

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI E PRODOTTI METEL S.r.l.

EDIZIONE Maggio 2020

DEFINIZIONI

0 Ambiente Operativo Specificato: è l'infrastruttura ITC, ovvero l'hardware, il software e gli apparati di telecomunicazione con i quali il Prodotto o il Servizio Applicativo oggetto della fornitura è in grado di operare, come indicato nella documentazione di ordine.

0.1 Data di Installazione

- A nel caso di un sistema hardware installato da Metel S.r.l. (di seguito, "Metel"), è il giorno lavorativo successivo a quello d'installazione;
- B nel caso di un Programma software è l'ultimo giorno in ordine di data fra:
- il giorno successivo al termine del collaudo;
 - il decimo giorno successivo alla data di spedizione.

0.2 Sistemi attivabili dal Cliente/sistemi in house: I sistemi attivabili dal cliente (ADC) o in house, sono sistemi che il Cliente installa autonomamente.

0.3 Materiali: Sono le opere letterarie o le altre opere dell'ingegno (quali Standards, programmi, elenchi di programmi, strumenti di programmazione, documentazione tecnica e funzionale, prospetti, disegni e opere similari) che Metel può fornire al Cliente come parte di un Servizio. Il termine "Materiali" non include i Programmi.

0.4 Prodotto: È una Macchina o un Programma:

- A. Programma / Software:** è un Programma originale nonché una copia integrale o parziale di esso, costituito da quanto segue:
- istruzioni di utilizzo;
 - componenti del Programma (moduli eseguibili);
 - contenuto audio-visivo (quale immagine, testo, registrazioni o figure);
 - materiali su licenza associati al Programma.

Il termine "Programma" comprende sia un Programma Metel che qualsiasi Programma non-Metel che Metel può fornire al Cliente. Il termine "Programma" non comprende né il Microprogramma su Licenza né i Materiali.

B. Macchina/Server: È l'insieme dell'hardware e dei suoi dispositivi, necessari all'esecuzione di un programma software.

C. Macchina Specificata: Macchina Specificata è:

- La macchina sulla quale il Cliente utilizza un Programma e per la quale Metel richiede al Cliente di notificarle il tipo/modello; ovvero
- qualsiasi macchina sulla quale il Cliente usa il Programma, qualora Metel non richieda al Cliente di fornire l'identificazione di cui al precedente punto.

0.5 Servizio: È lo svolgimento di un incarico, la prestazione di consulenza o di assistenza, o l'abilitazione ad accedere ad una risorsa (quale l'accesso ad una banca dati, la fruizione di un software) che Metel rende disponibile al Cliente.

0.6 Specifiche: Sono specifiche funzionali o tecniche relative a un Prodotto o Servizio, riprodotte o richiamate nella documentazione d'ordine o altrimenti rese disponibili ai clienti Metel.

0.7 Condizioni Integrative: le condizioni contrattuali addizionali rispetto alle presenti, cui alcuni Prodotti e Servizi possono essere soggetti, riprodotte o richiamate nella documentazione d'ordine o altrimenti rese disponibili ai clienti Metel.

0.8 Documentazione d'Ordine: la documentazione che per ciascuna fornitura Metel consegna al Cliente e che specifica le caratteristiche della fornitura (in particolare, corrispettivi, durata del periodo contrattuale, data di decorrenza, livelli di servizio c.d. SLA), quali ad esempio offerte o moduli d'ordine di Servizi.

PARTE GENERALE

1. Condizioni generali

1.1 Le Condizioni Generali di Fornitura di Servizi e Prodotti Metel (di seguito, le "Condizioni") si applicano ai rapporti contrattuali tra Metel ed i suoi clienti (di seguito "il Cliente/i") aventi come oggetto Servizi o Prodotti dettati nelle singole offerte commerciali.

1.2 Le Condizioni, con la documentazione d'ordine, relativa alle singole offerte commerciali, le condizioni integrative, eventualmente applicabili nonché le eventuali specifiche rappresentano la totalità di quanto oggetto di contratto tra Metel ed il Cliente in merito ad una specifica fornitura e

sostituiscono ogni comunicazione precedente, orale o scritta, intercorsa fra Metel ed il Cliente.

1.3 In caso di discordanza tra le disposizioni dei diversi documenti contrattuali, quelle contenute nelle Condizioni Integrative prevalgono su quelle contenute nelle Condizioni. Le disposizioni contenute nella Documentazione d'Ordine prevalgono sia su quelle contenute nelle presenti Condizioni che sulle eventuali Condizioni Integrative.

1.4 Metel si riserva la facoltà di modificare le Condizioni. Le modifiche non hanno efficacia retroattiva. Esse si applicano, solo ai nuovi ordini in ognuno dei quali verrà indicata l'edizione delle Condizioni applicabili allo stesso. La Sezione Servizi delle Condizioni contiene ulteriori disposizioni in materia di modifiche alle condizioni di singole forniture di Servizi.

2. Ordini e consegna

2.1 La documentazione d'ordine dovrà essere inviata a Metel per iscritto, via fax e/o e-mail e dovrà contenere tutte le informazioni necessarie per la corretta individuazione dei Servizi e/o Prodotti ordinati. Con l'ordine il Cliente approverà specificatamente determinate clausole delle Condizioni ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile.

2.2 Metel è in ogni caso libera di accettare o rifiutare tutto o in parte l'ordine, in relazione alle proprie disponibilità. L'accettazione dell'ordine potrà avvenire mediante una delle seguenti modalità: A) restituendo al Cliente la Documentazione d'Ordine con l'accettazione di Metel; ovvero B) dando esecuzione allo specifico ordine.

2.3 Salvo specifici accordi, il Cliente conviene che ciascun suo ordine riferito alle presenti Condizioni, relativo a Macchine, Programmi o Servizi, rappresenta un contratto separato, legalmente indipendente dagli altri. Ai sensi dell'articolo 1246 del Codice Civile il Cliente rinuncia preventivamente ad eccepire la compensazione.

2.4 La eventuale dichiarazione di nullità di una o più clausole delle Condizioni, non importerà la nullità delle Condizioni né delle Condizioni Integrative, della Documentazione d'Ordine e dei contratti in cui le condizioni sono richiamate.

2.5 Metel si adoprerà al meglio per soddisfare le esigenze di consegna del Cliente per i Prodotti e Servizi ad essa ordinati, e si impegna a tenere informato il Cliente sulla situazione relativa alla consegna. Eventuali costi di trasporto a carico del Cliente sono indicati nella Documentazione d'Ordine o nelle Condizioni Integrative.

3. Corrispettivi – pagamenti – ritardi nei pagamenti

3.1 I corrispettivi per i Prodotti o Servizi forniti da Metel possono essere:

- in soluzione unica;
- periodici;
- a misura o a tempo e prezzo materiali, (ad esempio per Servizi su base oraria);
- a corpo o a prezzo fisso (ad esempio il prezzo convenuto per un Servizio di tipo personalizzato); ovvero
- una combinazione delle modalità sopra specificate.

In funzione del tipo di Prodotto, o di Servizio, o di specifiche circostanze, possono trovare applicazione corrispettivi o importi addizionali (come ad esempio quelli relativi ad un'attività particolare o a spese di viaggio). Qualora tali corrispettivi addizionali fossero applicabili, Metel ne darà preventiva comunicazione al Cliente.

3.2 I corrispettivi per i Prodotti o Servizi sono fatturati secondo le modalità specificate nella Documentazione d'Ordine e, in particolare, in anticipo o periodicamente durante l'effettuazione del Servizio, ovvero dopo che il Servizio è stato completato o il Prodotto consegnato.

3.3 I corrispettivi in soluzione unica e periodici possono essere determinati sulla base della misurazione dell'uso effettivo o autorizzato del Prodotto e/o dei Servizi (ad esempio, per Programmi, il numero di utenti o la capacità dell'elaboratore; per la manutenzione di determinate macchine, la misurazione fatta da appositi contatori; per determinati Servizi di rete, il tempo di connessione). Qualora Metel lo richieda, il Cliente fornirà prontamente le informazioni relative all'uso effettivo. Qualora il Cliente introduca modifiche al suo ambiente elaborativo che abbiano effetto sui corrispettivi determinati in funzione dell'uso (come ad esempio la modifica della capacità dell'elaboratore o della configurazione dei Programmi), il Cliente si impegna a darne immediata comunicazione ad Metel ed a pagarne i corrispettivi applicabili. I canoni periodici verranno adeguati di conseguenza. Salvo diverso accordo scritto, Metel non concederà al Cliente crediti o rimborsi per i corrispettivi già esigibili o pagati. Nel caso in cui Metel dovesse modificare la base di rilevazione dell'uso, troveranno applicazione le condizioni previste per le variazioni dei canoni.

3.4 Metel può aumentare i corrispettivi periodici di Prodotti e Servizi forniti sulla base delle Condizioni, dandone comunicazione scritta al Cliente con 1 mese di preavviso. L'aumento si applica dal primo giorno del periodo di addebito, coincidente o immediatamente successivo alla

data di efficacia dell'aumento, indicata nella notifica. Nel caso in cui l'aumento ecceda il 10 % dell'ultimo corrispettivo applicabile il Cliente avrà il diritto di recedere dal contratto dandone preventiva comunicazione scritta a Metel a mezzo raccomandata r.r. e/o PEC. con un preavviso di 30 giorni.

3.5 Metel può aumentare i corrispettivi in soluzione unica senza necessità di comunicazione. Tuttavia, l'aumento dei corrispettivi in soluzione unica non si applica se Metel riceve l'ordine prima della data di annuncio dell'aumento, purché nei tre mesi successivi al ricevimento dell'ordine si verifichi una delle seguenti circostanze:

- A. Metel spedisce al Cliente la Macchina o rende disponibile il Programma;
- B. il Cliente effettua una copia autorizzata di un Programma, oppure distribuisce una componente a pagamento di un Programma su un'altra Macchina, oppure inizia ad utilizzare il Servizio; oppure
- C. è dovuto un aumento di canone a fronte di una modifica delle condizioni d'uso del Programma;

3.6 Il Cliente può beneficiare di eventuali diminuzioni dei corrispettivi stabilite da Metel per gli importi che sono esigibili a partire dalla data di efficacia della diminuzione. I Servizi con un canone da corrispondere anticipatamente devono essere utilizzati entro il relativo periodo contrattuale; salvo diversa indicazione di Metel, non sono previsti rimborsi o accrediti nel caso in cui i predetti Servizi non vengano utilizzati.

3.7 I corrispettivi indicati nella Documentazione d'ordine sono da intendersi IVA esclusa. Qualora qualsiasi autorità imponga su una qualsiasi fornitura effettuata in base alle presenti Condizioni una tassa, un'imposta, un dazio o un tributo, con esclusione di quelli imposti sul reddito imponibile della Metel, il Cliente corrisponderà il relativo importo come specificato nella fattura; se il Cliente fruisce di esenzioni, dovrà fornire a Metel la documentazione che le attesta.

3.8 Salvo diverse indicazioni della Documentazione d'Ordine o nelle fatture, i corrispettivi sono esigibili al ricevimento della fattura; il Cliente si impegna a pagarli in conformità a quanto indicato nella Documentazione d'Ordine, nelle Condizioni e nelle eventuali Condizioni Integrative.

3.9 Se il pagamento non avviene entro il termine di 30 giorni, Metel potrà addebitare al Cliente interessi moratori senza necessità di costituzione in mora e salvo il diritto al risarcimento degli ulteriori danni derivati dal ritardo, conformemente al D. Lgs. 231/02 "Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali" e successivi aggiornamenti.

3.10 In deroga all'articolo 1406 del Codice Civile, Metel ha il diritto di cedere tutte o parte delle obbligazioni a cui le Condizioni sono applicabili, ivi inclusi i contratti in cui le Condizioni sono richiamate.

4. Obblighi reciproci delle Parti

Metel ed il Cliente si obbligano a quanto segue.

- A. Le Parti non intendono concedere, e non concedono l'una all'altra il diritto di usare i propri (o quelli del proprio Gruppo Aziendale) marchi, nomi commerciali o altre denominazioni in ogni tipo di pubblicazione, incluse quelle promozionali, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte titolare;
- B. ciascuna Parte concede all'altra soltanto le licenze ed i diritti specificati. Non vengono concesse altre licenze o diritti (comprese le licenze o i diritti derivanti da brevetti);
- C. ciascuna Parte può comunicare con l'altra tramite mezzi elettronici e tale comunicazione è equiparabile ad un documento scritto salvo quanto previsto dalle norme inderogabili di legge. Il codice di identificazione (denominato "ID utente") contenuto nel documento elettronico, anche se diverso dalla firma digitale sarà sufficiente per l'identificazione del mittente e l'autenticità del documento;
- D. ciascuna Parte deve eseguire le obbligazioni di cui alle Condizioni secondo buona fede e conseguentemente concedere all'altra una ragionevole possibilità di adempiere alle proprie obbligazioni prima di agire per l'inadempimento.

5. Obblighi del Cliente

Il Cliente si obbliga a:

- A. assumersi ogni responsabilità in ordine ai testi, immagini, marchi, suoni, programmi, banche dati o quant'altro comunque immesso per suo conto, sotto forma di *file* o documento elettronico, sui siti internet e sulla rete telematica messa a disposizione da Metel per l'esecuzione dei Servizi, con espresso esonero di Metel da qualsiasi responsabilità ed onere di accertamento;
- B. a tenere indenne Metel da qualsivoglia richiesta risarcitoria, da chiunque proveniente, derivante dalla violazione del punto "A" del presente articolo e, in particolare, a porre in essere ogni attività necessaria o soltanto opportuna, anticipandone se del caso le spese, a manlevare Metel da azioni e richieste, giudiziali o stragiudiziali,

intraprese nei confronti di Metel in seguito alla pubblicazione di documentazione in violazione del punto A del presente articolo;

- C. non cedere o trasferire in altro modo a terzi i rapporti contrattuali regolati dalle Condizioni o ogni diritto derivante dagli stessi, a non delegare l'esecuzione delle proprie prestazioni, né rivendere a terzi i Servizi forniti da Metel, senza la preventiva autorizzazione scritta di Metel stessa. La violazione delle disposizioni contenute nel presente punto "A" comporta l'inefficacia della cessione o del trasferimento;
- D. acquistare le Macchine per proprio uso o del proprio Gruppo Aziendale e non per rivendita, concessione in leasing o trasferimento a terzi. La disposizione contenuta nel presente punto "B" non si applica nel caso in cui venga effettuata un'operazione di *lease-back* con lo scopo di finanziare le Macchine;
- E. assumere la responsabilità dei risultati ottenuti dall'uso dei Prodotti o dei Servizi;
- F. assicurare a Metel libero accesso, spazio sufficiente e condizioni di sicurezza adeguate, nonché, in generale, ad attuare tutto quanto necessario e possibile, affinché la stessa possa adempiere ai propri obblighi;
- G. accertarsi che vengano rispettate le presenti condizioni, sollevando, fatti i salvi i limiti di legge, Metel da ogni responsabilità, anche nel caso in cui il Cliente consenta a Terzi l'accesso al Servizio o all'uso di un Prodotto fornito da Metel, limitatamente agli scopi connaturati con l'utilizzo della Fornitura da parte del Cliente;
- H. a non intraprendere azioni legali, giudiziali ed extragiudiziali, a tutela dei propri diritti, trascorsi più di due anni a far data dall'evento che legittima tali azioni. Sono salvi termini più brevi di decadenza o prescrizione stabiliti per legge. Il cliente riconosce che tale termine non viola quanto disposto dall'art. 2965 c.c..

RESPONSABILITA'

6. Brevetti e diritti d'autore

6.1 Ai fini del presente articolo, il termine Prodotto comprende i Materiali, forniti da soli o in combinazione con altri Prodotti che Metel fornisce come un unico sistema.

6.2 Qualora un terzo agisca contro il Cliente sostenendo che un Prodotto fornito da Metel al Cliente viola i suoi brevetti o i suoi diritti d'autore, Metel assumerà, a proprie spese, le difese del Cliente e sosterrà tutti i costi, i danni e le spese legali riconosciuti da sentenza passata in giudicato a condizione che il Cliente:

1. informi Metel prontamente e per iscritto dell'azione del terzo;
2. consenta a Metel di gestire la difesa e le eventuali negoziazioni volte alla composizione della vertenza, cooperando con Metel.

6.3 Qualora un terzo promuova un'azione quale quella descritta al presente articolo, o la promozione di tale azione sia, a giudizio di Metel, probabile, il Cliente acconsente a che Metel lo metta nella condizione di continuare a usare il Prodotto, o a che modifichi tale Prodotto o a che lo sostituisca con un altro che sia almeno equivalente funzionalmente. Se Metel dovesse decidere che nessuna delle possibilità illustrate è ragionevolmente perseguibile, il Cliente restituirà il Prodotto a Metel su richiesta scritta della stessa e Metel riconoscerà un credito pari a:

1. per una Macchina: il valore netto di libro del Cliente a condizione che lo stesso si sia attenuto ai principi contabili generalmente accettati;
2. per un Programma: l'ammontare pagato dal Cliente o, se inferiore, i canoni di manutenzione pattuiti;
3. per i Materiali: l'ammontare pagato a Metel per i Materiali.

6.4 Quanto stabilito nel presente articolo rappresenta gli unici obblighi di Metel nei confronti del Cliente per ogni caso di violazione di brevetti o diritti d'autore.

6.5 Metel non avrà alcuna responsabilità qualora la pretesa riguardi:

1. qualsiasi componente o altra cosa fornita o comunque proveniente dal Cliente e incorporato in un Prodotto;
2. modifiche eseguite dal Cliente ad un Prodotto, o l'uso di Programmi in un ambiente diverso dall'Ambiente Operativo Specificato;
3. la combinazione, l'operatività o l'uso di un Prodotto con altri Prodotti che non sono stati forniti da Metel come unico sistema, ovvero la combinazione tra l'operatività o l'uso di un Prodotto con prodotti, dati, o apparecchiature che non sono stati forniti da Metel;
4. la violazione derivante da un Prodotto fornito da solo, a differenza del caso in cui esso sia fornito da Metel in combinazione con Prodotti come un unico sistema.

7. Limitazioni di responsabilità

7.1 Possono verificarsi circostanze in cui, per fatto imputabile a Metel o per altri fatti di cui Metel debba rispondere secondo la legge, il Cliente

abbia diritto ad un risarcimento danni da parte di Metel. In ciascuno di tali casi, indipendentemente da ciò che dà titolo al Cliente a richiedere il risarcimento (ivi incluso l'inadempimento anche grave, la negligenza, l'erronea dichiarazione ed altri fatti di natura contrattuale o extracontrattuale), e restando salvo quanto previsto dall'art. 1229 c.c. e dalle altre norme inderogabili di legge, la responsabilità di Metel è limitata:

- A. ai pagamenti indicati all'art. 6 "Brevetti e Diritti d'Autore";
- B. ai danni corporali alla persona (incluso il decesso);
- C. nel caso di ogni altro effettivo danno diretto, fino all'importo dovuto quale corrispettivo del Prodotto o del Servizio che è oggetto del reclamo (una annualità se si tratta di canoni periodici), qualora tale corrispettivo sia maggiore del costo del servizio erogato da Metel. Ai fini del presente punto "C" il termine "Prodotto" comprende i Materiali. Questo limite si applica anche ai subfornitori Metel e sviluppatori Metel di Programmi; l'importo indicato al presente punto "C" è l'importo massimo per cui Metel ed i suoi subfornitori e sviluppatori di Programmi sono complessivamente responsabili.

7.2 Salvo quanto previsto dall'art. 1229 c.c. e dalle altre norme inderogabili di legge, in nessun caso Metel, i suoi subfornitori e sviluppatori di Programmi, saranno responsabili di:

- A. richieste di risarcimento di danni avanzate da terzi nei confronti del Cliente (salvo quanto previsto nei primi due punti sopra esposti);
- B. perdite o danni a documenti degli archivi o ai dati del Cliente;
- C. danni indiretti di qualunque tipo compreso ogni danno economico di tipo consequenziale, inclusi i mancati profitti o i mancati risparmi, anche se Metel era stata resa edotta sul possibile verificarsi degli stessi.

7.3 Metel non sarà responsabile di danni subiti dal Cliente per causa di forza maggiore o per eventi non controllabili da Metel.

8. Business partner

8.1. Metel ha concluso accordi con organizzazioni commerciali (denominate di seguito "Business Partner Metel"), al fine di promuovere, immettere sul mercato, e fornire assistenza a determinati Prodotti e Servizi.

Metel non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per:

- A. le iniziative dei Business Partner Metel;
- B. qualsiasi obbligazione aggiuntiva che i Business Partner Metel abbiano assunto nei confronti del Cliente;
- C. qualsiasi prodotto o servizio che i Business Partner Metel forniscono al Cliente secondo loro specifici contratti.

GARANZIE

9. Ambito ed esclusione delle garanzie

9.1. Salvo diverse indicazioni da parte di Metel, le garanzie di cui agli articoli 10, 11 e 12 si applicano unicamente nel paese in cui i Prodotti e i Servizi sono acquistati.

9.2. Le garanzie di Metel decadono in caso di uso improprio o non conforme alle Specifiche; incidenti; modifiche; ambiente fisico o operativo inadatto; uso in condizioni diverse dall'Ambiente Operativo Specificato; interventi di manutenzione impropri; rimozione o alterazione degli identificativi di Prodotti o di parti del Prodotto; guasti originati da prodotti per i quali Metel non è responsabile; calamità naturali e danni da trasporto; atti delittuosi commessi nei confronti del Cliente.

9.3. Le garanzie di cui agli articoli 10, 11 e 12 o, comunque, quelle indicate nella documentazione di ordine, sono le uniche garanzie prestate e sostituiscono tutte le altre garanzie di legge o altre garanzie o condizioni espresse o implicite incluse, a titolo di esempio, garanzie o condizioni implicite di commerciabilità e di idoneità per uno scopo specifico, salvi i limiti inderogabili di legge.

9.4. Metel non garantisce il funzionamento privo di errori o ininterrotto di un Prodotto o Servizio, né che Metel correggerà tutti gli eventuali difetti.

9.5. La Documentazione d'Ordine e le Condizioni Integrative indicano gli eventuali Prodotti Metel che sono forniti senza garanzia.

9.6 Salvo diversa indicazione da parte di Metel, Metel non fornisce alcuna propria garanzia sui Materiali, sui Prodotti non-Metel e sui Servizi non-Metel. Tuttavia, costruttori, fornitori o editori diversi da Metel possono prestare al Cliente le loro garanzie.

10. Garanzia per le Macchine

Metel non presta propria garanzia per le Macchine fornite, Metel trasferisce al Cliente l'eventuale garanzia prestata dal fornitore o dal costruttore della Macchina.

11. Garanzia per Programmi Metel

11.1 Quando un Programma Metel è garantito, si intende che lo stesso è conforme alle proprie Specifiche, se correttamente usato nell'Ambiente Operativo Specificato.

11.2 Il periodo di garanzia per un Programma termina quando non è più disponibile l'ambiente operativo specificato per quel Programma e in ogni caso non oltre il rilascio della versione aggiornata del medesimo Programma o del suo ritiro dal commercio da parte di Metel.

