Condizioni Generali

prodotti e servizi

per Utenti Finali

Edizione Aprile 2003

Sommario

Licenza d'Uso ***3***

Modulo fac-simile Licenza d'Uso di Programmi Applicativi **8**

Servizio di Manutenzione Programmi Applicativi ***9***

Modulo fac-simile del Contratto Manutenzione Programmi Applicativi **13**

Servizio di Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi ***14***

Modulo fac-simile del Contratto di Assistenza Telefonica e Manutenzione **17**

Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk ***18***

Modulo fac-simile del Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk **21**

Servizi per Internet ***22***

Modulo fac-simile del Contratto per Servizi Internet **25**

Servizi ASP e Hosting ***26***

Servizio di Assistenza Sistemistica ***28***

Modulo fac-simile delle Tariffe Servizio di Assistenza Sistemistica **31**

Vendita e Installazione ***32***

Modulo fac-simile di Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi **34**

Noleggio hardware ***35***

Modulo fac-simile di Proposta d'Ordine di Servizio Noleggio Hardware **37**

Licenza d'Uso

Le presenti Condizioni Generali per Programmi su licenza d'uso per Utenti finali si applicano ad ogni "Licenza d'uso di programmi applicativi".
La Licenza d'uso emessa dal Rivenditore costituisce l'intero accordo tra le parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte dell'Utente finale delle clausole in essa richiamate.

Definizioni
Con il termine "**Produttore**" si intende la Query S.p.A.
Con il termine "**Rivenditore**" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore stesso a trattare, proporre, commercializzare, installare con clausola di licenza d'uso Programmi del Produttore.
Anche il Produttore ha facoltà di svolgere attività commerciale diretta ad Utenti finali , pertanto nelle presenti Condizioni quando ci si riferisce a tale attività si usa comunque il termine generico " Rivenditore".
Con il termine "**Utente finale**" si intende il soggetto che usufruirà delle prestazioni offerte dal Programma.
Per "**Programma**" si intendono istruzioni per l'elaborazione di dati o banche di dati in forma leggibile da macchine e qualsiasi altro materiale associato, come documentazione, diagrammi di flusso, diagrammi logici, liste, tracciati record, ecc. sia in forma di stampa che in forma leggibile da macchine, nonché qualsiasi copia integrale o parziale di quanto sopra.
Con il termine "**Programma** " si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Utenti finali. Per "**Programma personalizzato**" invece, si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta una versione appositamente modificata per un solo Utente finale.
Per "**Licenza d'uso**" s'intende il documento emesso dal Rivenditore e rilasciato all'Utente finale espressamente indicato sul documento stesso.
Per "**Macchina Specificata**" si intende la macchina (o le macchine) sulla quale il Programma può essere usato dall'Utente finale in base a quanto riportato sulla Licenza d'Uso ed in particolare sul modello di sistema e/o il numero di PC-client indicati.

Condizioni generali
Il contratto riguarda la concessione da parte del Rivenditore di una licenza d'uso e non una cessione di beni.
In base a tale accordo il Rivenditore fornisce all'Utente finale licenza d'uso per i Programmi indicati e l'Utente finale si impegna a fare di questi l'uso autorizzato.

1. OGGETTO DELLA LICENZA D'USO
1.1 Forma oggetto del contratto la cessione in uso, esclusivo e non trasferibile, all'Utente finale del programma indicato nel documento di Licenza d'uso.
1.2 Il Programma ordinato dall'Utente finale è stato scelto dall'Utente stesso in base alle proprie esigenze e alle apparecchiature sulle quali dovrà essere utilizzato. L'Utente finale è unico responsabile della scelta del programma ed è sua cura ed onere verificare che le apparecchiature cui è destinato il Programma abbiano configurazione coerente al loro funzionamento.
1.3 I programmi sono forniti senza documentazione tecnica, tracciati record o altro materiale di supporto tecnico.
1.4 La fornitura della versione di Programma in formato sorgente non è tacitamente prevista e deve pertanto essere eventualmente menzionata a parte nella Licenza, così come è escluso dalla licenza qualsiasi servizio di predisposizione dell'ambiente operativo, personalizzazioni, collegamenti ad altre procedure, conversione e caricamento di dati.
1.5 Anche i servizi di manutenzione dei programmi, di assistenza, sviluppo e consulenza non fanno parte del contratto, ma sono regolati da altri documenti e da altre specifiche Condizioni a cui essi rimandano.
1.6 In base alla licenza ottenuta dal Rivenditore, l'Utente finale può:

a. usare sulla Macchina Specificata la parte del Programma in forma leggibile da macchine. La Macchina Specificata è indicata nella Licenza e può essere variata con le modalità previste al punto 1.7;
b. memorizzare tale parte del Programma sulle macchine associate alla Macchina Specificata, trasmetterla attraverso macchine o visualizzarla su di esse;
c. utilizzare la parte del Programma in forma stampata in supporto all'uso autorizzato del Programma;
d. copiare o tradurre parte del Programma in forma leggibile da macchine in qualsiasi forma stampata o leggibile da macchine in modo da avere un numero di copie sufficiente per l'uso autorizzato del Programma

1.7 E' richiesta una licenza separata per ogni macchina sulla quale l'Utente finale usa il Programma; tuttavia l'Utente finale può:

a. variare la Macchina Specificata o effettuarne incrementi o riduzioni previa comunicazione scritta e confermata dal Produttore del Programma, fermo restando che tale variazione può comportare il versamento di un corrispettivo di adeguamento delle licenze d'uso nel caso l'elaboratore di destinazione appartenga ad una classe software ritenuta superiore da parte del produttore dell'hardware (IBM o altri).
b. usare temporaneamente il Programma su di una macchina sostitutiva per tutto il tempo che la Macchina Specificata resta inutilizzabile;
c. effettuare operazioni di compilazione o di assemblaggio del Programma su un'altra macchina qualora la Macchina Specificata non presenti una configurazione sufficiente a tale scopo.

2. DURATA DELLA LICENZA

2.1 La licenza di qualsiasi Programma può essere disdetta dall'Utente finale mediante raccomandata a.r. da inviare al Rivenditore, con preavviso di almeno un mese.
2.2 Il Rivenditore può revocare qualsiasi licenza con effetto immediato qualora l'Utente finale non adempia alle obbligazioni previste dalle presenti Condizioni.
2.3 Entro un mese dalla disdetta della licenza l'Utente finale si impegna a distruggere o restituire l'originale del Programma ed ogni sua copia integrale o parziale in qualsiasi forma, incluse traduzioni, compilazioni e copie integrali o parziali del medesimo nell'ambito di modifiche, lavori derivati e aggiornamenti, o incorporate in altri programmi.
2.4 L'Utente finale si impegna a dichiarare per iscritto, su richiesta del Rivenditore, di avere rispettato integralmente le condizioni del precedente punto.

3. PROPRIETA' DEI PROGRAMMI

3.1 Per quanto riguarda in modo generico le condizioni che disciplinano la materia sulla proprietà dei prodotti software, si deve fare riferimento alla normativa vigente in materia di Diritti d'Autore (legge 22 aprile 1941 n.633 e successive modificazioni). In particolare:
3.2 I programmi oggetto della fornitura restano di esclusiva proprietà del legittimo Produttore.
3.3 Eventuali personalizzazioni di programmi realizzate dal Rivenditore su specifiche indicazioni dell'Utente, possono essere cedute dal Rivenditore ad altri Utenti e possono essere inserite totalmente o parzialmente nel Programma Standard del Produttore, senza nulla dovere all'Utente finale, anche se realizzate su richiesta e analisi dello stesso.
3.4 Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi di cui alle presenti Condizioni - inclusa la riproduzione non autorizzata dei Programmi e l'acquisizione e/o l'alienazione, anche gratuite, non autorizzata di copia degli stessi - è legalmente perseguibile.
3.5 L'Utente finale si impegna a prendere tutte le necessarie precauzioni mediante istruzioni, accordi o altri mezzi idonei allo scopo, con tutte le persone autorizzate ad avere accesso al Programma al fine di rispettare le obbligazioni di cui alle presenti Condizioni. In particolare l'Utente finale si impegna:

a. a non trasferire a terzi il Programma (incluse traduzioni, compilazioni e copie integrali o parziali del medesimo nell'ambito di modifiche, lavori derivati, aggiornamenti, ecc.) senza il preventivo consenso scritto del Rivenditore;
b. non mettere a disposizione di terzi il Programma a meno che non si tratti:
- di persone presenti nei locali dell'Utente finale,
- di persone autorizzate dall'Utente finale ad avere accesso remoto al Programma con finalità strettamente connesse all'uso autorizzato del medesimo;
c. a riprodurre e includere eventuali informazioni relative al copyright e ogni altra indicazione relativa a diritti di proprietà su ogni copia autorizzata del Programma;
d. a mantenere registrazione del numero e ubicazioni di tutte le copie autorizzate del Programma e a informare per iscritto il Rivenditore se il Programma o copie del medesimo fossero conservati in ubicazioni diverse da quelle della Macchina Specificata o se venissero sottratte da ignoti;
e. prima di alienare o destinare ad altro scopo qualsiasi supporto fisico del Programma, ad assicurarsi che il Programma in esso contenuto sia stato interamente cancellato.

3.6 L'Utente, fatto salvo eventuale divieto espresso sulla Licenza o in altro documento, autorizza il Rivenditore ad utilizzare il suo nominativo come referenza su materiale pubblicitario stampato o pubblicato sul proprio sito Web.

4. LIMITI DELLA LICENZA D'USO

4.1 Se il Programma richiesto prevede funzionalità d'elaborazione per più aziende, l'Utente finale è autorizzato dal Rivenditore ad utilizzare tali funzionalità, purché ciò avvenga esclusivamente sulla Macchina Specificata.
4.2 E' invece vietato l'utilizzo delle procedure per fare servizi mediante collegamento in tempo reale ad altri soggetti, salvo autorizzazione del Rivenditore.

4.3 L'Utente finale è consapevole che le procedure saranno funzionanti solo sull'elaboratore del tipo dichiarato come "Macchina Specificata" nel modulo di Licenza e - ove precisato dal Rivenditore - per il numero massimo di utenti contemporanei indicati nella Licenza stessa.

5. DIVIETI ALL'UTENTE FINALE

5.1 I programmi non sono cedibili a terzi anche nel caso di cessione dell'elaboratore. E' fatto espresso ed assoluto divieto all'Utente finale di trasferire direttamente o indirettamente a terzi, a qualsiasi titolo, i programmi oggetto di fornitura in licenza d'uso o copia degli stessi.
5.2 Pertanto, nel caso di cessione dell'elaboratore a qualsiasi titolo, l'Utente finale ha l'obbligo di cancellare (o fare cancellare dal Rivenditore) i programmi installati, prima della consegna a terzi della macchina stessa.
5.3 L'Utente finale non può cedere o trasferire a terzi il Contratto, la licenza o il Programma così come qualsiasi altro diritto o obbligazione derivante dalle presenti Condizioni senza il preventivo consenso scritto del Rivenditore..
5.4 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione dell'Utente finale con i quali è stata emessa la licenza d'uso, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o partita IVA, l'Utente finale deve darne preventiva comunicazione scritta al Rivenditore affinché questi abbia la possibilità di accertare che non si sia verificato un trasferimento di proprietà e possa eventualmente fornire nuove chiavi d'accesso all'uso dei programmi.
5.5 L'Utente finale non può concedere a terzi sublicenze sul Programma.
5.6 Per l'intera durata del contratto e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le parti di assumere, direttamente o indirettamente, o richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto della controparte.

