

# Condizioni Generali di Servizio – QUADRA

## Soluzione Processo Telematico

versione valida a partire dal 22 aprile 2024

### DEFINIZIONI

Ai fini del presente accordo si intende per:

- **Applicativo SaaS:** i software e le procedure informatiche caratterizzanti i Servizi messi a disposizione del Cliente in modalità Software as a Service (SaaS) e come tali idonei a consentirne l'utilizzo attraverso un collegamento remoto alle apparecchiature hardware (server) su cui essi risiedono;
- **Cliente:** il soggetto identificato come tale in base a quanto riportato nel modulo di iscrizione al PDA;
- **Cloud SaaS:** modello di distribuzione e gestione degli applicativi dove Visura rende disponibile e gestisce l'applicativo QUADRA, i dati di configurazione e dati inseriti dal cliente. Il Cloud SaaS è localizzato in Europa;
- **Connettività:** la connessione al Data Center/Cloud SaaS effettuata tramite collegamento ad una rete di telecomunicazioni e quindi ad Internet;
- **Contratto:** l'intera disciplina dei rapporti tra Visura S.p.A. e il Cliente concernente i Servizi erogati da Visura attraverso Quadra, contenuta nel modulo di iscrizione al PDA ([www.accessogiustizia.it](http://www.accessogiustizia.it)), nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, nelle Condizioni Particolari di Contratto dei Servizi ovvero nelle Schede Descrittive, negli Avvisi, nel Piano Tariffario, nel Listino prezzi e nell'Accordo di nomina di Visura a Responsabile del Trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 Regolamento EU 2016/679;
- **Dati del Cliente** o, brevemente, **Dati:** le informazioni, i *file*, i dati e documenti informatici presenti negli archivi utilizzati dall'Applicativo SaaS e conservati sul cloud SaaS di Visura.
- **PDA o Punto d'Accesso:** insieme hardware, software e middleware gestito da Visura ed in grado di consentire una connessione via internet con il sistema di controllo degli accessi al Polisweb e al PCT, gestiti dal Ministero della Giustizia, ai sensi del Decreto ministeriale 21 febbraio 2011 n. 44;
- **QUADRA Soluzione Processo Telematico** o **QUADRA:** applicativo Web composto da moduli applicativi realizzati prevalentemente per le funzionalità del Processo Telematico;
- **Polisweb:** l'insieme dei Servizi erogati dal Ministero della Giustizia che consentono agli utenti lo svolgimento di attività di consultazione dei Registri di Cancelleria degli Uffici Giudiziari Italiani, ai sensi del Decreto ministeriale 21 febbraio 2011 n. 44;

- **Servizio/i:** l'insieme dei Servizi telematici e degli applicativi, nonché le versioni aggiornate degli stessi, erogati attraverso QUADRA, nella configurazione richiesta dal Cliente, tra cui: collegamento ed accesso in via telematica ai sistemi informatici degli Uffici Giudiziari Italiani per la consultazione dei dati (sistema Polisweb), monitoraggio fascicoli, deposito atti gestione casella pec, notifiche pec, pagamento telematico delle spese di giustizia, gestione fascicoli, agenda legale, richieste ex art. 335, c.p.p., copie ex art. 415 bis, c.p.p., estrazione verbali udienze penali, richieste iscrizioni casellario giudiziale, richieste informazioni relative allo stato del procedimento penale, consultazione RegIndE, assistenza telefonica sull'utilizzo dei servizi, *etc.*;
- **Visura:** Visura S.p.A., società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta S.p.A., con sede legale in Via Giacomo Peroni 400, 00131 – Roma, iscritta al Registro Imprese di Roma – C.F. e P.Iva 05338771008 – iscritta al R.E.A. di Roma al n. RM 877679, titolare di un Punto di Accesso al Processo Telematico certificato dal Ministero della Giustizia e dell'applicativo "QUADRA Soluzione Processo Telematico".

