CONDIZIONI CONTRATTUALI PER LA SOTTOSCRIZIONE DEL PACCHETTO DI ASSISTENZA STESI CONSULTING S.R.L.

L'acquirente, nell'accettare la proposta (a seguito di accettazione espressa o tacita, ad es. esecuzione del primo pagamento concordato), dichiara espressamente di aver letto e approvato tutte le condizioni contenute sotto riportate.

1. **Oggetto** La presente offerta comprende ore di assistenza per le attività indicate in fattura. L'assistenza non è in nessun caso soggetta a valutazione ed approvazione da parte del cliente né a garanzia di risultato.

2. **Addebiti delle ore** Le ore utilizzate per la risoluzione dei problemi o per l'esecuzione dell'assistenza richiesta sono conteggiate a discrezione esclusiva di STeSI Consulting S.r.l. e non possono essere modificate né ridotte dal cliente.

3. **Modalità e Termini di pagamento** Il cliente si impegna ad effettuare i pagamenti dei servizi acquistati alle date indicate in fattura esclusivamente a mezzo bonifico bancario. Le parti concordano che l'eventuale concessione di un piano di pagamento rateale è strettamente subordinata al puntuale e rigoroso rispetto delle singole scadenze pattuite. Il mancato, parziale o ritardato pagamento di anche una sola rata, entro i termini stabiliti, comporterà l'automatica decadenza dell'Acquirente dal beneficio del termine ai sensi dell'art. 1186 c.c. In tale ipotesi, l'Acquirente sarà tenuto all'immediato versamento in un'unica soluzione dell'intero importo residuo ancora dovuto. La S.T.e.S.I. Consulting S.r.l. si riserva sin

d'ora il diritto di agire senza ulteriore preavviso per il recupero integrale del credito, maggiorato di eventuali interessi di mora e spese legali.

4. **Rimborso** Si precisa che non è possibile ottenere alcun rimborso per i servizi eventualmente non fruiti nei termini indicati in quanto tutte le vendite sono definitive. Le ore acquistate, se non consumate entro la scadenza, non sono rimborsabili. La presente offerta è basata su un modello a consumo delle ore acquistate, pertanto, vanno necessariamente consumate entro la scadenza indicata nel contratto o non potranno più esser fruite.

5. **Tacito rinnovo della Sottoscrizione**: Il presente contratto si rinnova tacitamente, salvo disdetta espressa da parte del cliente. La disdetta deve essere trasmessa per iscritto mediante mezzi di comunicazione archiviabili quali email (ordinaria o pec) da far pervenire a STeSI Consulting Srl prima della fruizione di ore ulteriori rispetto al numero di ore acquistate. L'acquisto del nuovo pacchetto di assistenza si intende perfezionato automaticamente alle medesime condizioni del precedente al momento del consumo della prima ora non compresa nel pacchetto acquistato. Il nuovo prodotto acquistato avrà scadenza a decorrere dalla fruizione della prima ora di assistenza.

6. **Condizioni di Erogazione**: Le ore di assistenza comprese nel pacchetto sono erogate soltanto se il cliente è in ordine con i pagamenti concordati. In caso di inadempimento da parte dell'acquirente, le ore di assistenza verranno sospese e messe in “pausa amministrativa” fino alla completa regolarizzazione dei pagamenti. L'accesso a nuovi pacchetti di ore di assistenza è condizionato al saldo completo del pacchetto precedente, a prescindere dai termini di pagamento. La mancata fruizione delle ore acquistate per ritardo nei pagamenti non solleva il cliente dal versamento di quanto dovuto.

7. **Modalità di Erogazione e Costi Aggiuntivi**: Le ore di assistenza sono erogate a distanza e/o in tele assistenza. Tuttavia, STeSI Consulting S.r.l. può, previo accordo scritto con il cliente, fornire assistenza presso la sede di quest'ultimo. Eventuali costi di trasferta saranno comunicati preventivamente e addebitati separatamente. L'addebito delle ore di assistenza avviene a scatti di 15 minuti e non a consumo effettivo.
   NB: per i pacchetti di durata inferiore alle 50 ore non sono accordabili trasferte presso il cliente.

8. **Durata del contratto** Le ore acquistate sono fruibili nei successivi 12 mesi a decorrere dall'accettazione della proposta. Oltre il termine di dodici mesi, le ore residue non saranno più utilizzabili e si considereranno erogate a tutti gli effetti contrattuali. In caso di richiesta di fruizione di ore di assistenza oltre i dodici mesi dall'accettazione della proposta, anche quando queste non siano state completamente fruite, la stessa varrà come sottoscrizione di un nuovo pacchetto ai medesimi termini e condizioni del precedente.

9. **Modalità di fruizione** Per i prodotti che prevedono più di 100 ore di assistenza, le richieste di fruizione continuata superiori al 15% delle ore acquistate, sono erogate secondo la disponibilità di Stesi Consulting. Per fruizione continuata si intendono: tutte le ore fruite negli ultimi trenta giorni. (Es. dal 12 aprile all'11 maggio non potranno essere fruite più del 15% delle ore acquistate).

