

# Condizioni Generali di Servizio – QUADRA

## Soluzione Processo Telematico

versione valida a partire dal 4.07.2024

### 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;
- **Area Documentazione dei Servizi:** area denominata "*Documentazione dei Servizi*", sul sito [www.visura.it](http://www.visura.it), in cui è presente l'elenco dei servizi commercializzati da Visura, nonché, per ciascun Servizio, ivi compreso Quadra, il *link* alla relativa Scheda di Servizio;
- **Cliente:** il soggetto iscritto al sito [www.accessogiustizia.it](http://www.accessogiustizia.it) e 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;
- **Condizioni Generali di Servizio:** le presenti Condizioni Generali;
- **Condizioni Generali di Contratto e-Commerce:** condizioni generali sottoposte al Cliente ai fini dell'iscrizione al portale e-Commerce di Visura, dove è possibile procedere con l'acquisto dei Servizi erogati da quest'ultima, tra cui Quadra;
- **Contratto:** la disciplina dei rapporti tra Visura 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 Servizio, nelle Condizioni Generali di Contratto e-commerce nelle Condizioni Particolari dei Servizi ovvero nelle Schede di Servizio, 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.

- **e-Commerce:** qualunque sito *e-commerce* presente all'interno dei domini *visura.it* e *lextel.it* cui il Cliente si iscrive, previa accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto e-Commerce;
- **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.*;
- **Scheda di Servizio:** Scheda di Servizio Quadra, ossia il documento descrittivo di un Servizio pubblicata nell'Area Documentazione dei Servizi; nell'ambito delle presenti Condizioni Generali di Servizio, si farà riferimento, per lo più, alla Scheda di Servizio relativa a Quadra;
- **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, DURATA E CESSAZIONE 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 può essere acquistato sull'e-Commerce ed è disponibile nelle versioni "Lite", "On Demand" e "Flat", come meglio indicato nella relativa Scheda di Servizio. 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 di 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* e *chat* 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 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, previsti nel Contratto. In ogni caso, Visura si impegna ad avvalersi di fornitori qualificati, i quali si obbligano ad operare in conformemente alle presenti Condizioni Generali di Servizio, al Codice Etico e alla politica di trattamento dei dati personali adottata da Visura.

## **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 e accettazione in ogni sua parte, in forma telematica, del modulo di iscrizione al PDA, delle presenti Condizioni Generali di Servizio e dell'Accordo di nomina di Visura a Responsabile del trattamento dei dati personali ex art. 28 Regolamento EU 2016/679.

La durata del Contratto è annuale e, alla scadenza naturale dello stesso, il Cliente sarà libero di decidere se rinnovare il Contratto, pagando i relativi corrispettivi o lasciare che lo stesso cessi i suoi effetti. In assenza di rinnovo, il Contratto si considererà definitivamente cessato e il Cliente non sarà tenuto al pagamento di alcun corrispettivo. Troveranno in tale ipotesi applicazione le disposizioni di cui all'art. 5.3. che segue.

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 Servizio, alle condizioni particolari di attivazione ove previste, agli avvisi preventivamente esposti nel corso dell'erogazione, alle caratteristiche tecniche individuate nelle Schede di Servizio che, pertanto, si considerano, accettate anche ai sensi dell'art. 1341, c.c.

## **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 suddetto 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

Ai fini dell'acquisto del Servizio, è necessario che il Cliente abbia completato l'iscrizione all'e-Commerce ed accettato le Condizioni Generali di Contratto e-Commerce. 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 e gli altri corrispettivi di cui sopra 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](#).

Il Cliente potrà effettuare il pagamento dei corrispettivi, scegliendo tra le seguenti modalità:

- versamento apposito (es.: bonifico, carta di credito e le altre modalità illustrate nel corso del processo di acquisto),
- pagamento per il tramite il Conto prepagato con IVA, ossia il conto telematico a scalare allo stesso intestato, in virtù dell'iscrizione all'e-Commerce.

Gli importi corrispondenti alla fornitura delle prestazioni relative ai vari Servizi erogabili attraverso QUADRA verranno di volta in volta detratti da detto Conto prepagato con IVA, come meglio precisato nelle separate Condizioni Generali di Contratto e-Commerce; in caso di incapienza del Conto prepagato con IVA, le operazioni di pagamento potrebbero essere 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 inviata 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 a mezzo di un solo *browser*, utilizzando un'unica scheda dello stesso *browser*. Pertanto, 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 di Servizio 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:

1) 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;

2) 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.

3) come già riportato e precisato nelle [Condizioni Generali di Contratto e-Commerce](#), nel caso in cui il Conto prepagato senza IVA (come ivi definito) non venga creato/attivato o nel caso in cui lo stesso riporti un saldo non sufficiente al pagamento di diritti, oneri e/o altre poste di natura tributaria dovuti in relazione alle operazioni effettuate nella prestazione dei Servizi, Visura potrà utilizzare, ove residue, le somme accreditate sul Conto prepagato con IVA, solo nel caso in cui il Cliente abbia abilitato tale funzionalità nel proprio profilo; nel caso in cui nessuno dei Conti Telematici dovesse contenere somme sufficienti all'acquisto dei Servizi offerti, le prestazioni non potranno essere richieste e, conseguentemente, erogate.

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 al Cliente sul funzionamento dei Servizi disponibili vengono svolte da Visura, anche attraverso società o controllate, secondo le modalità presente dal seguente *link*: [Assistenza](#), attraverso l'attività di un Customer Care - Call Center sito in Italia, regolarmente registrato alla AGCOM, i cui dati di riferimento sono riportati sul sito, dal seguente link: [Assistenza](#).

L'assistenza è erogata da personale, proprio o di società controllate o controllanti, 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 contatto con dati del Cliente ovvero di terzi, cosicché in quest'ultimo caso lo stesso opererà sotto l'autorità del Cliente medesimo e comunque sempre in modo lecito, corretto e trasparente, limitandosi ad annotazioni di tipo statistico sulla richiesta stessa.

Per quel che concerne le richieste di assistenza formulate mediante posta elettronica, lettere, ecc., Visura potrà mettere in contatto il Cliente con un proprio operatore, qualora ciò sia oggetto di espressa istanza da parte del Cliente.

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*, *web* o *chat*, 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 tramite e-mail.

Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto in ogni momento, previa comunicazione scritta a Visura da inviarsi alla mail *recesso@visura.it* 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.

### **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); mancata prestazione, da parte del Cliente, dei corrispettivi dovuti a Visura ex art. 2.4, per motivi diversi dalla naturale scadenza del Contratto di cui all'art. 1.4; 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 PEC o lettera raccomandata a.r., 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 PEC o lettera raccomandata a.r., 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. Conseguenze della cessazione del Contratto e cancellazione dei Dati**

In tutti i casi di cessazione del Contratto (ivi compreso il caso di scadenza dello stesso ex art. 1.4 nonché i casi di recesso e risoluzione ai sensi del presente art. 5), troveranno applicazione le disposizioni di cui al presente articolo. Con riferimento al periodo di mancato utilizzo del Servizio, il Cliente non avrà diritto alla restituzione della quota di corrispettivo relativa al periodo non goduto a partire dalla data di cessazione, per qualsiasi causa intervenuta, fino alla data di naturale scadenza del Contratto.

Con riferimento ai Dati, gli stessi saranno conservati e resi disponibili su Quadra, per un ulteriore periodo di 30 (trenta) giorni, a partire dalla data di cessazione. Durante tale periodo, il Cliente potrà recuperare i Dati, come precisato nelle FAQ disponibili agli indirizzi <https://faq.visura.it/> e su <https://faq.lextel.it>.

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. 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.

Resta inteso che la cessazione, per qualsiasi causa, del presente Contratto, non ha efficacia rispetto al contratto relativo all'iscrizione del Cliente al Sito e-commerce che resterà valida ed efficace, congiuntamente ai Conti Telematici eventualmente aperti in favore del Cliente ai sensi delle Condizioni Generali di Contratto e-commerce.

## **6. DISPOSIZIONI FINALI**

### **6.1 Comunicazioni**

Qualsiasi comunicazione relativa ai rapporti contrattuali, ad eccezione delle comunicazioni di cui al punto 5.1 (Recesso) per la quale si dovrà seguire quanto indicato nel detto punto, dovrà essere effettuata per iscritto mediante posta elettronica e, quanto all'indirizzo a cui inviarla, lo stesso si intenderà correttamente individuato e dovrà farsi quindi riferimento:

- quanto al Cliente, all'indirizzo indicato in fase di iscrizione, salvo successive variazioni che lo stesso avrà avuto cura di comunicare a Visura S.p.A. ai sensi del presente articolo e,

- quanto a Visura S.p.A., agli indirizzi tempo per tempo indicati sui siti [www.visura.it](http://www.visura.it) e [www.lexel.it](http://www.lexel.it).

### **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/): <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 Servizio e successive modifiche.**

L'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente è subordinato all'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Servizio 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 sull'applicativo Web Quadra e/o tramite comunicazione all'indirizzo di posta elettronica conferito al momento dell'acquisto del Servizio. È responsabilità del Cliente controllare periodicamente le modifiche al presente Contratto consultabile al seguente indirizzo: <https://www.visura.it/documentazione/>. 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 & Codice Etico](#)" impegnandosi ad osservare le norme in esso contenute.