## 1. OGGETTO, CONCLUSIONE E DURATA DEL CONTRATTO

### 1.1. Oggetto del contratto

Oggetto del Contratto è la fornitura al Cliente dei Servizi resi disponibili sul PDA Visura attraverso l'applicativo QUADRA. QUADRA è disponibile nella versione "Lite", "On Demand" e "Flat", come meglio definito nella relativa Scheda Descrittiva. Nel [Piano Tariffario](#) sono specificati i corrispettivi dovuti per l'attivazione delle diverse versioni di Quadra, nonché delle specifiche funzionalità e degli slot di spazio di archiviazione dati da acquistarsi al raggiungimento del limite spazio previsto per le versioni "On Demand" e "Flat".

In particolare, Visura fornisce al Cliente Servizi di:

- collegamento ed accesso in via telematica ai sistemi informatici degli Uffici Giudiziari Italiani per la consultazione dei dati, accesso ai Registri di Cancelleria (limitatamente a quelli resi disponibili dal Ministero Giustizia), deposito atti, ricevimento biglietti di Cancelleria, notificazione telematica con generazione della relata di notifica e messaggio pec ai sensi della L. 53/1994, pagamento telematico delle spese di giustizia (contributo unificato e diritti di cancelleria), richiesta di informazioni e copie ex artt. 335 e 415 *bis*, c.p.p., richiesta trascrizioni verbali udienze penali, *etc.*;
- gestione dati in ambiente omogeneo e sicuro relativamente ai procedimenti giudiziari, ai messaggi di posta elettronica certificata ovvero ai flussi di corrispondenza, agli impegni relativi all'attività professionale, *etc.*; raccolta e

organizzazione delle informazioni e dei documenti nel fascicolo telematico in Quadra con integrazione delle funzioni necessarie a predisporre il deposito telematico degli atti verso gli Uffici Giudiziari; monitoraggio dei fascicoli in Quadra con aggiornamento periodico dei dati presenti in Polisweb;

- consultazione del Registro Generale degli Indirizzi Elettronici, gestito dal Ministero della Giustizia, contenente i dati identificativi nonché l'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) dei soggetti abilitati esterni.
- assistenza telefonica, via *e-mail* ovvero attraverso il sito *web* con F.A.Q. (*Frequently Asked Questions*), per tematiche relative all'utilizzo dei Servizi.

## **1.2 Licenza d'uso. Proprietà intellettuale. Modalità di collegamento al Cloud SaaS. Divieti per Cliente.**

Con la sottoscrizione del Contratto al Cliente viene concesso di utilizzare i Servizi resi disponibili da Visura attraverso QUADRA, in via non esclusiva e non trasferibile, per il periodo di validità contratto. I diritti di proprietà intellettuale e di sfruttamento economico, i marchi e le soluzioni tecnologiche, relativi ai Servizi resi disponibili sono e rimangono nella titolarità di Visura. I Clienti che accedono all'applicativo QUADRA in forza del Contratto non possono copiare, decompilare, disassemblare, modificare, dare in locazione, in leasing e/o in prestito, distribuire, trasmettere in rete ovvero comunque cedere a qualunque titolo, l'applicativo stesso, ovvero sue singole parti. L'utilizzo dei Servizi dovrà essere conforme a quanto indicato complessivamente nel Contratto. In considerazione delle caratteristiche tecnologiche di QUADRA, che ne consentono l'utilizzo unicamente tramite accesso remoto dai terminali del Cliente, quest'ultimo prende atto dell'impossibilità di usufruire dei servizi di QUADRA in mancanza della Connettività adeguata e, a tal fine, si obbliga a dotarsi autonomamente del collegamento al Cloud SaaS, attraverso una rete di telecomunicazioni o tramite Internet e a munirsi di terminali locali idonei a non pregiudicarne la velocità e la sicurezza. Il Cliente non può cedere a terzi, a qualunque titolo, il presente Contratto o i diritti dallo stesso derivanti.

## **1.3 Cloud SaaS. Conservazione dati**

Presso il sito *web* di QUADRA sono messi a disposizione appositi spazi per la conservazione dei Dati inseriti dal Cliente, nei limiti di spazio di archiviazione, ove previsti. Il cloud SaaS è gestito, organizzato e amministrato nel rispetto delle norme applicabili, in particolare è dotato di tutte le misure di sicurezza tecniche e organizzative richieste dalla normativa vigente.

Visura si riserva il diritto di dislocare il Cloud SaaS presso società esterne, idonee a garantire le medesime dotazioni, anche in termini di sicurezza, comunque tali da rendere possibile al Cliente l'utilizzo dei Servizi di QUADRA, senza soluzione di continuità, nel rispetto delle leggi vigenti sulla protezione dei dati personali.

Visura, nell'erogazione dei Servizi, potrà stipulare accordi con altre società, alle quali potranno essere affidati alcuni trattamenti, fra i quali la manutenzione hardware e servizi accessori di sede, previsti nel Contratto. In ogni caso, Visura si impegna a utilizzare fornitori qualificati, i quali dovranno obbligarsi a operare in conformità alle disposizioni delle presenti Condizioni Generali di Contratto, al Codice Etico e alla Politica di trattamento dei dati personali adottata dalla stessa Visura. L'elenco dei responsabili dei trattamenti, nominati sarà disponibile dietro richiesta motivata da comunicarsi nelle forme di cui all'art. 6.1 che segue.

## **1.4 Conclusione e durata del Contratto**

Il Contratto per la fruizione dei Servizi di QUADRA si considera concluso ed esplica effetti tra le Parti a decorrere dal momento della compilazione, accettazione di ogni sua parte e invio, in forma telematica, del modulo di iscrizione al PDA, delle presenti Condizioni Generali di Contratto e dell'Accordo di nomina di Visura a Responsabile del trattamento dei dati personali ex art. 28 Regolamento EU 2016/679. Il Cliente riconosce ed accetta che ogni Servizio reso disponibile sul PDA attraverso QUADRA, eventualmente attivato successivamente alla conclusione del presente accordo, è sottoposto alle presenti Condizioni Generali di Contratto, alle condizioni particolari di attivazione ove previste, agli avvisi preventivamente esposti nel corso dell'erogazione, alle caratteristiche tecniche individuate nelle Schede descrittive che, pertanto, si considerano, accettate anche ai sensi dell'art. 1341, c.c.

La durata del Contratto è annuale e alla scadenza, in assenza di rinnovo, lo stesso si considererà definitivamente cessato, con le conseguenze di cui all'art. 5.3. che segue.

## **2. FORNITURA DEL SERVIZIO E CORRISPETTIVI**

### **2.1 Efficienza e disponibilità dei servizi**

Visura garantisce l'efficienza del Servizio reso, anche in termini di sicurezza dei dati. Il Servizio, ad esclusione dell'assistenza, disciplinata nel prosieguo, è raggiungibile h24 e la disponibilità è garantita nella fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 18.00 di tutti i giorni, escluso la domenica e festivi.

Al di fuori della predetta fascia oraria, il servizio potrebbe risultare indisponibile per eventuali interventi di manutenzione e di sicurezza. In ogni caso, gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria saranno effettuati, salvo caso di forza maggiore, in tempi e modalità tali da pregiudicare il meno possibile l'operatività del Cliente a cui, comunque, sarà data comunicazione, sempreché siano tali da interferire significativamente con il godimento del Servizio.

Il Servizio, interfacciandosi con particolari funzionalità del Ministero della Giustizia, potrebbe risultare indisponibile per interventi di manutenzione (o di diversa natura) disposti dal Ministero medesimo sul suo portale dei servizi telematici <https://pst.giustizia.it/PST/> (ivi compresi Polisweb e PCT), cui il Punto d'Accesso erogato da Visura (come sopra definito) consente apposita connessione, ai sensi del Decreto ministeriale 21 febbraio 2011 n. 44.

A tal proposito, rimane comunque onere del professionista quello di verificare sul Portale dei Servizi Telematici del Ministero della Giustizia, la presenza di avvisi che annuncino i disservizi e/o interruzioni e/o malfunzionamenti del portale stesso tali da non rendere possibile la fruizione e/o consultazione dei servizi in esso presenti e/o tali da non consentire alla Società Visura la connessione via internet con il sistema di accesso al Polisweb e al PCT che, come si ribadisce, sono gestiti dal Ministero della Giustizia, ai sensi del Decreto ministeriale 21 febbraio 2011 n. 44.

Parimenti, Visura non potrà assumere impegni di disponibilità per le funzionalità di QUADRA legate al "Client PEC" in caso di malfunzionamento della casella PEC riconducibile al relativo gestore (*Certification Authority*).