11.3 Durante il periodo di garanzia Metel fornisce, senza addebito, servizi ai Programmi, conformemente all'art. 16, per tutte le richieste di intervento del Cliente relative al codice del Programma, quando lo stesso non opera in modo conforme alle sue Specifiche.

11.4 Se un Programma Metel non funziona come garantito durante il primo anno successivo alla acquisizione della licenza, e Metel non dovesse essere in grado di farlo funzionare come garantito, il Cliente avrà il diritto di restituire il Programma a Metel, che rimborserà al Cliente quanto era stato pagato per lo stesso.

11.5 Ulteriori condizioni relative ai Servizi ai Programmi sono contenute nella Sezione "Programmi" delle Condizioni.

12. Garanzia per i Servizi Metel

12.1 Per ciascun Servizio Metel, Metel ne garantisce l'esecuzione:

1. con ragionevole cura e competenza;
2. in conformità alla descrizione fornita (inclusi i criteri di completamento) nella Documentazione d'Ordine, nelle eventuali Condizioni Integrative e nelle Condizioni.

12.2 Il Cliente deve comunicare eventuali irregolarità del servizio mediante lettera raccomandata r.r. anticipata a mezzo fax o e-mail e/o PEC entro 24 ore dal loro verificarsi. La mancata segnalazione nei modi e nei termini indicati può impedire a Metel di intervenire tempestivamente e/o efficacemente e solleva quindi Metel da ogni responsabilità.

12.3 Metel provvederà a correggere le eventuali irregolarità, senza addebiti per il Cliente, entro un congruo termine.

MACCHINE, PROGRAMMI, SERVIZI

13. Macchine (proprietà – rischio perdita – installazione)

13.1 La proprietà di una Macchina venduta da Metel al Cliente, o alla società di locazione indicata dallo stesso, si trasferisce con il pagamento integrale del prezzo.

13.2 Metel sopporta il rischio di perdita e danno alle Macchine fino alla Data di Installazione. Successivamente a tale data ogni rischio è sopportato dal Cliente.

13.3 Per funzionare regolarmente, le Macchine devono essere installate in un ambiente ad esse idoneo. Il Cliente è obbligato a mettere a disposizione un ambiente che soddisfi gli specifici requisiti richiesti dal costruttore delle Macchine.

14. Programmi (licenza – condizioni della licenza)

14.1 I Programmi sono di proprietà di Metel o di un fornitore di Metel e sono tutelati dalla legge sul diritto di autore e vengono concessi in licenza (non vengono venduti). La proprietà ed ogni altro diritto (inclusa la proprietà del copyright) dei Programmi realizzati durante l'esecuzione di un Servizio o in altri momenti, ad esempio prima dell'inizio del Servizio, spettano esclusivamente a Metel od a terzi ed al Cliente sono concessi unicamente in licenza.

14.2 Con l'accettazione dell'ordine del Cliente da parte di Metel, Metel concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile del Programma valida solo nell'ambito del territorio italiano, nel territorio della Repubblica di San Marino o dello Stato della Città del Vaticano. L'utilizzo del Programma in altri territori deve essere esplicitamente richiesto e accettato da parte di Metel.

14.3 In base alla licenza, Metel autorizza il Cliente a quanto segue:

- A. l'uso della parte del Programma leggibile dalla macchina solo nell'Ambiente Operativo Specificato;
- B. l'uso del Programma entro i limiti delle autorizzazioni che il Cliente ha acquisito;
- C. la copiatura e la installazione delle copie del Programma, entro i limiti dell'uso autorizzato, a patto che il Cliente riproduca su ciascuna copia, o copia parziale, del Programma le indicazioni relative al diritto di autore ed ogni altra indicazione relativa ai diritti di proprietà; e
- D. l'uso di una parte del Programma che Metel ha fornito al Cliente in linguaggio sorgente (c.d. "source"), o contrassegnato dalla dicitura c.d. "Restricted" (ad esempio "Restricted Materials of Metel") limitatamente a:
 - i. soluzione di eventuali problemi relativi all'uso del Programma;
 - ii. modifiche al Programma affinché lo stesso operi in connessione con altri prodotti.

14.4 Il Cliente è vincolato ad attenersi ad ulteriori condizioni che Metel può stabilire relativamente a specifici Programmi. Tali condizioni sono contenute nelle Specifiche del Programma o nella Documentazione d'Ordine.

14.5 Il Cliente si obbliga a non procedere a:

- A. la compilazione o l'assemblaggio a ritroso del Programma, o in altro modo la traduzione dello stesso, salvo il caso in cui ciò sia espressamente previsto dalle norme inderogabili di legge; o
- B. la sub-licenza, il noleggio o la locazione del Programma.

14.6 Determinati Programmi hanno componenti che sono designate per l'uso su macchine diverse dalla Macchina Specificata sulla quale è usato il Programma. Il Cliente può effettuare copie di una componente e della documentazione associata nell'ambito dell'uso autorizzato del Programma stesso, a patto che il Cliente comunichi a Metel per iscritto la data effettiva di distribuzione della componente.

15. Prova e protezione dei Programmi

15.1 Per determinati Programmi è previsto un periodo di prova per consentire al Cliente di valutare se essi soddisfano le esigenze del Cliente stesso. Se è previsto il periodo di prova, esso decorre dal decimo giorno successivo alla data di rilascio in test o dalla diversa data specificata nella Documentazione d'Ordine.

15.2 Metel indicherà la durata del periodo di prova del Programma nella Documentazione d'Ordine.

15.3 Per ciascun Programma, il Cliente è vincolato:

- A. a garantire che chiunque lo utilizzi (mediante accesso locale o remoto) lo faccia solo nell'ambito dell'uso autorizzato e si attenga alle condizioni di Metel applicabili ai Programmi; e
- B. a mantenere una registrazione di tutte le copie eseguite, da fornire a Metel su richiesta della stessa.

16. Servizi ai Programmi

16.1 Per i Programmi oggetto di garanzia o per altri determinati Programmi, Metel fornisce servizi ai Programmi.

16.2 Se Metel è in grado di riprodurre il problema segnalato dal Cliente nell'Ambiente Operativo Specificato, Metel rilascerà le informazioni relative alla correzione del difetto, una limitazione d'uso, o una procedura di esclusione. Metel fornisce i Servizi al Programma solo per la parte non modificata dell'attuale *release* del Programma.

16.3 Metel fornisce i Servizi ai Programmi:

- A. a tempo indeterminato, fino al momento in cui Metel comunichi per iscritto, con sei mesi di preavviso, la loro cessazione;
- B. fino ad una data predeterminata dalla Metel; o
- C. per un periodo di tempo determinato dalla Metel.

17. Recesso dalla licenza dei programmi

17.1 Il Cliente può recedere dalla licenza di un Programma, dandone comunicazione scritta a Metel e rispettando un periodo di preavviso di tre mesi, o, in qualsiasi momento, durante il periodo di prova.

17.2 Le licenze di determinati Programmi sostitutivi possono essere acquisite a fronte di una variazione del canone.

17.3 Quando il Cliente acquisisce tali Programmi sostitutivi, il Cliente decade dalla licenza dei Programmi sostituiti a decorrere dal momento in cui i canoni sono dovuti, salva diversa comunicazione in senso contrario da parte di Metel.

17.4 Metel potrà risolvere il contratto di licenza nel caso di inadempimento del Cliente alle condizioni contrattuali ad esso applicabili, ed in particolare alle condizioni richiamate in questa Sezione "Programmi" o nell'articolo "Corrispettivi e pagamenti" della Sezione "Parte Generale" delle Condizioni, previa intimazione scritta ad adempiere entro un congruo termine. In tal caso è revocata l'autorizzazione d'uso del Programma.

18. Servizi Metel

18.1 I Servizi possono essere di tipo standard o personalizzati secondo le specifiche esigenze del Cliente. Ciascuna fornitura di Servizi può comprendere uno o più dei Servizi che seguono:

- A. Servizi a tempo determinato, che terminano con il completamento di un incarico, oppure ad una data convenuta;
- B. Servizi definiti Rinnovabili, che hanno una specifica durata contrattuale e si rinnovano automaticamente alla scadenza come meglio definito all'articolo 26 "Durata e Rinnovo";
- C. Servizi a tempo indeterminato, che sono disponibili per il Cliente finché una delle Parti non recede dal contratto relativo ai Servizi.

18.2 Ciascuna Parte è responsabile della supervisione, della direzione e del controllo del proprio personale. Metel si riserva il diritto di determinare a sua discrezione il personale da utilizzare per adempiere ai propri impegni contrattuali.

Metel ha il diritto di subappaltare un Servizio, o una parte dello stesso, a fornitori da essa selezionati.

19. Proprietà e licenza dei Materiali

19.1 Metel precisa nella Documentazione d'Ordine quali Materiali saranno consegnati al Cliente.

19.2 Per i Materiali oggetto del Servizio che sono realizzati durante l'esecuzione dello stesso o in altri momenti, ad esempio prima dell'inizio

del Servizio, la proprietà ed ogni altro diritto (inclusa la proprietà del copyright) sono esclusivamente di Metel o di terzi.