6. IMPEGNI DELL'UTENTE FINALE PER IL CORRETTO UTILIZZO DEL PROGRAMMA

6.1 L'Utente finale predisporrà a propria cura e spese gli elaboratori, i terminali, i locali, gli impianti elettrici e le linee per i dati, secondo le norme tecniche suggerite o richieste dal Rivenditore.
6.2 L'Utente finale è inoltre responsabile della scelta e dell'uso di ogni altro tipo di programma, macchina o servizio che userà con le applicazioni in oggetto, nonché del regolare aggiornamento dei sistemi operativi interessati al funzionamento ottimale dei programmi stessi.
6.3 L'Utente finale dichiara di essere a conoscenza e di accettare i prerequisiti hardware e software che gli elaboratori e le varie unità periferiche e dispositivi aggiuntivi devono avere per l'installazione ed il corretto funzionamento dei programmi.
6.4 E' esclusiva responsabilità dell'Utente finale attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica e operativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi.
6.5 E' a cura dell'Utente finale porre in essere tutti i controlli sui dati , le elaborazioni e le stampe risultanti dall'applicazione dei programmi.
6.6 E' pure esclusiva responsabilità dell'Utente finale:

a. definire e attivare le procedure di sicurezza relative alla riservatezza degli accessi ai dati
b. disporre l'esecuzione periodica delle copie di backup dei propri dati
c. aggiornare le copie di backup dei programmi personalizzati dopo qualsiasi modifica agli stessi
d. mantenere aggiornata la sua copia del Programma.

7. GARANZIA SUL PROGRAMMA IN LICENZA D'USO

7.1 Il Programma è fornito così com'è nella sua versione di rilascio più recente disponibile al momento dell'installazione**.**
7.2 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Produttore non garantisce che le funzioni contenute nel Programma soddisfino le esigenze dell'Utente finale o che le operazioni del Programma possano svolgersi senza interruzioni od errori o che tutti i difetti contenuti nel Programma possano essere prontamente corretti.
7.3 La garanzia sul Programma standard in Licenza d'uso consiste nell'invio di un nuovo rilascio del programma atto ad eliminare anomalie o imperfetti funzionamenti dal programma stesso, purché tali anomalie siano riconducibili alle funzioni previste e illustrate nelle descrizioni tecniche dell'applicazione.
7.4 Tempi e modi per la rimozione del difetto sono stabiliti dal Produttore.
7.5 La garanzia sul Programma standard in licenza d'uso, in assenza di contratto di Manutenzione, decade con il rilascio da parte del Produttore di una nuova versione. Nel caso in cui una nuova versione sia distribuita prima del limite minimo di garanzia stabilito per legge, il Produttore è disponibile a fornire la nuova versione comprensiva della rimozione del difetto, senza che ciò implichi la sottoscrizione di un Contratto di Manutenzione.
7.6 In presenza di sottoscrizione del Contratto di Manutenzione la garanzia è estesa a tutta la durata dello stesso.
7.7 La Garanzia non comprende:

a. i costi di spedizione dei supporti magnetici relativi alle modifiche ed eventuali tempi e costi per aggiornamenti ai programmi presso la sede dell'Utente;
b. l'assistenza sui prodotti software installati presso l'Utente e che non siano di proprietà della Query o del Rivenditore;
c. qualsiasi modifica e/o aggiornamento a programmi personalizzati;
d. il ripristino di archivi e/o programmi in seguito a danneggiamento dovuto a cause accidentali, calamità, malfunzionamento del calcolatore, trasporto del calcolatore e/o dei supporti magnetici, manomissioni di qualsiasi genere, negligenza e cattivo uso e tutto quanto non espressamente indicato nella descrizione dell'oggetto del contratto.

In tutti questi casi gli oneri relativi saranno a carico dell'Utente finale stesso, secondo le tariffe e condizioni in vigore al momento della prestazione.
7.8 La garanzia e la concessione decadono per qualsiasi modifica hardware e/o software che di fatto annulli o disturbi il regolare funzionamento dei programmi e che non sia realizzata o autorizzata dal Produttore.
7.9 La garanzia non è applicabile in seguito a modifiche legislative, fiscali, previdenziali o contrattuali emanate dopo il rilascio del Programma. Tutto ciò è invece regolamentato dal Contratto di Manutenzione.
7.10 Il Produttore e il Rivenditore non assumono alcuna obbligazione e non prestano altra garanzia oltre a quella espressamente descritta nelle presenti Condizioni o prevista a norma di legge.

8. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL PRODUTTORE E DEL RIVENDITORE

8.1 Sempre fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'Utente finale conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al cattivo funzionamento dei programmi in oggetto, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dall'Utente finale alla data a titolo di corrispettivo per la licenza d'uso del modulo applicativo contenente il programma che ha provocato il danno.
8.2 Le suindicate limitazioni si applicano per responsabilità sia contrattuali che extracontrattuali, ma non si applicano ai seguenti casi:

a. violazione di brevetti o di diritti di autore;
b. danni fisici alla vita o alla salute di persone e/o danni a cose o a persone causati esclusivamente da negligenze del Produttore.

8.3 In nessun caso il Produttore e/o il Rivenditore possono essere ritenuti responsabili:

a. dei danni causati da inadempimenti del Rivenditore o dalle offerte del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore;
b. di mancati guadagni, mancati risparmi, danni accidentali, imprevedibili, conseguenti o indiretti;
c. di ogni richiesta di danni avanzata da terzi nei confronti dell'Utente finale, con l'eccezione di quanto previsto nell'articolo Brevetti e Diritti di Autore, anche nel caso in cui il Rivenditore sia stato avvertito della possibilità di tali danni, perdite o richieste di risarcimento.

8.4 I termini per la consegna dei programmi e per l'installazione ed addestramento del personale sono indicativi e quindi non vincolanti per il Rivenditore. La fornitura si considererà avvenuta con la consegna dei supporti fisici o con l'installazione del Programma sulla Macchina Specificata.

9. CORRISPETTIVI

9.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo di Licenza d'uso.
9.2 Ritardi di pagamento saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Rivenditore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.
9.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Rivenditore, la risoluzione della concessione di licenza d'uso.
9.4 Nel caso in cui l'Utente finale decidesse di rimandare l'uso parziale o totale del Programma consegnato o installato, ciò non modificherà i termini di pagamento dei corrispettivi previsti nella Licenza.

10. RISOLUZIONE DELLA LICENZA D'USO

10.1 Il contratto, salvo quanto previsto al punto 9.2 e nel caso in cui il Rivenditore intenda avvalersi della facoltà di cui al punto 9.3, si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

a. Per violazione da parte dell'Utente finale degli obblighi di non trasferimento dei programmi, ferme restando le responsabilità civili e penali previste dalla legge e delle quali il Produttore e/o il Rivenditore possono avvalersi per tutelare i loro diritti.

b. Per mancata corresponsione dei corrispettivi di licenza d'uso indicati nella Licenza d'uso.

c. Per manomissione dei programmi da parte di personale non autorizzato secondo le Condizioni.

d. In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Rivenditore al risarcimento del danno, all'Utente finale non sarà dovuto alcun rimborso.

L'Utente finale dovrà, inoltre, entro un mese dalla risoluzione del contratto, distruggere tutte le copie dei programmi e della documentazione in suo possesso. A tale scopo l'Utente finale autorizza il personale del Rivenditore ad accedere presso i locali della propria azienda per controllare l'avvenuta cancellazione o per eseguirla direttamente.

11. CLAUSOLA ARBITRALE

11.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto, tra le quali comunque per espressa volontà dei contraenti debbono ritenersi escluse le eventuali ipotesi di mancato pagamento dei corrispettivi indicati nel contratto e per cui sarà competente l'autorità ordinaria, saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, d'intesa fra gli arbitri designati. In assenza di accordo il terzo arbitro sarà nominato dal presidente del Tribunale di **Milano**.

11.2 L'arbitrato avrà carattere rituale e sarà celebrato nelle forme e modalità di cui agli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile, ad eccezione del termine per la pronuncia del lodo, che viene sin d'ora stabilito in giorni 60 dalla data di accettazione della nomina da parte degli arbitri designati.

12. FORO COMPETENTE

Per le controversie, escluse dalla competenza arbitrale sopra indicata, sarà esclusivamente competente il Foro di **Milano**.

13. CLAUSOLE FINALI

13.1 Il contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle parti per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.

13.2 E' da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.

13.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

13.4 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Modulo fac-simile Licenza d'Uso di Programmi Applicativi

LICENZA D'USO DI PROGRAMMI APPLICATIVI

Licenza:	N.	Anno	Cliente:
Rif. interno:	N.	Anno	
Macchina specificata:			

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo		Importo

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€

Alle Licenze d'Uso si applicano le "Condizioni Generali di Concessione in Licenza d'uso per Utenti finali " della Query S.p.A. (edizione dell'Aprile 2003) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x_____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:

1. Oggetto della licenza d'uso, 2. Durata della licenza, 4. Limiti della licenza d'uso, 5. Divieti all'utente finale, 6. Impegni dell'utente finale per il corretto utilizzo del programma, 7. Garanzia sul programma in licenza d'uso, 8. Limiti di responsabilità del Produttore e del Rivenditore, 9.Corrispettivi, 10. Risoluzione della licenza d'uso, 11. Clausola arbitrale, 12. Foro competente, 13 Clausole finali.

x_____

Servizio di Manutenzione Programmi Applicativi

Le presenti Condizioni Generali per Utenti finali del Servizio di Manutenzione Programmi Applicativi si applicano ad ogni "Contratto di Manutenzione".
Il Contratto di Manutenzione emesso dal Rivenditore costituisce l'intero accordo tra le parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte dell'Utente finale delle clausole in esso richiamate.

Definizioni
Con il termine "**Produttore**" si intende la Query S.p.A.
Con il termine "**Rivenditore**" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore stesso a trattare, proporre, commercializzare, installare con clausola di licenza d'uso Programmi del Produttore.
Anche il Produttore ha facoltà di svolgere attività commerciale diretta ad Utenti finali , pertanto nelle presenti Condizioni quando ci si riferisce a tale attività si usa comunque il termine generico " Rivenditore".
Con il termine "**Utente finale**" si intende il soggetto che usufruirà delle prestazioni offerte dal Programma.
Per "**Programma**" si intendono istruzioni per l'elaborazione di dati o banche di dati in forma leggibile da macchine e qualsiasi altro materiale associato, come documentazione, diagrammi di flusso, diagrammi logici, liste, tracciati record, ecc. sia in forma di stampa che in forma leggibile da macchine, nonché qualsiasi copia integrale o parziale di quanto sopra.
Con il termine "**Programma** " si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Utenti finali. Per "**Programma personalizzato**" invece, si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta una versione appositamente modificata per un solo Utente finale.
Per "**Licenza d'uso**" s'intende il documento emesso dal Rivenditore e rilasciato all'Utente finale espressamente indicato sul documento stesso.
Per "**Macchina Specificata**" si intende la macchina (o le macchine) sulla quale il Programma può essere usato dall'Utente finale in base a quanto riportato sulla Licenza d'Uso ed in particolare sul modello di sistema e/o il numero di PC-client indicati.

Condizioni generali
Il contratto riguarda esclusivamente il servizio con il quale il laboratorio di sviluppo del Produttore provvede a distribuire nuove versioni complete o parziali del Programma agli Utenti finali, direttamente o tramite la sua rete di Rivenditori.
Con riferimento al Contratto di Manutenzione programmi applicativi, che risultano singolarmente o complessivamente elencati nel contratto stesso, l'Utente finale sottoscrive le presenti condizioni generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato, in ottemperanza a quanto specificato nelle Condizioni Generali di Licenza d'uso.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO MANUTENZIONE PROGRAMMI
1.1 Il servizio è applicabile a tutti i programmi standard nell'ultima versione rilasciata, appartenenti ai moduli applicativi elencati nel Contratto di Manutenzione programmi applicativi ed installati presso l'Utente finale sottoscrittore del contratto, purché in regola anche con le Condizioni della Concessione di Licenza d'uso e con qualsiasi altro corrispettivo dovuto al Produttore e/o Rivenditore per altri servizi e prestazioni sulle quali non risulti in atto una contestazione scritta.
1.2 Il servizio conferisce all'Utente finale il diritto di ricevere per l'intera durata di validità del contratto, presso l'ubicazione indicata nel Contratto stesso, tutte le modifiche e/o aggiunte ai programmi standard conseguenti a:

a. variazioni di leggi e di norme in materia civilistica e fiscale, che inducano indispensabili cambiamenti nell'ambito delle elaborazioni attualmente svolte dai programmi, fatto salvo quanto precisato al punto 2,
b. modifiche atte a migliorare o espandere le prestazioni del Programma Standard, decise e apportate dal Produttore, anche non dipendenti da quanto indicato al punto precedente, ma sempre riferite esclusivamente all'ultima versione standard dei programmi,
c. programmi corretti o modificati in seguito ad interventi in garanzia.

1.3 E' pure compreso nel servizio l'eventuale materiale cartaceo riguardante guide operative, istruzioni e documentazione per una corretta installazione degli aggiornamenti stessi.
1.4 E' richiesto un Contratto di Manutenzione programmi applicativi separato per ogni macchina sulla quale l'Utente finale sia autorizzato ad usare il Programma e intenda avvalersi del Servizio di Manutenzione.

2. ESCLUSIONI DAL SERVIZIO

2.1 Il servizio non è applicabile in caso di modifiche legislative, fiscali, previdenziali o contrattuali che comportino sostanziali variazioni strutturali all'intero Programma o a parte preponderante del medesimo.

2.2 Il servizio non comprende i tempi e costi d'installazione, il costo dei supporti fisici contenenti gli aggiornamenti e le spese di spedizione o trasmissione telematica del materiale modificato o aggiunto.

2.3 Inoltre il servizio non comprende eventuali tempi di assistenza, addestramento alle modifiche, interventi di conversione e riallineamento dati.

3. LIMITI DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

L'Utente finale è consapevole che ciascuna copia di Programma sarà funzionante solo sull'elaboratore del tipo per il quale è stata rilasciata e - ove dichiarato e pattuito - per il numero massimo di utenti contemporanei indicati nello stesso Contratto di Manutenzione programmi applicativi.

4. CAMBIO DI ELABORATORE

4.1 E' richiesto un contratto separato per ogni macchina sulla quale l'Utente finale usa il Programma; tuttavia l'Utente finale può:

a. variare la Macchina Specificata o effettuarne incrementi o riduzioni previa comunicazione scritta e confermata dal Produttore del Programma, fermo restando che tale variazione può comportare il versamento di un corrispettivo di adeguamento delle licenze d'uso e di conseguenza dei canoni di manutenzione, nel caso l'elaboratore di destinazione appartenga ad una classe software ritenuta superiore da parte del produttore dell'hardware (IBM o altri).

b. usare temporaneamente il Programma su di una macchina sostitutiva per tutto il tempo che la Macchina Specificata resta inutilizzabile;

c. effettuare operazioni di compilazione o di assemblaggio del Programma su un'altra macchina qualora la Macchina Specificata non presenti una configurazione sufficiente a tale scopo.

5. TRASFERIBILITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE PROGRAMMI

5.1 Il Servizio di Manutenzione Programmi non è cedibile a terzi, anche nel caso di cessione dell'elaboratore.

5.2 Anche gli obblighi e/o i diritti assunti col presente ordine non potranno essere trasferiti a terzi dall'Utente finale.

5.3 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione dell'Utente finale con i quali è stato emesso il Contratto di Manutenzione programmi applicativi, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o partita IVA, nonché ai dati tecnici del supporto fisico con il quale ricevere gli aggiornamenti, l'Utente finale deve darne preventiva comunicazione scritta al Rivenditore, affinché questi abbia la possibilità di aggiornare i dati di spedizione del materiale oggetto del servizio.

5.4 In caso di omissione di comunicazione al Rivenditore saranno comunque rimborsate le spese di spedizione o consegna dei supporti non idonei.

6. NORME PER L'AGGIORNAMENTO DEI PROGRAMMI

6.1 I termini eventualmente indicati per la distribuzione degli aggiornamenti sono puramente indicativi e quindi non vincolanti per il Produttore e/o per il Rivenditore. La fornitura si considererà avvenuta con la consegna dei supporti fisici o con l'installazione degli aggiornamenti sull'elaboratore dell'Utente finale.

6.2 Nel caso in cui l'Utente finale decidesse di rimandare o non procedere con l'applicazione degli aggiornamenti consegnati o installati, ciò non modificherà i termini di pagamento pattuiti nel contratto e non sarà considerabile come cessazione di utilizzo del servizio.

6.3 L'Utilizzatore è l'unico responsabile del corretto aggiornamento dei programmi in termini operativi ed a tale fine dovrà seguire scrupolosamente le istruzioni allegate all'aggiornamento.

6.4 In particolare l'Utente finale è consapevole che gli aggiornamenti devono essere eseguiti rispettando la sequenza e le modalità indicate nelle istruzioni del Produttore.

6.5 Prima di applicare le modifiche è responsabilità dell'Utente finale provvedere ad eseguire copia di tutti i dati interessati dal Programma a titolo cautelativo.

7. OBBLIGHI DELL'UTENTE FINALE

7.1 E' esclusiva responsabilità dell'Utente finale attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica e operativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi.

7.2 L'Utente finale dovrà porre in essere tutti i controlli sui dati , le elaborazioni e le stampe risultanti dopo l'applicazione degli aggiornamenti.

8. GARANZIA SUL PROGRAMMA AGGIORNATO

I programmi standard sottoposti a manutenzione e di cui viene rilasciata una nuova versione all'Utente finale sono sottoposti alle stesse regole di Garanzia descritte nelle "Condizioni Generali di concessione in Licenza d'Uso".

9. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL PRODUTTORE E DEL RIVENDITORE

9.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'Utente finale conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al servizio di manutenzione del Programma, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dall'Utente finale alla data, a titolo di corrispettivo per l'ammontare del canone annuo pattuito, escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

9.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore e del Rivenditore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che l'Utente finale possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.

10. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

10.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel Contratto di Manutenzione programmi applicativi.

10.2 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Rivenditore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

10.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Rivenditore, la risoluzione dei contratti di manutenzione e di assistenza.

11. DURATA DEL SERVIZIO

11.1 Il Contratto di Manutenzione programmi applicativi ha la durata di un anno a partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre.

Per gli accordi che abbiano inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel Contratto di Manutenzione programmi applicativi e fino al 31 dicembre dello stesso anno.

11.2 Una volta allineato all'anno solare, l'accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da una delle parti con lettera raccomandata a.r. con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza.

11.3 All'inizio di ogni anno il canone di manutenzione potrà subire automaticamente un aumento pari agli indici ISTAT per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

11.4 Il Produttore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT, avrà la facoltà di comunicare all'Utente finale la variazione del canone di manutenzione, ma ciò solamente con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 60 (sessanta) giorni.

12. RISOLUZIONE DEL SERVIZIO

Il contratto si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

12.1 Per violazione da parte dell'Utente finale degli obblighi di non trasferimento del Servizio Manutenzione, come indicato al punto 5 e relativi sottopunti, ferme restando le responsabilità civili e penali previste dalla legge e delle quali il Produttore e/o il Rivenditore possono avvalersi per tutelare i loro diritti.

12.2 Per mancata corresponsione dei corrispettivi del Servizio di Manutenzione o di Licenza d'uso, indicati nei rispettivi contratti.

12.3 Per manomissione dei programmi da parte di personale non autorizzato dal Rivenditore.

12.4 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Produttore e/o del Rivenditore al risarcimento del danno, all'Utente finale non sarà dovuto alcun rimborso.

12.5 L'Utente finale dovrà, inoltre, entro un mese dalla risoluzione del contratto, distruggere tutte le copie dei programmi in aggiornamento e della documentazione in suo possesso. A tale scopo l'Utente finale autorizza il personale del Rivenditore ad accedere ai locali della propria azienda per controllare l'avvenuta cancellazione o per eseguirla direttamente.

13. CLAUSOLA ARBITRALE

13.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto, tra le quali comunque per espressa volontà dei contraenti debbono ritenersi escluse le eventuali ipotesi di mancato pagamento dei corrispettivi indicati nel contratto e per cui sarà competente l'autorità ordinaria, saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, d'intesa fra gli arbitri designati. In assenza di accordo il terzo arbitro sarà nominato dal presidente del Tribunale di **Milano**.

13.2 L'arbitrato avrà carattere rituale e sarà celebrato nelle forme e modalità di cui agli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile, ad eccezione del termine per la pronuncia del lodo, che viene sin d'ora stabilito in giorni 60 dalla data di accettazione della nomina da parte degli arbitri designati.

14. FORO COMPETENTE

Per le controversie, escluse dalla competenza arbitrale sopra indicata, sarà esclusivamente competente il Foro di **Milano**.

15. CLAUSOLE FINALI

15.1 Il contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle parti per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.

15.2 E' da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.

15.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

15.4 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Modulo fac-simile del Contratto Manutenzione Programmi Applicativi

CONTRATTO DI MANUTENZIONE PROGRAMMI APPLICATIVI

Manutenzione:	N.	del	Cliente:
Rif. interno:	N.	Anno	
Macchina specificata:			
Decorrenza canone:	dal		

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo		Canone annuo

Fac - simile

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€

Alle Manutenzioni si applicano le "Condizioni Generali per Utenti finali del Servizio Manutenzione" della Query S.p.A., (edizione dell'Aprile 2003) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x_____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:
1. Oggetto del servizio Manutenzione programmi, 2. Esclusioni dal servizio, 3. Limiti al servizio di manutenzione, 4. Cambio di elaboratore, 5. Trasferibilità del servizio di manutenzione, 7. Obblighi dell'utente finale, 8. Garanzia sul programma aggiornato, 9. Limiti di responsabilità del Produttore e del Rivenditore, 10. Pagamento dei corrispettivi, 11. Durata del servizio, 12.Risoluzione del servizio, 13.Clausola arbitrale, 14. Foro competente.

x_____

Servizio di Assistenza Telefonica su Programmi Applicativi

Le presenti Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Telefonica (Teleassistenza) su Programmi Applicativi si applicano ad ogni Contratto di Assistenza telefonica.
Il Contratto di Assistenza telefonica emesso dal Rivenditore costituisce l'intero accordo tra le parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte dell'Utente finale delle clausole in esso richiamate.

Definizioni
Con il termine "**Produttore**" si intende la Query S.p.A.
Con il termine "**Rivenditore**" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore stesso a svolgere il servizio qui descritto.
Anche il Produttore ha facoltà di svolgere il servizio verso Utenti finali , pertanto nelle presenti Condizioni quando ci si riferisce a tale attività si usa comunque il termine generico " Rivenditore".
Con il termine "**Utente finale**" si intende il soggetto che usufruirà delle prestazioni offerte dal Programma.
Per "**Programma**" si intendono istruzioni per l'elaborazione di dati o banche di dati in forma leggibile da macchine e qualsiasi altro materiale associato, come documentazione, diagrammi di flusso, diagrammi logici, liste, tracciati record, ecc. sia in forma di stampa che in forma leggibile da macchine, nonché qualsiasi copia integrale o parziale di quanto sopra.
Con il termine "**Programma** " si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Utenti finali. Per "**Programma personalizzato**" invece, si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta una versione appositamente modificata per un solo Utente finale.
Per "**Licenza d'uso**" s'intende il documento emesso dal Rivenditore e rilasciato all'Utente finale espressamente indicato sul documento stesso.
Per "**Macchina Specificata**" si intende la macchina (o le macchine) sulla quale il Programma può essere usato dall'Utente finale in base a quanto riportato sulla Licenza d'Uso ed in particolare sul modello di sistema e/o il numero di PC-client indicati.

Condizioni generali
Il contratto riguarda esclusivamente il servizio con il quale il Rivenditore provvede ad assistere telefonicamente gli Utenti finali per problemi inerenti il Programma.
Con riferimento al Contratto di Assistenza Telefonica su programmi applicativi, quali risultano singolarmente o complessivamente elencati nel contratto stesso, l'Utente finale sottoscrive le presenti condizioni generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato, in ottemperanza a quanto specificato anche nelle Condizioni Generali di Licenza d'uso.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA

1.1 Il servizio è applicabile a tutti i programmi standard nell'ultima versione rilasciata, appartenenti ai moduli applicativi elencati nel Contratto di Assistenza Telefonica ed installati presso l'Utente finale sottoscrittore del contratto, purché in regola con le condizioni della Concessione di Licenza d'Uso e con qualsiasi altro corrispettivo dovuto al Produttore e/o al Rivenditore per altri servizi e prestazioni sulle quali non risulti una contestazione scritta in atto.
1.2 Il servizio conferisce all'Utente finale il diritto di ricevere, per l'intera durata di validità del contratto, supporto tecnico telefonico riguardante i seguenti tipi di problemi:

a. chiarimenti su dubbi operativi,
b. diagnosi di situazioni anomale dell'elaborazione dei dati, che richiedano risposta urgente,
c. interventi per il ripristino delle funzionalità,
d. assistenza per l'attivazione delle nuove versioni di Programma consegnate dal Rivenditore.

2. LIMITI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA

2.1 E' esclusiva responsabilità dell'Utilizzatore finale attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica, operativa e applicativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi. In nessun caso il servizio di Assistenza Telefonica può sostituirsi alle prestazioni previste per la formazione del personale operativo o per altri servizi regolamentati da altri contratti.
2.2 Fermo restando l'impegno a fornire il servizio al meglio delle proprie possibilità, il Rivenditore garantisce l'evasione delle chiamate in base alla priorità delle richieste ed alla gravità del fermo macchina.

2.3 Il servizio è attivo durante il normale orario di lavoro, ovvero da Lunedì a Venerdì, dalle 9-13 e 14-18 dei soli giorni feriali. Il servizio non è disponibile nei giorni di festività e nel periodo di chiusura estiva o di fine anno, preventivamente comunicato a tutti gli Utenti.
2.4 Il servizio non può essere applicato per risolvere problemi che comportino attività particolari sui dati memorizzati.
2.5 Per problemi particolarmente complessi è a discrezione del Rivenditore stabilire se siano risolvibili telefonicamente o richiedano un intervento in loco per la comprensione e risoluzione.
2.6 Il servizio non comprende i tempi e costi d'invio telematico di programmi aggiornati e/o di dati.
2.7 L'Utente finale potrà ricorrere alla chiamata telefonica esclusivamente per i casi non risolvibili con le normali procedure e con la documentazione fornitagli a corredo dei programmi.
2.8 Il servizio prevede una durata massima di connessione telefonica (vocale o telematica) di 30 (trenta) minuti al giorno. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati all'Utente finale alle tariffe vigenti per analista-programmatore.
2.9 Nel caso di chiamata telefonica a carico del Rivenditore, per il tempo eccedente la mezz'ora di connessione potrà essere addebitato anche il costo degli scatti telefonici risultanti dalla distinta del Fornitore della connessione telefonica.

3. CAMBIO DI ELABORATORE
3.1 E' richiesto un contratto di Assistenza Telefonica separato per ogni macchina sulla quale l'Utente finale usa il Programma; tuttavia l'Utente finale può:

a. variare la Macchina Specificata o effettuarne incrementi o riduzioni previa comunicazione scritta e confermata dal Produttore del Programma, fermo restando che tale variazione può comportare il versamento di un corrispettivo di adeguamento delle licenze d'uso nel caso l'elaboratore di destinazione appartenga ad una classe software ritenuta superiore da parte del produttore dell'hardware (IBM o altri).
b. usare temporaneamente il Programma su di una macchina sostitutiva per tutto il tempo che la Macchina Specificata resta inutilizzabile;
c. effettuare operazioni di compilazione o di assemblaggio del Programma su un'altra macchina qualora la Macchina Specificata non presenti una configurazione sufficiente a tale scopo.

4. TRASFERIBILITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA
4.1 Il Servizio di Assistenza Telefonica non è cedibile a terzi, anche nel caso di cessione dell'elaboratore.
4.2 Gli obblighi e/o i diritti assunti col contratto non potranno essere trasferiti a terzi dall'Utente finale.
4.3 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stato emesso il Contratto di Assistenza Telefonica, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o partita IVA, nonché ai dati tecnici del sistema d'elaborazione, l'Utente finale deve darne preventiva comunicazione scritta al Rivenditore.

5. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL PRODUTTORE E DEL RIVENDITORE
Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'Utente finale conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al servizio di Assistenza Telefonica del Programma, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dall'Utente finale alla data, a titolo di corrispettivo per l'ammontare del canone annuo pattuito, escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.
5.1 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore e del Rivenditore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che l'Utente finale possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.
5.2 Qualsiasi suggerimento fornito dal personale operativo adibito al servizio di Assistenza Telefonica non solleva l'Utente finale dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati secondo quanto suggerito dalle norme di sicurezza e backup incluse nelle Condizioni Generali di Licenza d'uso.

6. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI
6.1 Il Servizio di Assistenza Telefonica decorre dal primo giorno successivo al rilascio operativo del programma all'Utente finale.
6.2 L'eventuale periodo intercorrente tra l'installazione del Programma ed il suo rilascio operativo all'Utente finale non può essere supportato dal Servizio di Assistenza Telefonica, che può avere perciò una data di decorrenza diversa dal Contratto di Manutenzione.
6.3 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo del Contratto di Assistenza Telefonica.

6.4 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Rivenditore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.
6.5 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Produttore, la risoluzione del servizio.

7. DURATA DEL SERVIZIO
7.1 Il contratto ha la durata di un anno a partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre.
Per gli accordi che abbiano inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel Contratto di Assistenza Telefonica e fino al 31 dicembre dello stesso anno.
7.2 Una volta allineato all'anno solare, l'accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da una delle parti con lettera raccomandata con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza.
7.3 All'inizio di ogni anno il canone di Assistenza potrà subire un aumento pari agli indici ISTAT per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.
7.4 La Query, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT, avrà la facoltà di comunicare all'Utente finale la variazione del canone di Assistenza, ma ciò solamente con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 60 (sessanta) giorni.

8. RISOLUZIONE DEL SERVIZIO
Il contratto, oltre al caso di disdetta dalle parti, si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:
8.1 Per violazione da parte dell'Utente finale degli obblighi di non trasferimento dei programmi, come indicato nelle Condizioni Generali di Licenza d'uso, ferme restando le responsabilità civili e penali previste dalla legge e delle quali il Produttore e/o il Rivenditore possono avvalersi per tutelare i loro diritti.
8.2 Per mancata corresponsione dei corrispettivi del Servizio di Manutenzione o di Licenza d'uso, indicati nei rispettivi contratti.
8.3 Per manomissione dei programmi da parte di personale non autorizzato dal Rivenditore.
8.4 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Produttore e/o del Rivenditore al risarcimento del danno, all'Utente finale non sarà dovuto alcun rimborso.

9. CLAUSOLA ARBITRALE
9.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto, tra le quali comunque per espressa volontà dei contraenti debbono ritenersi escluse le eventuali ipotesi di mancato pagamento dei corrispettivi indicati nel contratto e per cui sarà competente l'autorità ordinaria, saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, d'intesa fra gli arbitri designati. In assenza di accordo il terzo arbitro sarà nominato dal presidente del Tribunale di **Milano**.
9.2 L'arbitrato avrà carattere rituale e sarà celebrato nelle forme e modalità di cui agli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile, ad eccezione del termine per la pronuncia del lodo, che viene sin d'ora stabilito in giorni 60 dalla data di accettazione della nomina da parte degli arbitri designati.

10. FORO COMPETENTE
Per le controversie, escluse dalla competenza arbitrale sopra indicata, sarà esclusivamente competente il Foro di **Milano**.

11. CLAUSOLE FINALI
11.1 Il contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle parti per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.
11.2 E' da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.
11.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.
11.4 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Modulo fac-simile del Contratto di Assistenza Telefonica e Manutenzione

CONTRATTO DI ASSISTENZA TELEFONICA SU PROGRAMMI APPLICATIVI E CONTRATTO DI MANUTENZIONE SU PROGRAMMI APPLICATIVI

Assistenza: N. del

Rif. interno: N. Anno

Macchina specifica:

Decorrenza canone: dal

Cliente:

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo		Canone annuo

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€

Alle Assistenze telefoniche e Manutenzioni si applicano le "Condizioni Generali per Utenti finali del Servizio di Assistenza Telefonica" e le "Condizioni Generali per Utenti finali del Servizio di Manutenzione" della Query S:p.A., (edizione dell'Aprile 2003) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x_____

Per le Assistenze telefoniche: Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:
1. Oggetto del servizio Assistenza telefonica, 2. Limiti del servizio di Assistenza telefonica, 3. Cambio di elaboratore, 4. Trasferibilità del servizio Assistenza telefonica, 5. Limiti di responsabilità del produttore e del Rivenditore, 6. Pagamento dei corrispettivi 7. Durata del servizio, 8.Risoluzione del servizio, 9. Clausola arbitrale, 10. Foro competente.

x_____

Per le Manutenzioni: Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:
1. Oggetto del servizio Manutenzione programmi, 2. Esclusioni dal servizio, 3. Limiti al servizio di manutenzione, 4. Cambio di elaboratore, 5. Trasferibilità del servizio di manutenzione, 7. Obblighi dell'utente finale, 8. Garanzia sul programma aggiornato, 9. Limiti di responsabilità del Produttore e del Rivenditore, 10. Pagamento dei corrispettivi, 11. Durata del servizio, 12.Risoluzione del servizio, 13.Arbitrato, 14. Foro competente.

x_____

Fac - simile

Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk

Le presenti Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk si applicano al "Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk".
Il Contratto di Assistenza telefonica Help Desk emesso dal Rivenditore costituisce l'intero accordo tra le parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte dell'Utente finale delle clausole in esso richiamate.

Definizioni
Con il termine "**Produttore**" si intende la Query S.p.A.
Con il termine "**Rivenditore**" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore stesso a svolgere il servizio qui descritto.
Anche il Produttore ha facoltà di svolgere il servizio verso Utenti finali , pertanto nelle presenti Condizioni quando ci si riferisce a tale attività si usa comunque il termine generico " Rivenditore".
Con il termine "**Utente finale**" si intende il soggetto che usufruirà del servizio di assistenza.
Per "**Programmi**" in assistenza si intende esclusivamente il software elencato nel sito www.query.it, al capitolo "Programmi soggetti a Help Desk", nelle versioni specificate nell'elenco stesso.
Per "**Macchina Specificata**" si intende la macchina (o le macchine) sulla quale può essere svolto il servizio di assistenza.

Condizioni generali
Il contratto riguarda esclusivamente il servizio con il quale il Rivenditore provvede ad assistere telefonicamente gli Utenti finali per problemi inerenti i Programmi.
Con riferimento al Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk, l'Utente finale sottoscrive le presenti condizioni generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA HELP DESK
1.1 Il servizio è applicabile esclusivamente ai Programmi installati presso l'Utente finale sottoscrittore del contratto.
1.2 L'elenco dei programmi soggetti ad assistenza telefonica non è vincolante e il Produttore può autonomamente aggiornarlo e/o modificarlo. E' compito del Produttore pubblicare l'elenco di nuovi prodotti e delle nuove versioni supportate dei programmi oggetto del servizio.
1.3 Il servizio conferisce all'Utente finale il diritto di ricevere, per l'intera durata di validità del contratto, supporto tecnico telefonico di primo livello per dubbi operativi e/o situazioni anomale che si possano verificare al sottoscrittore durante il normale uso dei Programmi.

2. LIMITI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA
2.1 E' esclusiva responsabilità dell'Utilizzatore finale attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica, operativa e applicativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi. In nessun caso il servizio di Assistenza Telefonica Help Desk può sostituirsi alle prestazioni previste per la formazione del personale operativo o per altri servizi regolamentati da altri contratti.
2.2 Le prestazioni telefoniche saranno fornite nel normale orario d'ufficio (tutti i giorni feriali da lunedì a venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18,00) per una durata massima consentita di venti (20) minuti per singolo problema.
2.3 Il servizio non può essere applicato per risolvere problemi che comportino attività particolari sui dati memorizzati.
2.4 Per problemi particolarmente complessi è a discrezione del Rivenditore stabilire se siano risolvibili telefonicamente o richiedano un intervento in loco per la loro comprensione e risoluzione.
2.5 Il servizio prevede una durata massima di connessione telefonica di 20 (venti) minuti per singolo problema. Eventuali tempi eccedenti saranno addebitati all'Utente finale alle tariffe vigenti.
2.6 Nel servizio non sono comprese modifiche, aggiornamenti o installazione di programmi.

3. TRASFERIBILITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA
3.1 Il Servizio di Assistenza Telefonica non è cedibile a terzi, anche nel caso di cessione delle macchine.
3.2 Nel caso di variazione di uno qualsiasi dei dati di identificazione del Cliente con i quali è stato emesso il Contratto di Assistenza Telefonica, ed in particolare per variazioni alla ragione sociale, sede operativa o partita IVA, nonché ai dati tecnici del sistema d'elaborazione, l'Utente finale deve darne preventiva comunicazione scritta al Rivenditore.

4. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL RIVENDITORE

4.1 Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'Utente finale conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al servizio di Assistenza Telefonica Help Desk, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dall'Utente finale alla data, a titolo di corrispettivo per l'ammontare del canone annuo pattuito, escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

4.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore e del Rivenditore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che l'Utente finale possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.

4.3 Qualsiasi suggerimento fornito dal personale operativo adibito al servizio di Assistenza Telefonica non solleva l'Utente finale dalla esclusiva responsabilità di tutelare i propri dati secondo quanto suggerito dalle normali norme di sicurezza e backup.

5. DURATA DEL SERVIZIO E PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

5.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo del Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk.

5.2 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Rivenditore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

5.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Produttore, la risoluzione del servizio.

5.4 Il contratto ha la durata di un anno a partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre.

Per gli accordi che abbiano inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel Contratto di Assistenza Telefonica e fino al 31 dicembre dello stesso anno.

5.5 Una volta allineato all'anno solare, l'accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da una delle parti con lettera raccomandata con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza.

5.6 All'inizio di ogni anno il canone di Assistenza potrà subire un aumento pari agli indici ISTAT per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

5.7 Il Rivenditore, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT, avrà la facoltà di comunicare all'Utente finale la variazione del canone di Assistenza, ma ciò solamente con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 60 (sessanta) giorni.

6. RISOLUZIONE DEL SERVIZIO

Il contratto, oltre al caso di disdetta dalle parti, si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

6.1 Per mancata corresponsione parziale o totale del canone pattuito entro i termini previsti dalle condizioni di pagamento.

6.2 Per il mancato pagamento di altri beni e/o servizi forniti dal Rivenditore a partire dalla data di validità dell'accordo.

6.3 Per disdetta da parte dell'Utente finale, durante il corso di validità, motivata dalla cessazione di assistenza ad eventuali prodotti/versioni originariamente inclusi nell'elenco. La disdetta dovrà essere comunicata per iscritto non oltre trenta (30) giorni dalla data di cessazione dell'assistenza sul Programma.

6.4 In caso di risoluzione all'Utente finale non sarà dovuto alcun rimborso salvo che per il punto 6.3 che prevede la restituzione dei canoni mensili non usufruibili a partire dal mese successivo alla comunicazione di disdetta.

7. CLAUSOLA ARBITRALE

7.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto, tra le quali comunque per espressa volontà dei contraenti debbono ritenersi escluse le eventuali ipotesi di mancato pagamento dei corrispettivi indicati nel contratto e per cui sarà competente l'autorità ordinaria, saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, d'intesa fra gli arbitri designati. In assenza di accordo il terzo arbitro sarà nominato dal presidente del Tribunale di **Milano**.

7.2 L'arbitrato avrà carattere rituale e sarà celebrato nelle forme e modalità di cui agli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile, ad eccezione del termine per la pronuncia del lodo, che viene sin d'ora stabilito in giorni 60 dalla data di accettazione della nomina da parte degli arbitri designati.

8. FORO COMPETENTE
Per le controversie, escluse dalla competenza arbitrale sopra indicata, sarà esclusivamente competente il Foro di **Milano**.

9. CLAUSOLE FINALI
9.1 Il contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle parti per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.
9.2 E' da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.
9.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.
9.4 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Modulo fac-simile del Contratto di Assistenza Telefonica Help Desk

CONTRATTO DI ASSISTENZA TELEFONICA HELP DESK

Assistenza:	N.	del	Cliente:
Rif. interno:	N.	Anno	
Decorrenza canone: dal			

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo		Canone annuo

Fac - simile

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€

All' Assistenza telefonica help desk si applicano le "Condizioni Generali del Servizio di Assistenza Telefonica Help Desk" della Query S:p.A., (edizione dell'Aprile 2003) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x_____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:
1. Oggetto del servizio Assistenza telefonica Help Desk, 2. Limiti del servizio , 4. Limiti di responsabilità del Rivenditore, 5.Durata del servizio e Pagamento dei corrispettivi , 6. Risoluzione del servizio, 7. Clausola arbitrale, 8. Foro competente.

x_____

Servizi per Internet

Le presenti Condizioni Generali si applicano ad ogni "Contratto di Servizi Internet".
Il Contratto dei Servivi Internet emesso dal Rivenditore costituisce l'intero accordo tra le parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte dell'Utente finale delle clausole in esso richiamate.

Definizioni
Con il termine "**Produttore**" si intende la Query S.p.A.
Con il termine "**Rivenditore**" si intende qualsiasi società ufficialmente autorizzata dal Produttore stesso a trattare, proporre, commercializzare, installare i Servizi Internet.
Anche il Produttore ha facoltà di svolgere attività commerciale diretta ad Utenti finali, pertanto nelle presenti Condizioni quando ci si riferisce a tale attività si usa comunque il termine generico " Rivenditore".
Con il termine "**Utente finale**" si intende il soggetto che usufruirà dei servizi forniti.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO INTERNET

Le presenti Condizioni Generali riguardano esclusivamente i servizi riferiti a Internet.
L'Utente finale, sottoscrivendo il "Contratto di Servizi Internet", dichiara d'avere letto ed accettato tutte le Condizioni Generali qui definite ed a cui tali servizi devono ritenersi vincolati.

2. LIMITI DEI SERVIZI INTERNET

Fermo restando l'impegno a fornire il servizio al meglio delle proprie possibilità, le attività del Rivenditore sono regolate in questo modo:
2.1) i tempi per la registrazione di un dominio e la disponibilità del nome prescelto non sono dipendenti dal Rivenditore, ma di competenza degli organi preposti.
2.2) la gestione del dominio Web avverrà tramite server virtuali le cui caratteristiche sono scelte dal Rivenditore.
2.3) il Rivenditore non garantisce che il servizio di hosting e/o housing non possa subire interruzioni dovute a ordinarie operazioni di manutenzione o rinnovo degli apparati o per guasti improvvisi.

3. IMPEGNI DA PARTE DELL'UTENTE FINALE

3.1) L'Utente finale garantisce che l'uso del Servizio e qualunque materiale immesso tramite il Servizio stesso, non violi alcuna legge italiana o della Comunità Europea. In particolare l'Utente finale garantisce che detto materiale non viola o trasgredisce alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto, o altro diritto legale o consuetudinario di terzi. L'Utente finale prende inoltre atto del fatto che è vietato utilizzare, o dar modo ad altri di utilizzare, il Servizio Internet per corrispondenze contro la morale e l'ordine pubblico, o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto, a chicchessia, e di tentare di sorprendere comunque il segreto dei messaggi privati o il contenuto di banche dati riservate. E' esplicitamente vietato servirsi del Servizio per contravvenire o far contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato Italiano o di qualunque altro Stato dell'Unione Europea, ivi inclusi materiali, documentazioni o programmi informatici che possano fornire informazioni o supporto alle suddette violazioni. In caso di contravvenzione ai suesposti divieti il Rivenditore sospenderà il Servizio Internet, senza per questo essere tenuta a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso e fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili di dette contravvenzioni.
3.2) L'Utente finale inoltre si vincola esplicitamente a non effettuare alcuna operazione atta a prelevare, modificare o danneggiare in alcun modo i servizi, i programmi, o i documenti presenti nel sito e/o nei servizi forniti dal Produttore, a non accedere o tentare di accedere ad aree o servizi di terzi o comunque riservati.
3.3) L'Utente finale conviene di indennizzare il Rivenditore e di mantenerla indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, quivi incluse ragionevoli spese legali che dovessero derivare da qualsivoglia infrazione a queste dichiarazioni e garanzie rilasciate dall'Utente finale medesimo.
3.4) L'Utente finale autorizza la Query ad utilizzare il proprio marchio e/o logo sulle pagine dei propri siti istituzionali e/o su altri media.
3.5) L'Utente finale autorizza alla pubblicazione di un marchio e/o logo Query sulle proprie pagine Web e che consenta il linking al sito istituzionale della Query stessa.
3.6) Per l'intera durata del "Contratto Servizi Internet" e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le parti di assumere, direttamente o indirettamente, o richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto della controparte. Le parti si impegnano inoltre a non stipulare

accordi, né associarsi, con soci, dipendenti, amministratori o società consociate o collegate o partecipate sempre della controparte, fatto salvo eventuale specifico accordo scritto tra le parti.

4. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL PRODUTTORE E DEL RIVENDITORE

4.1) Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'Utente finale conviene che il limite massimo di responsabilità del Produttore e/o del Rivenditore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio Internet, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dall'Utente finale alla data, a titolo di corrispettivo per l'ammontare del canone annuo pattuito, escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

4.2) Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore e del Rivenditore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che l'Utente finale possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.

4.3) Resta inoltre esclusa qualsiasi responsabilità del Produttore e/o Rivenditore relativamente alla natura (di qualsiasi tipo) dei contenuti pubblicati o comunque scaricabili dalle pagine del dominio Web dell'Utente finale.

5. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

5.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo" Contratto Servivi Internet".

5.2 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Rivenditore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

5.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Produttore, la risoluzione del servizio.

6. DURATA DEL SERVIZIO

6.1 Il contratto ha la durata di un anno a partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre.

Per gli accordi che abbiano inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel "Contratto Servizi Internet" e fino al 31 dicembre dello stesso anno.

6.2 Una volta allineato all'anno solare, l'accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da una delle parti con lettera raccomandata con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza.

6.3 All'inizio di ogni anno il canone dei Servizi Internet potrà subire un aumento pari agli indici ISTAT per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

6.4 La Query, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT, avrà la facoltà di comunicare all'Utente finale la variazione del canone, ma ciò solamente con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 60 (sessanta) giorni.

7. RISOLUZIONE DEL SERVIZIO

Il contratto, oltre al caso di disdetta dalle parti, si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

7.1 Per mancata corresponsione dei corrispettivi dei Servizi Internet, indicati nel contratto.

7.2 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Produttore e/o del Rivenditore al risarcimento del danno, all'Utente finale non sarà dovuto alcun rimborso.

8. CLAUSOLA ARBITRALE

8.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto, tra le quali comunque per espressa volontà dei contraenti debbono ritenersi escluse le eventuali ipotesi di mancato pagamento dei corrispettivi indicati nel contratto e per cui sarà competente l'autorità ordinaria, saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, d'intesa fra gli arbitri designati. In assenza di accordo il terzo arbitro sarà nominato dal presidente del Tribunale di **Milano**.

8.2 L'arbitrato avrà carattere rituale e sarà celebrato nelle forme e modalità di cui agli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile, ad eccezione del termine per la pronuncia del lodo, che viene sin d'ora stabilito in giorni 60 dalla data di accettazione della nomina da parte degli arbitri designati.

9. FORO COMPETENTE
Per le controversie, escluse dalla competenza arbitrale sopra indicata, sarà esclusivamente competente il Foro di **Milano**.

10. CLAUSOLE FINALI
10.1 Il contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle parti per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.
10.2 E' da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.
10.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.
10.4 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Modulo fac-simile del Contratto per Servizi Internet

CONTRATTO PER SERVIZI INTERNET

Servizio:	N.	Anno	Cliente:
Rif. interno:	N.	Anno	
Decorrenza canone: dal			

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo		Canone annuo

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€

Ai Servizi Internet si applicano le "Condizioni Generali per Utenti finali dei Servizi per Internet" della Query S.p.A., (edizione dell'Aprile 2003) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x_____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:
1. Oggetto del servizio, 3.Impegni da parte dell'Utente finale, 4. Limiti di responsabilità del Produttore e del Rivenditore, 5. Pagamento dei corrispettivi, 6. Durata del servizio, 7.Risoluzione del servizio, 8.Clausola arbitrale, 9. Foro competente, 10 Clausole finali.

x_____

Servizi ASP e Hosting

Le presenti Condizioni Generali si applicano ad ogni "Contratto di Servizi ASP e HOSTING".
Il Contratto dei Servizi ASP e HOSTING emesso dal Fornitore costituisce l'intero accordo tra le parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte dell'Utente finale delle clausole in esso richiamate.

Definizioni
Con il termine "**Fornitore**" si intende la Query S.p.A. o una società di servizi prescelta dalla Query stessa.
Con il termine "**Utente finale**" si intende il soggetto che usufruirà dei servizi forniti.
Con il termine "**ASP**" si intende il servizio di "Application Service Provisioning", ovvero l'accesso remoto e utilizzo, da parte dell'Utente, di server messi a disposizione e gestiti dal Fornitore presso una delle sue sedi, compresa la disponibilità per l'uso di programmi gestionali e la gestione/conservazione delle banche dati dell'Utente.
Con il termine "**Hosting**" si intende l'accesso remoto e utilizzo da parte dell'Utente, di server messi a disposizione e gestiti dal Fornitore presso una delle sue sedi, per la sola conservazione e disponibilità di dati dell'Utente, senza alcuna fornitura di programmi di gestione da parte del Fornitore.

1. OGGETTO DEL SERVIZIO ASP e HOSTING
Il servizio offre la possibilità all'Utente finale di collegarsi con terminali client, tramite reti telefoniche, ad un server messo a disposizione dal Fornitore, per svolgere elaborazioni di dati di tipo gestionale.

2. LIMITI DEI SERVIZI ASP e HOSTING
Fermo restando l'impegno a fornire il servizio al meglio delle proprie possibilità, le attività del Fornitore sono regolate in questo modo:
2.1) Il Fornitore non garantisce che il servizio ASP, e/o di Hosting non possa subire interruzioni dovute a ordinarie operazioni di manutenzione o rinnovo degli apparati o per guasti improvvisi.
2.2) Il Fornitore garantisce di impiegare le migliori tecnologie da esso conosciute per tutto quanto riguarda la sicurezza dei dati dell'Utente che deve gestire e della relativa privacy, non assumendo al riguardo alcuna ulteriore garanzia.

3. IMPEGNI DA PARTE DELL'UTENTE FINALE
3.1) L'Utente finale garantisce che l'uso del Servizio e qualunque materiale immesso tramite il Servizio stesso, non violi alcuna legge italiana o della Comunità Europea. In particolare l'Utente finale garantisce che detto materiale non viola o trasgredisce alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto, o altro diritto legale o consuetudinario di terzi.
E' esplicitamente vietato servirsi del Servizio per contravvenire o far contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato Italiano o di qualunque altro Stato dell'Unione Europea, ivi inclusi materiali, documentazioni o programmi informatici che possano fornire informazioni o supporto alle suddette violazioni. In caso di contravvenzione ai suesposti divieti il Fornitore sospenderà il Servizio, senza per questo essere tenuta a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso e fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili di dette contravvenzioni.
3.2) L'Utente finale inoltre si vincola esplicitamente a non effettuare alcuna operazione atta a prelevare, modificare o danneggiare in alcun modo i servizi, i programmi, o i documenti presenti nel sito e/o nei servizi forniti dal Produttore, a non accedere o tentare di accedere ad aree o servizi di terzi o comunque riservati.
3.3) L'Utente finale conviene di indennizzare il Fornitore e di mantenerlo indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, onere e spesa, quivi incluse ragionevoli spese legali che dovessero derivare da qualsivoglia infrazione a queste dichiarazioni e garanzie rilasciate dall'Utente finale medesimo.
3.4) L'Utente finale autorizza la Query ad utilizzare il proprio marchio e/o logo sulle pagine dei propri siti istituzionali e/o su altri media.
3.5) L'Utente finale autorizza alla pubblicazione di un marchio e/o logo Query sulle proprie pagine Web e che consenta il linking al sito istituzionale della Query stessa.

4. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE
4.1) Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, l'Utente finale conviene che il limite massimo di responsabilità del Fornitore, se persona giuridica diversa dal Produttore, per danni accertati di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo conseguenti e comunque connessi al Servizio, sia costituito dal rimborso dell'ammontare pagato dall'Utente finale alla data, a titolo di corrispettivo per l'ammontare del canone annuo pattuito, escluso il diritto al risarcimento di ogni maggior danno.

4.2) Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che l'Utente finale possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.

5. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

5.1 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel modulo" Contratto Servivi Internet".

5.2 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, fatto salvo il diritto del Fornitore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.

5.3 Ritardi superiori ai 30 giorni possono implicare, a discrezione del Produttore, la risoluzione del servizio.

6. DURATA DEL SERVIZIO

6.1 Il contratto ha la durata di un anno a partire dal 1° gennaio fino al 31 dicembre.

Per gli accordi che abbiano inizio in un mese diverso da gennaio, il canone per il primo anno verrà calcolato in dodicesimi con decorrenza dal mese indicato nel "Contratto Servizi Internet" e fino al 31 dicembre dello stesso anno.

6.2 Una volta allineato all'anno solare, l'accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da una delle parti con lettera raccomandata con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza.

6.3 All'inizio di ogni anno il canone dei Servizi Internet potrà subire un aumento pari agli indici ISTAT per il costo della vita. In ogni caso l'importo sarà arrotondato all'Euro superiore.

6.4 La Query, in ogni caso e indipendentemente dall'aumento ISTAT, avrà la facoltà di comunicare all'Utente finale la variazione del canone, ma ciò solamente con decorrenza dal nuovo anno solare e con preavviso per iscritto di almeno 60 (sessanta) giorni.

7. RISOLUZIONE DEL SERVIZIO

Il contratto, oltre al caso di disdetta dalle parti, si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:

7.1 Per mancata corresponsione dei corrispettivi dei Servizi Internet, indicati nel contratto.

7.2 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Fornitore al risarcimento del danno, all'Utente finale non sarà dovuto alcun rimborso.

8. CLAUSOLA ARBITRALE

8.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto, tra le quali comunque per espressa volontà dei contraenti debbono ritenersi escluse le eventuali ipotesi di mancato pagamento dei corrispettivi indicati nel contratto e per cui sarà competente l'autorità ordinaria, saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, d'intesa fra gli arbitri designati. In assenza di accordo il terzo arbitro sarà nominato dal presidente del Tribunale di **Milano**.

8.2 L'arbitrato avrà carattere rituale e sarà celebrato nelle forme e modalità di cui agli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile, ad eccezione del termine per la pronuncia del lodo, che viene sin d'ora stabilito in giorni 60 dalla data di accettazione della nomina da parte degli arbitri designati.

9. FORO COMPETENTE

Per le controversie, escluse dalla competenza arbitrale sopra indicata, sarà esclusivamente competente il Foro di **Milano**.

10. CLAUSOLE FINALI

10.1 Il contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle parti per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.

10.2 E' da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.

10.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

10.4 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Servizio di Assistenza Sistemistica

Le presenti Condizioni Generali per Servizio di Assistenza Sistemistica si applicano al Contratto di Assistenza Sistemistica.
Il Contratto di Assistenza Sistemistica emesso dal Fornitore costituisce l'intero accordo tra le parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte dell'Utente finale delle clausole in esso richiamate.

Definizioni
Con il termine "**Fornitore**" si intende la Query S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offra le prestazioni in oggetto.
Con il termine "**Cliente**" si intende il soggetto che usufruirà del Servizio in oggetto.
Per "**Programma**" si intendono istruzioni per l'elaborazione di dati o banche di dati in forma leggibile da macchine e qualsiasi altro materiale associato, come documentazione, diagrammi di flusso, diagrammi logici, liste, tracciati record, ecc. sia in forma di stampa che in forma leggibile da macchine, nonché qualsiasi copia integrale o parziale di quanto sopra.
Con il termine "**Programma** " si identificano tutti i programmi standard che compongono la versione generica e distribuita a più Utenti finali. Per "**Programma personalizzato**" si intendono tutti i programmi di cui è stata realizzata su richiesta una versione appositamente modificata per un solo Utente finale.
Per "**Assistenza Sistemistica**" si intende qualsiasi tipo di prestazione professionale fornita dal Fornitore e relativa a:

a. Sistemisti hardware
b. Capi progetto
c. Consulenti applicativi
d. Analisti /Programmatori

Condizioni generali
I servizi forniti dal Fornitore saranno basati sulle dichiarazioni e garanzie del Cliente relative ai sistemi e/o ai programmi che intende analizzare, progettare o sviluppare e più in generale alle esigenze che hanno indotto il Cliente a chiedere assistenza e/o consulenza al Fornitore.
Con riferimento Contratto di Assistenza Sistemistica, l'Utente finale sottoscrive le presenti condizioni generali a cui tale servizio deve ritenersi vincolato.
Le norme contenute nel contratto annullano e sostituiscono qualsiasi eventuale precedente contratto sottoscritto tra le parti, riguardante "Condizioni del Servizio Assistenza Sistemistica".

1. OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA
1.1 Il servizio è applicabile allo scopo di realizzare qualsiasi tipo di Piano di Lavoro concordato col Cliente.
1.2 Le risorse coinvolte saranno Sistemisti, Analisti programmatori, Programmatori, Consulenti e Capi Progetto forniti dal Fornitore che si avvarranno, previo accordo, della collaborazione di altri Specialisti del Fornitore o di società collegate, in funzione delle necessità riscontrate.
1.3 Sarà cura del Cliente definire un Responsabile interno di progetto, che metterà a disposizione tutte le risorse necessarie per il raggiungimento del buon fine.
1.4 Il Cliente si impegna a verificare il regolare funzionamento dei programmi ricevuti. Trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data di consegna senza che siano pervenute al Fornitore contestazioni da parte del Cliente, i programmi si considerano accettati a tutti gli effetti.
1.5 Ogni prestazione di assistenza richiesta dal Cliente per consentire ai suoi Utilizzatori di operare con i programmi oggetto dell'ordine, sarà effettuata dal Fornitore a fronte della corresponsione da parte del Cliente delle tariffe per i servizi di assistenza e/o consulenza in vigore in quel momento.
1.6) Per l'intera durata del "Contratto Servizi Internet" e per un ulteriore anno dalla cessazione dello stesso, è fatto reciproco divieto tra le parti di assumere, direttamente o indirettamente, o richiedere prestazioni extra al personale dipendente o che comunque presti attività per conto della controparte. Le parti si impegnano inoltre a non stipulare accordi, né associarsi, con soci, dipendenti, amministratori o società consociate o collegate o partecipate sempre della controparte, fatto salvo eventuale specifico accordo scritto tra le parti.

2. LIMITI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICA
2.1 Il Piano di Lavoro sarà di volta in volta concordato in funzione delle reciproche esigenze.

2.2 Gli interventi saranno espletati presso la sede del Fornitore e/o presso la sede del Cliente in base alle necessità operative stabilite dal Fornitore stesso, fatto salvo accordi diversi tra le parti.
2.3 Eventuali stime non sono vincolanti per le parti, salvo non sia stato pattuito un compenso prestabilito.
2.4 Qualora il consuntivo di una offerta potesse superare l'importo stimato a priori, il Fornitore ne darà comunicazione appena possibile, concedendo al Cliente la facoltà di interrompere i servizi, pagando solo il corrispettivo per l'assistenza prestata prima della data di cessazione.

3. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE
3.1 Fermo l'obbligo del Fornitore di offrire servizi eseguiti a regola d'arte da personale adeguatamente qualificato, il Fornitore non risponde dei risultati dei servizi resi dal proprio personale.
3.2 Qualora i servizi non fossero eseguiti a regola d'arte, ovvero fossero resi da persone dotate di preparazione professionale non adeguata, il Fornitore sarà esclusivamente obbligato alla fornitura dei medesimi servizi a regola d'arte da parte di personale qualificato.
3.3 Resta espressamente esclusa qualsiasi altra responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che l'Utente finale possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso, o dal mancato uso, delle procedure e da errori delle stesse.
3.4 L'obbligo del Fornitore è basato sulle dichiarazioni e garanzie del Cliente relative alle apparecchiature di cui dispone o che intende acquisire per l'utilizzazione dei programmi.
3.5 Il Cliente assume inoltre piena responsabilità della formulazione delle specifiche funzionali e tecniche.
3.6 Il Fornitore non risponde quindi del funzionamento delle apparecchiature o della loro indisponibilità né degli errori eventualmente commessi nella redazione delle specifiche funzionali e tecniche.
3.7 Eventuali variazioni delle specifiche tecniche, di qualsiasi entità, proposte dal Cliente, avranno efficacia nei confronti del Fornitore solo se espressamente accettate dal Fornitore stesso. Inoltre il Fornitore si riserva la facoltà di modificare i programmi ferma restando la funzionalità alle specifiche.
3.8 Eventuali correlative variazioni di prezzo dovranno comunque essere preventivamente concordate.

4. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI
4.1 I corrispettivi, salvo accordi scritti in deroga, saranno calcolati sulla base delle ore fornite o giornate fornite dalle singole figure professionali coinvolte nel progetto e mensilmente addebitate in base ai rapportini controfirmati dal Cliente.
4.2 Le tariffe professionali applicate sono quelle in vigore al momento delle prestazioni, salvo quanto diversamente pattuito per iscritto. La Query comunicherà tempestivamente e per iscritto eventuali variazioni delle suddette tariffe.
4.3 Le spese di viaggio e/o soggiorno presso alberghi indicati dal Cliente o convenzionati con lo stesso, saranno mensilmente addebitate a piè di lista.
4.4 Le spese di trasporto saranno fatturate al Cliente in base alle tariffe A.C.I. in vigore al momento della prestazione.
4.5 I tempi di viaggio saranno addebitati come servizi e secondo le stesse tariffe professionali in vigore al momento della prestazione o quelle specificate nell'ordine.
4.6 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nel Contratto di Assistenza Sistemistica.
4.7 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, salvo il diritto del Fornitore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.
4.8 Ritardi superiori possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del servizio.
4.9 I Corrispettivi pattuiti saranno addebitati al Cliente anche nei casi in cui i servizi richiesti non potessero essere prestati a causa dell'impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro e/o per indisponibilità dell'organizzazione del Cliente.

5. RISOLUZIONE DEL SERVIZIO
Il contratto si considererà risolto di diritto nei seguenti casi:
5.1 Per mancata corresponsione dei corrispettivi del Servizio di Assistenza Sistemistica,
5.2 Per manomissione dei programmi o progetti da parte di personale non autorizzato dal Fornitore o dal Cliente.
5.3 In caso di risoluzione, salvo comunque il diritto del Fornitore al risarcimento del danno, al Cliente finale non sarà dovuto alcun rimborso.

6. CLAUSOLA ARBITRALE

6.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto, tra le quali comunque per espressa volontà dei contraenti debbono ritenersi escluse le eventuali ipotesi di mancato pagamento dei corrispettivi indicati nel contratto e per cui sarà competente l'autorità ordinaria, saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, d'intesa fra gli arbitri designati. In assenza di accordo il terzo arbitro sarà nominato dal presidente del Tribunale di **Milano**.

6.2 L'arbitrato avrà carattere rituale e sarà celebrato nelle forme e modalità di cui agli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile, ad eccezione del termine per la pronuncia del lodo, che viene sin d'ora stabilito in giorni 60 dalla data di accettazione della nomina da parte degli arbitri designati.

7. FORO COMPETENTE

Per le controversie, escluse dalla competenza arbitrale sopra indicata, sarà esclusivamente competente il Foro di **Milano**.

8. CLAUSOLE FINALI

8.1 Il contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle parti per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.

8.2 E' da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.

8.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

8.4 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Modulo fac-simile delle Tariffe Servizio di Assistenza Sistemistica

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI PROFESSIONALI
In vigore dal: _____

Cliente:

Prestazioni orarie:

Codice	Descrizione	Tariffa oraria
	Capo progetto	
	Consulente applicativo	
	Webmaster	
	Analista programmatore	
	Analista programmatore senior	
	Tecnico hardware	
	Tecnico hardware junior	

Fac - simile

Diritto fisso d'uscita:

Codice	Descrizione	Tariffa
	Spese viaggio per il raggiungimento della vostra sede di:	

Alle prestazioni professionali si applicano le "Condizioni Generali Servizi Professionali" della Query S.p.A., (edizione dell'Aprile 2003) che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

x_____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:
1. Oggetto del servizio di Assistenza Sistemistica, 2. Limiti del servizio, 3. Limiti di responsabilità del fornitore, 4. Pagamento dei corrispettivi 5.Risoluzione del servizio, 6. Clausola arbitrale, 7.Foro competente.

x_____

Vendita e Installazione

Le presenti Condizioni Generali di Vendita e Installazione si applicano a tutte le "Proposte d'Ordine di Prodotti e Servizi".
La Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi emessa dal Fornitore costituisce l'intero accordo tra le parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte dell'Utente finale delle clausole in esso richiamate.

Definizioni
Con il termine "**Fornitore**" si intende la Query S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offra i prodotti e le prestazioni in oggetto.
Con il termine "**Cliente**" si intende il soggetto destinatario dei beni e servizi connessi.

1. CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

1.1 Il Cliente si impegna ad acquistare i prodotti e/o servizi descritti nella Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi nei termini ed alle condizioni qui specificate.
1.2 I prodotti e/o servizi sono stati scelti ed eventualmente dimensionati in base alle esigenze manifestate dal Cliente.
1.3 I colli di peso superiore a 20Kg verranno consegnati a livello stradale e all'indirizzo indicato sull'ordine.
1.4 Dopo la consegna ogni rischio inerente alla perdita o danneggiamento dei prodotti sarà a carico del Cliente.
1.5 L'eventuale richiesta di supporto per l'attivazione o installazione dei prodotti sarà regolata dalla Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi.
1.6 Per quanto riguarda la Garanzia dei prodotti farà fede quanto espressamente dichiarato e/o richiesto dal costruttore o produttore.
1.7 E' facoltà del Fornitore adeguare il prezzo a seguito di variazione del listino da parte del costruttore/produttore che intervenga tra la data di emissione della Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi e la data di consegna dei prodotti.
In tal caso è facoltà del Cliente recedere dall'ordine, qualora l'eventuale incremento di prezzo superasse il 10% del prezzo indicato nell'ordine stesso.

2. LIMITI DEL SERVIZIO DI CONSEGNA E INSTALLAZIONE PRODOTTI

2.1 L'intervento sarà concordato in funzione delle reciproche esigenze e disponibilità di tempo.
2.2 Gli interventi d'impostazione saranno espletati presso la sede del Fornitore e/o presso la sede del Cliente in base alle necessità operative stabilite dal Fornitore stesso, fatto salvo accordi diversi tra le parti.
2.3 Eventuali stime non sono vincolanti per le parti, salvo non sia stato pattuito per iscritto un compenso prestabilito.

3. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

3.1 Fermo l'obbligo del Fornitore di offrire servizi eseguiti a regola d'arte da personale adeguatamente qualificato, il Fornitore non risponde dei risultati dei servizi resi dal proprio personale.
3.2 Qualora i servizi non fossero eseguiti a regola d'arte, ovvero fossero resi da persone dotate di preparazione professionale non adeguata, il Fornitore sarà esclusivamente obbligato alla fornitura dei medesimi servizi a regola d'arte da parte di personale qualificato.
3.3 Resta espressamente esclusa qualsiasi altra responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che l'Utente finale possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso (o dal mancato uso) dei prodotti consegnati e installati dal nostro personale.

4. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

4.1 I corrispettivi, salvo accordi scritti in deroga, saranno calcolati sulla base delle ore fornite o giornate fornite dalle singole figure professionali coinvolte e addebitate a fine mese in base ai rapportini controfirmati dal Cliente.
4.2 Le tariffe professionali applicate sono quelle in vigore al momento delle prestazioni, salvo quanto diversamente pattuito per iscritto.
4.3 Le spese di viaggio e/o soggiorno presso alberghi indicati dal Cliente o convenzionati con lo stesso, saranno mensilmente addebitate a piè di lista.
4.4 Le spese di trasporto saranno fatturate al Cliente in base alle tariffe A.C.I. in vigore al momento della prestazione.
4.5 I tempi di viaggio saranno addebitati come servizi e secondo le stesse tariffe professionali in vigore al momento della prestazione o quelle specificate nell'ordine.
4.6 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nella Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi.

4.7 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, salvo il diritto del Fornitore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.
4.8 Ritardi superiori possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del servizio.
4.9 I Corrispettivi pattuiti saranno addebitati al Cliente anche nei casi in cui i servizi richiesti non potessero essere prestati a causa dell'impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro e/o per indisponibilità dell'organizzazione del Cliente.

5. CLAUSOLA ARBITRALE
5.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto, tra le quali comunque per espressa volontà dei contraenti debbono ritenersi escluse le eventuali ipotesi di mancato pagamento dei corrispettivi indicati nel contratto e per cui sarà competente l'autorità ordinaria, saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, d'intesa fra gli arbitri designati. In assenza di accordo il terzo arbitro sarà nominato dal presidente del Tribunale di **Milano**.
5.2 L'arbitrato avrà carattere rituale e sarà celebrato nelle forme e modalità di cui agli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile, ad eccezione del termine per la pronuncia del lodo, che viene sin d'ora stabilito in giorni 60 dalla data di accettazione della nomina da parte degli arbitri designati.

6. FORO COMPETENTE
Per le controversie, escluse dalla competenza arbitrale sopra indicata, sarà esclusivamente competente il Foro di **Milano**.

7. CLAUSOLE FINALI
7.1 Il contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle parti per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.
7.2 E' da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.
7.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.
7.4 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Modulo fac-simile di Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi

PROPOSTA D'ORDINE DI PRODOTTI E SERVIZI

Proposta d'Ordine:	N.	del	Cliente:
Rif. interno:	N.	Anno	

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo		Importo

Fac - simile

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€

Alla Proposta d'Ordine di Prodotti e Servizi si applicano le "Condizioni Generali di Vendita e Installazione" della Query S.p.a., (edizione dell'Aprile 2003), che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

X_____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:
1. Condizioni generali, 3. Limiti di responsabilità del fornitore, 4. Pagamento dei corrispettivi, 5. Clausola arbitrale, 6. Foro competente.

X_____

Noleggio hardware

Le presenti Condizioni Generali di Noleggio Hardware si applicano a tutte le "Proposte d'Ordine di Noleggio Hardware".
La Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware emessa dal Fornitore costituisce l'intero accordo tra le parti, che si perfeziona con la firma per accettazione da parte dell'Utente finale delle clausole in esso richiamate.

Definizioni
Con il termine "**Fornitore**" si intende la Query S.p.A. o qualsiasi altra società collegata che offra i prodotti in oggetto.
Con il termine "**Cliente**" si intende il soggetto destinatario dei beni e servizi connessi.

1. CONDIZIONI GENERALI DI NOLEGGIO HARDWARE

1.1 Il Cliente si impegna a noleggiare i prodotti descritti nella Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware nei termini ed alle condizioni qui specificate.
1.2 I prodotti sono stati scelti ed eventualmente dimensionati in base alle esigenze manifestate dal Cliente.
1.3 I colli di peso superiore a 20Kg verranno consegnati a livello stradale e all'indirizzo indicato sull'ordine.
1.4 Dopo la consegna ogni rischio inerente alla perdita o danneggiamento dei prodotti hardware, ad esclusione di eventuali guasti che dovessero subentrare, sarà a carico del Cliente.
1.5 L'eventuale richiesta di supporto per l'attivazione o installazione dei prodotti hardware e software sarà regolata dalla Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware.
1.6 Salvo diversamente specificato, i prodotti hardware in noleggio sono forniti senza alcuna copertura di manutenzione.
1.7 I sistemi hardware sono forniti completi di sistema operativo al livello di aggiornamento dichiarato dal Fornitore nella stessa Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware.

2. DURATA E CANONI DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO

2.1 I prodotti hardware sono forniti con un canone di noleggio per un periodo minimo di tre (3) mesi e tacitamente rinnovati di mese in mese, fino a comunicazione scritta da parte del Cliente di cessazione del servizio.
2.2 Salvo accordi diversi indicati nella Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware, non è incluso nel canone alcun servizio di caricamento e/o cancellazione del software e/o dei dati del Cliente e nessun servizio di configurazione.

3. LIMITI DI RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

3.1 Il Fornitore non fornisce alcuna garanzia di funzionamento dei prodotti hardware concessi in noleggio.
3.2 Resta espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che l'Utente finale possa, o terzi possano, in alcun modo subire, in relazione o dipendenza dalla presente convenzione, ivi compresi quelli derivanti dall'uso (o dal mancato uso) dei prodotti consegnati e installati dal nostro personale.

4. PAGAMENTO DEI CORRISPETTIVI

4.1 I corrispettivi relativi al noleggio, salvo accordi scritti in deroga, saranno calcolati sulla base dei mesi di utilizzo del servizio. Ogni frazione di mese sarà calcolata come mese intero. All'atto della consegna verranno fatturati i primi tre (3) mesi di noleggio ed al termine di ogni eventuale mese successivo sarà fatturato un canone mensile.
4.2 Per le condizioni di pagamento si fa riferimento a quanto concordato e scritto nella Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware.
4.3 Ritardi di pagamento entro i 30 (trenta) giorni saranno sanabili con l'aggiunta degli interessi al tasso corrispondente al Prime Rate bancario, aumentato di 4 (quattro) punti, salvo il diritto del Fornitore di avvalersi anche della nuova disciplina in materia di pagamenti tardivi.
4.4 Ritardi superiori possono implicare, a discrezione del Fornitore, la risoluzione del servizio.
4.5 I Corrispettivi pattuiti saranno addebitati anche nei casi in cui i prodotti noleggiati non fossero utilizzati dal Cliente.

5. CLAUSOLA ARBITRALE

5.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del contratto, tra le quali comunque per espressa volontà dei contraenti debbono ritenersi escluse le eventuali ipotesi di mancato pagamento dei corrispettivi indicati nel contratto e per cui sarà competente l'autorità

ordinaria, saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, d'intesa fra gli arbitri designati. In assenza di accordo il terzo arbitro sarà nominato dal presidente del Tribunale di **Milano**.
5.2 L'arbitrato avrà carattere rituale e sarà celebrato nelle forme e modalità di cui agli articoli 806 e seguenti del codice di procedura civile, ad eccezione del termine per la pronuncia del lodo, che viene sin d'ora stabilito in giorni 60 dalla data di accettazione della nomina da parte degli arbitri designati.

6. FORO COMPETENTE
Per le controversie, escluse dalla competenza arbitrale sopra indicata, sarà esclusivamente competente il Foro di **Milano**.

7. CLAUSOLE FINALI
7.1 Il contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi delle parti per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.
7.2 E' da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.
7.3 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del contratto richiede forma scritta a pena di nullità.
7.4 Qualsiasi comunicazione tra le parti relativa al contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Modulo fac-simile di Proposta d'Ordine di Servizio Noleggio Hardware

PROPOSTA D'ORDINE NOLEGGIO HARDWARE

Proposta d'Ordine: N. del

Rif. interno: N. Anno

Decorrenza noleggio:

Cliente:

Codice	Descrizione	Quantità	Prezzo		Canone mese

Fac - simile

Condizioni di pagamento:	Totale al netto IVA:	€

Alla Proposta d'Ordine di Noleggio Hardware si applicano le "Condizioni Generali di Noleggio Hardware" della Query S.p.a., (edizione dell'Aprile 2003), che dichiariamo di conoscere ed accettare integralmente.

X_____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano specificando le clausole di cui agli articoli delle Condizioni generali:
1. Condizioni generali, 2. Durata del servizio 3. Limiti di responsabilità del fornitore, 4. Pagamento dei corrispettivi, 5. Clausola arbitrale, 6. Foro competente.

X_____