Le protezioni di sicurezza delle postazioni di lavoro informatizzate sono a carico del Cliente.

## **2.2 Manutenzione e aggiornamento**

Le prestazioni di manutenzione ed aggiornamento *software* sono eseguite periodicamente nei termini definiti da Visura.

Visura si riserva inoltre il diritto di rilasciare *releases* evolutive e migliorative dell'applicativo QUADRA e dei moduli che lo compongono, ovvero di dismettere parti divenute obsolete e/o sostituire il *software* originario con altro avente caratteristiche maggiormente performanti, assicurando, in ogni caso, al Cliente la continuità nella erogazione dei Servizi e l'eventuale supporto nel passaggio alla nuova soluzione.

Il Cliente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno da Visura, gli aggiornamenti possono determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità dell'applicativo oppure consistere in sostituzioni dello stesso.

In considerazione dell'entità degli interventi da eseguire, gli aggiornamenti del sistema applicativo relativi alle funzioni attive per il Cliente potrebbero essere a pagamento.

## **2.3 Connettività**

Il Cliente usufruirà dei Servizi disponibili tramite il collegamento *Internet* di cui si dovrà dotare attraverso separato abbonamento con un operatore di telecomunicazioni, assumendosi ogni responsabilità in merito. Il Cliente, pertanto, non potrà considerare responsabile Visura, direttamente o indirettamente, per eventuali malfunzionamenti o per la mancata fruizione del servizio derivante dal predetto collegamento, sia per il non corretto funzionamento dello stesso sia per l'eventuale inadeguatezza delle proprie strutture informatiche alle caratteristiche tecniche indicate.

## **2.4 Corrispettivi**

Per l'attivazione di QUADRA è previsto il versamento di un canone di abbonamento annuale, nonché i corrispettivi per l'attivazione delle singole funzionalità e per l'acquisto degli *slot* di spazio di archiviazione dati, così come meglio specificato nel [Piano Tariffario](#). L'ammontare del canone di abbonamento così come l'ammontare previsto per le prestazioni a pagamento potrebbero dipendere dalla categoria professionale di appartenenza del Cliente, per effetto di apposite convenzioni eventualmente stipulate con enti istituzionali rappresentativi della categoria medesima a livello locale e/o nazionale, il cui elenco è consultabile su apposita [pagina web](#).

Ai fini del pagamento, il Cliente provvederà a versare l'importo previsto attraverso il conto telematico a scalare allo stesso intestato, esistente presso il portale Visura. In particolare, gli importi corrispondenti alla fornitura delle prestazioni relative ai vari Servizi erogabili attraverso QUADRA verranno di volta in volta detratti da detto conto telematico a scalare; in caso di incapienza del conto telematico a scalare le operazioni di pagamento saranno inibite. È preciso onere del Cliente controllare costantemente gli aggiornamenti del [Piano Tariffario](#). Tutti i corrispettivi devono intendersi al netto di I.V.A.

## **3. SICUREZZA E RISERVATEZZA**

### **3.1 Identificativi ed accessi al sistema**

Per accedere al PDA Visura è prevista la cosiddetta “procedura di autenticazione forte”, per cui è necessario che il Cliente sia titolare di un dispositivo di firma digitale completo di certificato di autenticazione, capace di accertare l’identità dell’utilizzatore dei Servizi e garantire la navigazione all’interno degli applicativi in modalità protetta. Per accedere ad alcuni Servizi sarà sufficiente la dotazione di un *set* di credenziali d’accesso (i.e. *username* e *password*) a scelta del Cliente. Il Cliente, anche a titolo di salvaguardia della sicurezza dei dati immessi o da immettere nel sistema, può modificare gli strumenti di identificazione in qualsiasi momento, tutte le volte che lo riterrà opportuno. Il Cliente è pertanto tenuto a conservare tali strumenti di identificazione con la massima riservatezza e diligenza, obbligandosi a non divulgarli e/o cederli. Il Cliente è informato del fatto che la conoscenza degli strumenti di identificazione da parte di altri soggetti consentirebbe a questi ultimi l’accesso, a nome del Cliente medesimo, agli applicativi e ai Dati dello stesso e, pertanto, assume ogni responsabilità in merito. Solo ed esclusivamente per il modulo applicativo denominato “Client PEC”, nella configurazione denominata “POP3”, al Cliente sarà richiesta l’autorizzazione da parte di Visura di gestire le credenziali di accesso secondo le modalità, i termini e le condizioni indicate nella richiesta di attivazione del relativo modulo. Visura non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza di quanto sopra da parte del Cliente.