10. **Orario e Modalità di Assistenza** L'assistenza verrà fornita negli orari di ufficio standard, dovendosi intendere per tali quelli dal lunedì al venerdì (festivi e festività nazionali escluse) dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00. Al fine della fruizione del servizio è indispensabile l'apertura di un ticket sul portale STeSI Consulting Srl per ricevere assistenza, la quale viene erogata secondo la modalità "best effort" (pertanto SteSI Consulting S.r.l. si impegna a

utilizzare tutte le risorse e le energie ragionevolmente a sua disposizione per soddisfare la richiesta ricevuta, senza tuttavia garantirne la realizzazione).

11. **Pacchetto "Successo" e Analisi Preventiva**: Qualora, nell'ambito del pacchetto "Successo", il cliente richieda un'analisi preventiva per quantificare uno sviluppo, i tempi dedicati a tale analisi verranno registrati e detratti dalle ore disponibili nel pacchetto di assistenza acquistato.

12. **Risoluzione bachi del sistema** Premesso che per baco del sistema è da intendersi una funzione descritta nella documentazione ufficiale della versione di Odoo in uso che, all'atto pratico, si comporta in maniera diversa da come descritto in detta documentazione, la risoluzione dei bachi delle applicazioni native di Odoo IT S.r.l. (casa madre), sono di competenza di Odoo IT S.r.l. (casa madre) e devono/possono essere segnalati in autonomia dal cliente al supporto clienti di Odoo. Per qualsiasi attività che STeSI Consulting S.r.l. dovesse eseguire per supportare il cliente nella segnalazione del baco a casa madre ovvero qualora, per richiesta del cliente, STeSI Consulting dovesse intervenire direttamente nell'analisi e risoluzione di un baco (su applicazioni native e/o sviluppate da STeSI Consulting S.r.l. e/o da terze parti), i tempi dedicati a tale analisi verranno registrati e addebitati al cliente come ore fruite.

13. **Esclusioni** Non è possibile richiedere lo sviluppo di applicazioni a Stesi Consulting nelle "ore assistenza", gli sviluppi di applicazioni sono soggette all'acquisto di contratto di manutenzione a forfait.

14. **Moduli con licenza** STeSI Consulting S.r.l. si riserva la facoltà di **fornire gratuitamente propri moduli al cliente**, esclusivamente con licenza OPL. Salvo diversi accordi, al cliente, alla scadenza o alla risoluzione del contratto, sarà revocato il Diritto d'Uso del modulo con revoca

immediata della licenza. Il cliente dovrà smettere di utilizzare il modulo fornito con licenza OPL.
Gli utenti riceveranno un messaggio che indica la scadenza dell'abbonamento o comunque la risoluzione del contratto e l'impossibilità di accedere alle funzioni operative fino al rinnovo. Il cliente può richiedere l'estrazione di un backup completo (se il modulo ha collegato un database) per non perdere i dati caricati, il backup non prevederà alcuna funzione attiva di gestione dei dati ma solo la copia statica delle informazioni inserite.
Tale revoca non si applica ad eventuali moduli sviluppati per il cliente.

15. **Tempistiche di Risposta** Salvo circostanze particolari da concordare, il cliente riceverà assistenza e/o risposta al ticket generalmente entro il giorno lavorativo successivo all'apertura dello stesso.

Queste condizioni sono da intendersi parte integrante della sottoscrizione del pacchetto di assistenza STeSI Consulting S.r.l. e vincolanti per entrambe le parti.

Il cliente dichiara di accettare espressamente ai sensi dell'art. 1341 c.c. le condizioni di cui ai punti: 2 *Addebito delle ore*, 5 *Tacito rinnovo della sottoscrizione*, 8 *Durata del contratto*.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ART. 13 GDPR)

Titolare del Trattamento Il Titolare del trattamento è STeSI Consulting S.r.l. con sede legale in Melfi alla via Giovanni Paolo II, n. 1/A (CF e P.iva IT01709250763).

Finalità e Base Giuridica I Suoi dati personali (es. dati anagrafici, contatti, dati tecnici necessari all'intervento) saranno trattati per:

- Esecuzione del contratto: l'adempimento delle obbligazioni derivanti dall'incarico di assistenza (Art. 6, par. 1, lett. b GDPR).
- Obblighi di legge: finalità amministrative, contabili e fiscali (Art. 6, par. 1, lett. c GDPR).
- Legittimo interesse: tutela dei diritti del Titolare in sede giudiziaria o gestione della sicurezza informatica.

Modalità del Trattamento e Sicurezza Il trattamento avverrà mediante strumenti cartacei, informatici e telematici, con logiche correlate alle finalità e in modo da garantire la sicurezza e riservatezza dei dati. In caso di accesso ai sistemi del cliente, il consulente si impegna a rispettare le procedure di sicurezza fornite.

Destinatari dei Dati I dati potranno essere comunicati a:

- Dipendenti e collaboratori autorizzati.
- Terzi fornitori di servizi (es. software gestionali, consulenti fiscali) nominati Responsabili del Trattamento.
- Autorità competenti per obblighi di legge.

Periodo di Conservazione I dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente, per il tempo previsto dalle norme di legge (ordinariamente 10 anni per finalità fiscali).

Diritti dell'Interessato Lei ha il diritto di chiedere l'accesso ai dati, la rettifica, la cancellazione ("oblio"), la limitazione del trattamento e la portabilità. Può esercitare tali diritti scrivendo a [info@stesi.consulting]. Ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali.