamento dei dati personali del Cliente, ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 di seguito 'GDPR', con la presente informa il Cliente che la citata normativa prevede la tutela degli interessati rispetto al trattamento dei dati personali e che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti. I dati personali verranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa sopra richiamata e degli obblighi di riservatezza ivi previsti.

##### **Titolare:**

il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è "BERAID SRL", nella persona del suo legale rappresentante pro tempore.

Sede legale: Brescia (BS), via Orzinuovi, n. 72/bis - CAP 25125

Mail: [info@beraid.it](mailto:info@beraid.it) Pec: [beraid@pec.it](mailto:beraid@pec.it)  
Telefono: 030 6364765 P.IVA: 04150960989

**Finalità di trattamento:**

I dati verranno trattati per le seguenti finalità connesse all'attuazione di adempimenti relativi ad obblighi legislativi o contrattuali: adempimenti obbligatori per legge in campo fiscale e contabile, assistenza post-vendita, gestione contenzioso, gestione clientela, programmazione delle attività, rilevazione del grado di soddisfazione della clientela, storico/fatturazione clienti. Il trattamento dei dati funzionali per l'espletamento di tali obblighi è necessario per una corretta gestione del rapporto e il loro conferimento è obbligatorio per attuare le finalità sopra indicate. Il Titolare rende noto, inoltre, che l'eventuale non comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, può causare l'impossibilità del Titolare di garantire la congruità del trattamento stesso.

**Modalità del trattamento.**

I dati personali potranno essere trattati nei seguenti modi: trattamento manuale a mezzo di archivi cartacei e/o automatizzato. Ogni trattamento avviene nel rispetto delle modalità di cui agli artt. 6, 32 del GDPR e mediante l'adozione delle adeguate misure di sicurezza previste.

**Comunicazione:**

I dati saranno comunicati esclusivamente a soggetti debitamente nominati per l'espletamento dei servizi necessari ad una corretta gestione del rapporto, con garanzia di tutela dei diritti dell'interessato. I dati saranno trattati unicamente da personale espressamente autorizzato dal Titolare. I dati potranno essere comunicati a terzi debitamente nominati Responsabili al trattamento, in particolare a:

- collaboratori, consulenti e liberi professionisti, anche in forma associata;
- società e imprese, enti pubblici e/o privati, banche e istituti di credito, spedizionieri, Trasportatori, Padroncini, Poste, Aziende per la Logistica.

**Diffusione:**

I dati personali non verranno diffusi in alcun modo.

**Periodo di Conservazione.**

Nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 del GDPR, il periodo di conservazione dei dati personali è stabilito per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati per l'esecuzione e l'espletamento delle finalità contrattuali, non

superiore all'espletamento dei servizi erogati e non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati e nel rispetto dei tempi obbligatori di legge.

**Diritti:**

Il cliente, in qualità di interessato, ha diritto di ottenere dal titolare la cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità, l'opposizione al trattamento dei dati personali che lo riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, del GDPR. Reg.to UE 2016/679, mediante richiesta da inoltrare all'indirizzo mail del Titolare del trattamento: [info@beraid.it](mailto:info@beraid.it).

Il Cliente, in qualità di interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, dell'origine, delle finalità e modalità del trattamento, della logica applicata, degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili, dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o venire a conoscenza in qualità di responsabili o incaricati.

Il cliente, in qualità di interessato, ha diritto di ottenere: l'aggiornamento, la rettificazione, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge e la portabilità dei dati. Ed ha diritto, altresì, di opporsi, in tutto o in parte al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

**MODIFICHE E VARIAZIONI AL CONTRATTO**

Il Cliente potrà chiedere, oppure il Fornitore proporre, modifiche nelle modalità di prestazione, nel contenuto delle attività o nei volumi dei servizi relativi al contratto stipulato con il Fornitore.

Se durante la fase di erogazione del servizio si rendessero necessarie modifiche al contratto a seguito di nuove situazioni emerse e non previste, o non disciplinate, o di nuove esigenze espresse dal Cliente e nel caso in cui tali corrispettivi non fossero previsti dal "Mod. preventivo", il Fornitore comunicherà al Cliente i corrispettivi e le altre condizioni per l'attuazione di tali modifiche.

Il prezzo per eventuali modifiche sarà calcolato secondo quanto emerso a seguito dall'analisi della nuova richiesta.

Nessuna modifica o postilla al contratto avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificamente approvata per iscritto dalle medesime.

**FORO COMPETENTE.**

Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Brescia, salvo il caso in cui il Cliente abbia agito e concluso il presente contratto in qualità di Consumatore per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale svolta; in tal caso sarà esclusivamente competente il Foro del luogo ove il Cliente ha la propria residenza o domicilio, se ubicati sul territorio dello stato italiano.

**BERAID SRL**

Il legale rappresentante  
**Salvadori Stefano**



Luogo e data

---

Il Cliente  
Firma per accettazione

---