Visura, tenendo conto della natura, dell’oggetto e delle finalità del trattamento, secondo quanto previsto dall’art. 32 del Regolamento EU 2016/679, mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio anche in osservanza e nel rispetto delle specifiche tecniche adottate dal Ministero della Giustizia ai sensi dell’art. 34, D.M. 44/2011, con Provvedimento del 16.4.20214, coordinato con il Decreto 28.12.2015, del Ministero della Giustizia.

### **3.2 Riservatezza**

Visura si impegna ed impegna il proprio personale a mantenere durante il periodo contrattuale la più assoluta riservatezza in merito ai Dati del Cliente fino alla loro cancellazione. Quanto sopra non si riferisce alle informazioni che Visura possa dimostrare essere state in suo possesso prima della loro trasmissione da parte del Cliente, o che siano divenute di dominio pubblico per fatti non dipendenti da essa, ovvero ancora alle informazioni espressamente richieste dall’Autorità Giudiziaria. Il medesimo obbligo di riservatezza grava anche sul Cliente nei confronti di Visura, impegnandosi lo stesso, sia durante il periodo contrattuale sia in seguito, a mantenere la più assoluta riservatezza in merito alla documentazione

tecnica inviatagli da quest'ultima e, pertanto, a non divulgare, copiare o cedere ad altri soggetti detta documentazione. Le parti, inoltre, si impegnano a rendere edotto di tale obbligo di riservatezza ogni eventuale terzo con il quale abbiano rapporti in merito all'esecuzione del Contratto.

### **3.3 Dati personali del Cliente**

Ai fini dell'esecuzione del presente contratto Visura tratterà i dati personali del Cliente o dei soggetti terzi di cui il Cliente è titolare ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali. Al riguardo, Visura, soggetto che presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento dei dati soddisfi i requisiti del Regolamento EU 679/2016 e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato, sarà nominata Responsabile del Trattamento dei dati personali ai sensi dell'accordo di nomina ex art. 28 Regolamento EU 679/2016.

Il Cliente assume a proprio carico ogni responsabilità sul contenuto dei Dati immessi a qualunque titolo e forma nel Servizio e sui quali opera quale Titolare del Trattamento e, di conseguenza, manleva Visura da ogni pretesa, azione ed eccezione che dovesse essere fatta valere al riguardo, anche da terzi.

## **4. RESPONSABILITA'**

### **4.1 Responsabilità del Cliente. Divieti ed Obblighi**

Il Cliente dovrà dotarsi, a propria cura e spese e sotto la propria responsabilità, di tutti gli apparati necessari per accedere ed usufruire dei Servizi, nonché assicurare piena capacità dello spazio di archiviazione dei dati della propria utenza in QUADRA. La responsabilità per l'utilizzo dei predetti apparati e dei Servizi è ad esclusivo carico del Cliente, il quale concorda, ora per allora, di tenere indenne Visura da qualsiasi conseguente costo, onere, danno o indennizzo che il medesimo dovesse subire per i fatti sopra descritti. L'accesso a QUADRA è consentito unicamente a mezzo di un *browser* e il Cliente si obbliga a non utilizzare e a non far utilizzare applicazioni o metodi di utilizzo del Servizio diversi.

Il Cliente è esclusivo responsabile delle operazioni compiute in QUADRA, impegnandosi altresì ad utilizzare le funzionalità disponibili in conformità alle caratteristiche tecniche indicate nelle relative Schede Descrittive e negli Avvisi di Servizio e, comunque, esclusivamente per le finalità previste dal presente contratto e per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge.

Nel caso di utilizzo del Servizio "Spese Giustizia", il Cliente è reso edotto che la disposizione di acquisto del Contributo Unificato o dei Diritti di Cancelleria, una volta confermata, è irrevocabile, con la conseguenza che il Cliente è sempre tenuto al versamento del corrispettivo dovuto. In caso di errori, le eventuali istanze di rimborso dovranno essere presentate all'Autorità competente, ai sensi della Circolare n. 33 del 26.10.2007 del Ministero dell'Economia e delle Finanze.

È fatto divieto di utilizzare QUADRA al fine di depositare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che: I) siano in contrasto, violino o tentino di violare diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti di proprietà di terzi; II) siano contrari alla legge o comunque contrari alla pubblica morale; III) contengano *virus, worm, trojan horse* o, comunque, altre caratteristiche o tecniche di contaminazione o distruttive; IV) danneggino violino o tentino di violare il segreto della corrispondenza ed il diritto alla riservatezza; V) in ogni caso siano in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili ai servizi e con il Contratto.

Resta espressamente inteso che Visura non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla, né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso il Servizio che pertanto è da ritenersi l'unico responsabile delle sopradette attività.

## **4.2 Responsabilità di Visura**

Visura si impegna a fornire i Servizi richiesti dal Cliente in osservanza a quanto stabilito nel Contratto, non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto ivi espressamente stabilito.

I Servizi sono forniti nello stato in cui si trovano e secondo la disponibilità degli stessi, meglio descritta all'art. 2.1. Visura, pertanto, non sarà responsabile nel caso di indisponibilità, mancati o intempestivi adeguamenti anche a seguito di aggiornamenti e/o modifiche in forza di novità legislative. Visura, salvo il caso di dolo o colpa grave, non sarà responsabile per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità, che dovessero verificarsi al Cliente e/o a terzi in conseguenza dell'uso e/o del mancato uso di QUADRA anche a fronte di ritardi o interruzioni o per errori e/o malfunzionamenti dello stesso, qualora rientranti nell'ambito dei parametri di indisponibilità indicati all'art. 2.1 che precede. Il Cliente, in caso di superamento dei parametri di indisponibilità del servizio, di cui all'art. 2.1, avrà diritto ad ottenere, a titolo di risarcimento danni eventualmente subiti, il rimborso del prezzo pagato per il Servizio correlato al periodo di mancata fruizione dello stesso.

Visura non sarà ritenuta responsabile qualora la mancata fruizione dei Servizi sia imputabile al gestore della connettività ovvero derivante da caso fortuito, forza maggiore o cause comunque non imputabili a Visura, quali, a titolo esemplificativo, manutenzioni di sistema disposte dal Ministero della Giustizia, indisponibilità del sistema di posta certificata configurata in QUADRA, scioperi, sommosse, terremoti, atti di terrorismo, tumulti popolari, sabotaggio organizzato, eventi chimici e/o batteriologici, guerra, alluvioni, *black-out*, disastri nella rete Internet, provvedimenti delle competenti autorità in materia o inadeguatezza delle strutture, dei macchinari *hardware* e/o dei *software* utilizzati dal Cliente. Visura, inoltre, 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 e/o a terzi a causa: a) dell'errata utilizzazione dei Servizi; b) di manomissioni o interventi sui Servizi o sulle apparecchiature effettuati dal Cliente stesso e/o da parte di soggetti non autorizzati da Visura; c) del malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente; d) di tutte le difettosità provocate da mancati adempimenti da parte del Cliente in materia di sicurezza, prevenzione incendi e anti-infortunistica; e) incompatibilità e/o vetustà dei programmi usati e di quelli presenti sui dispositivi di firma digitale.

In nessun caso Visura, salvo il caso di dolo o colpa grave, potrà essere responsabile nei confronti del Cliente per eventuali danni costituiti da lucro cessante, perdita di opportunità commerciali o di risparmi, danni all'immagine o perdita di reputazione commerciale.

In ogni caso, la responsabilità massima di Visura non potrà mai essere superiore al valore complessivo del contratto.

### **4.3 Servizio di Assistenza**

Le prestazioni di assistenza sul funzionamento di QUADRA vengono svolte da Visura, anche attraverso società controllanti o controllate, sia telefonicamente sia via *e-mail*, attraverso l'attività di un *Service Desk - Call Center*, sito in Italia e regolarmente registrato alla AGCOM, i cui dati di riferimento e orari sono riportati sul sito.

L'attività di assistenza è erogata da Visura per il tramite di personale proprio, che opera sotto l'autorità di Visura, legato contrattualmente da obblighi di riservatezza e istruito sulle modalità di tutela dei dati personali. In fase di assistenza, l'operatore potrebbe venire a conoscenza dei Dati del Cliente ovvero di terzi. In quest'ultimo caso, l'operatore presterà la propria attività sotto l'autorità del Cliente e, comunque, sempre in modo lecito, corretto e trasparente ai fini della risoluzione dei problemi segnalati.

Visura eroga il Servizio di assistenza utilizzando, ai fini delle modalità di esecuzione della prestazione, l'identificazione di due criteri: livello base e livello specialistico. Il Servizio di assistenza base è erogato attraverso i canali telefonici, mail o web, per tutte le tematiche inerenti all'utilizzo delle funzionalità di QUADRA. L'assistenza specialistica viene attivata per le tematiche più complesse. Il Servizio di assistenza specialistica potrà essere erogato in modalità sincrona e asincrona. Si precisa al riguardo che le decisioni adottate e le azioni intraprese dal Cliente a seguito o durante le sessioni di assistenza sono di sua esclusiva competenza e sotto la sua piena responsabilità. Il Cliente concorda sin da ora nell'esonerare Visura da qualsivoglia responsabilità in merito.

## **5. RECESSO E RISOLUZIONE**

### **5.1 Recesso**

Visura si riserva il diritto di recedere dal presente Contratto in presenza di fondati motivi che possano far ritenere pregiudicati e/o non più garantiti i requisiti di sicurezza e/o riservatezza del servizio erogato. Il recesso sarà esercitato a mezzo comunicazione scritta motivata al Cliente da inviarsi almeno 30 (trenta) giorni prima dalla data di efficacia dello stesso nelle forme di cui all'art. 6.1. Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in ogni momento, previa comunicazione scritta a Visura, da inviarsi nelle forme di cui all'art. 6.1, la quale provvederà prontamente a disabilitare l'accesso ai Servizi erogati, consentendo al Cliente interessato il recupero dei dati secondo quanto previsto nell'art.5.3. In caso di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo non avrà diritto alla restituzione della quota di corrispettivo per il periodo di mancato utilizzo del Servizio.

### **5.2 Risoluzione e Interruzione**

Il mancato adempimento di una delle parti anche a una sola delle previsioni contenute nelle clausole di cui all'art. 1.2 (Licenza d'uso. Modalità di collegamento al Cloud SaaS. Divieti per Cliente); art. 1.3 (Cloud SaaS. Conservazione dei dati.); art. 2.1 (Efficienza e disponibilità dei servizi); art. 2.2 (Requisiti hardware e software); art. 2.3 (Connettività); art. 2.4 (Corrispettivi); art. 3.1 (Identificativi e accessi al sistema); art. 3.2 (Riservatezza); art. 4.1 (Responsabilità del Cliente. Divieti e obblighi.); art. 4.2 (Responsabilità di Visura), art. 6.5 (Codice Etico) nonché a quanto stabilito nei singoli documenti facenti parte del Contratto, costituisce inadempimento essenziale ai sensi dell'art. 1455 c.c., e dà facoltà alla parte non inadempiente di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. per fatto e colpa dell'altra parte. La risoluzione opererà di diritto al semplice ricevimento dell'altra parte di una comunicazione, a mezzo lettera raccomandata a.r., ovvero pec, contenente la contestazione dell'inadempimento e l'intendimento di avvalersi

della risoluzione stessa. Visura, in caso di inadempimento del Cliente ad una delle obbligazioni previste negli articoli sopra citati, con particolare riferimento a quella concernente le modalità ed i termini di pagamento dei corrispettivi, si riserva la facoltà, prima di procedere alla risoluzione del Contratto, di interrompere l'erogazione dei Servizi di QUADRA, ovvero di limitare e/o inibire l'utilizzo di alcune funzionalità, nel caso di insufficienza dello spazio di archiviazione dati. In tale ipotesi, Visura provvederà a comunicare al Cliente, a mezzo lettera raccomandata a.r. oppure pec, la volontà di avvalersi della citata facoltà di interruzione ed il termine – non inferiore a quindici giorni – entro il quale il Cliente dovrà provvedere a ripristinare la situazione di normalità contrattuale. Decorso inutilmente tale termine, sarà facoltà di Visura risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti del disposto del presente articolo. Il Cliente rimane, in ogni caso, obbligato a versare i corrispettivi dovuti anche in caso di interruzione di QUADRA per inadempimento a lui imputabile.

### **5.3. Cessazione e cancellazione dei Dati**

In tutti i casi di cessazione del Contratto, i Dati del Cliente saranno disponibili e conservati per un ulteriore periodo di 30 (trenta) giorni a partire dalla data di cessazione. Durante tale periodo, il Cliente potrà recuperare i Dati secondo le indicazioni riportate nell'["Informativa Privacy"](#).

Qualora, alla scadenza del trentesimo giorno successivo alla cessazione del Contratto, il Cliente non abbia provveduto al recupero dei Dati, quest'ultimo riconosce ed accetta espressamente che Visura è autorizzata a cancellare tutti i Dati inseriti, nonché le eventuali copie di riserva.

Il Cliente riconosce ed accetta, inoltre, che nel caso di mancato rinnovo del fascicolo telematico acquistato con la formula "On Demand", i Dati contenuti nello stesso verranno cancellati, decorsi 30 giorni dalla scadenza dello stesso.

Relativamente alla modalità "on demand", Visura è autorizzata a cancellare tutti i Dati del Cliente a seguito di inattività di quest'ultimo per un periodo ininterrotto di 13 (tredici) mesi dall'ultimo login a QUADRA.

I Dati di identificazione del Cliente rimarranno disponibili secondo i termini di conservazione riportati nell'informativa di protezione dati personali disponibile al link "[Informativa Privacy](#)" e comunque collegati alla conservazione degli eventi amministrativamente rilevanti.

## **6. DISPOSIZIONI FINALI**

## **6.1 Comunicazioni**

Qualsiasi comunicazione inerente allo svolgimento dei rapporti contrattuali dovrà essere effettuata per iscritto e si intenderà efficacemente e validamente eseguita tra le Parti al ricevimento della stessa, se effettuata a mezzo pec, ovvero a mezzo mail, all'indirizzo indicato nel modulo di iscrizione per la ricezione delle comunicazioni; se a Visura: all'indirizzo indicato sul Portale Visura, salvo successive variazioni dello stesso, comunicate ai sensi del presente articolo.

## **6.2 Foro Competente**

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti in ordine al presente Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

Ai sensi del Regolamento (UE) n. 524/2013, per la risoluzione delle controversie relative ai contratti *online*, segnaliamo altresì la possibilità di ricorrere al procedimento di *Online Dispute Resolution* (ODR), raggiungibile al seguente *link*: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

## **6.3 Legge applicabile**

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana. Per quanto non espressamente previsto si rinvia alle disposizioni del codice civile ed alle altre normative applicabili in materia.

## **6.4 Accettazione delle Condizioni Generali di Contratto e successive modifiche.**

L'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente è subordinato all'accettazione delle presenti Condizioni di Generali e di tutta la documentazione contrattuale di cui al punto 1.4 che sarà evidenziata e sottoposta al momento del primo accesso ovvero di utilizzo del Servizio, ove previsto.

Visura si fa carico degli aggiornamenti che si renderanno necessari in adeguamento a nuove esigenze normative, infrastrutturali e/o di gestione dei rapporti contrattuali e conseguentemente si riserva, a sua esclusiva discrezione, il diritto di modificare o sostituire, in qualunque momento, il presente Contratto, o di modificare, sospendere o interrompere il Servizio, in qualsiasi momento, pubblicando un avviso sul sito [www.visura.it](http://www.visura.it) e/o tramite comunicazione all'indirizzo di posta elettronica conferito al momento dell'iscrizione ai Servizi Visura. È responsabilità del Cliente controllare periodicamente le modifiche al

presente Contratto. L'utilizzo dei Servizi dopo la pubblicazione di eventuali modifiche al presente Contratto costituisce accettazione di tali modifiche.

## **6.5. Codice Etico**

Con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente dichiara di essere conoscenza che la Società ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01, con i relativi Codice Etico e Sistema Disciplinare e, in particolare, di aver preso visione del Codice Etico vigente, disponibile sul sito aziendale alla pagina "[Compliance 231](#)", impegnandosi ad osservare le norme in esso contenute.