19.3 Metel consegnerà al Cliente una copia dei Materiali indicati nella Documentazione d'Ordine. Metel concede al Cliente una licenza non esclusiva e valida in tutto il mondo, che consente di usare, dare esecuzione, riprodurre, visualizzare e distribuire le copie di questi Materiali, unicamente all'interno del Gruppo Aziendale del Cliente. Il Cliente è tenuto a riprodurre l'indicazione del copyright ed ogni altra indicazione attestante la proprietà su ogni copia realizzata in base alla licenza concessa ai sensi della presente clausola.

20. Modifica alle condizioni del Servizio

20.1 Metel può modificare le condizioni dei Servizi rinnovabili e di quelli a tempo indeterminato dandone al Cliente preavviso scritto di tre mesi. Tuttavia, tali modifiche non hanno effetto retroattivo. Esse si applicano immediatamente a tutte le forniture oggetto dei rinnovi. Per tutte le forniture in essere al momento della comunicazione, sia rinnovabili che a tempo indeterminato, tali modifiche trovano applicazione a far tempo dalla data indicata nella comunicazione scritta di Metel qualora il Cliente non receda dal contratto in essere entro il predetto termine di preavviso.

20.2 Indipendentemente da quanto sopra, se Metel ed il Cliente decidono congiuntamente di modificare i contenuti di un Ordine avente ad oggetto un Servizio, Metel predisporrà una descrizione scritta della modifica concordata, che dovrà essere accettata da entrambe le Parti. Il contenuto di tale modifica prevale sull'Ordine avente ad oggetto il Servizio originale e su eventuali modifiche precedenti.

21. Prodotti Complementari

21.1 Nell'ambito di alcuni Servizi Metel, può essere prevista la fornitura di apparecchiature e programmi associati (*Licensed Internal Code*), definiti Prodotti Complementari, finalizzata esclusivamente all'utilizzo di tali Servizi. Tali Prodotti Complementari, forniti in prestito d'uso al Cliente, rimangono di proprietà Metel o del loro legittimo proprietario. Metel fornirà le informazioni per consentire una corretta installazione nell'ambiente del Cliente.

21.2 Metel

- installerà o fornirà le istruzioni per installare i Prodotti Complementari nei locali del Cliente, a meno che non sia diversamente specificato nel Documento d'Ordine,
- effettuerà la manutenzione degli stessi e sarà responsabile della loro disinstallazione, rimozione e trasporto dalla sede del Cliente.

21.3 Il cliente

- provvederà, a proprie spese, a mettere a disposizione i locali e l'alimentazione elettrica necessaria all'uso dei Prodotti Complementari, a custodirli con misure adeguate di sicurezza,
- sarà responsabile per danni o perdite, anche causati da terzi,
- provvederà a fornire l'assistenza ragionevolmente necessaria per consentire a Metel l'accesso ai locali, l'installazione, la manutenzione, modifiche tecniche incluse, la disinstallazione,
- si impegna a non trasferirli in altre sedi, senza il preventivo accordo scritto di Metel, a mantenerli liberi da oneri, a restituirli, unitamente alla loro documentazione, ad Metel o ad un Suo designato quando il Servizio, per cui erano stati forniti, viene ritirato da Metel, termina e non viene rinnovato.

22. Utilizzo dei Servizi

22.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi, oggetto delle presenti Condizioni, in base alle modalità operative ed agli orari di servizio in vigore indicati nelle Condizioni o che gli saranno comunicati nella documentazione di ordine.

22.2 Eventuali modifiche alla configurazione hardware e software che comportino variazioni significative nelle procedure usate dal Cliente, verranno comunicate da Metel con almeno 30 giorni di preavviso.

22.3 Nel caso di utilizzo di Servizi Metel per l'accesso a reti di proprietà di terzi, il Servizio Metel si intende esclusivamente finalizzato al transito verso tali reti il cui accesso od utilizzo non è compreso nei Servizi Metel salvo specifica indicazione scritta nel Contratto.

22.4 L'utilizzo dei Servizi Metel esclude la possibilità di acquisizione di brevetti, diritti di licenza o commerciali o diritti d'autore o di proprietà intellettuale di qualunque genere, fatto salvo quanto specificamente scritto in ciascun Contratto.

22.5 È fatto espresso divieto al Cliente, pena il risarcimento di tutti i danni, anche nei confronti di terzi danneggiati, di modificare, inserirsi, violare il sistema operativo di Metel o di attivare, o provare ad attivare, componenti software aggiuntive e/o integrative, la cui installazione influisca o possa influire sui sistemi operativi e non di Metel o che,

comunque, possano alterare i registri di configurazione. Metel si riserva il diritto, a proprio insindacabile giudizio, di sospendere temporaneamente o definitivamente i servizi e la pubblicazione di quanto in contrasto con il presente articolo 22.5 o altre norme di legge.

RISOLUZIONE

23. Clausola risolutiva espressa

Si conviene espressamente che Metel potrà risolvere - mediante notifica con raccomandata r.r. e /o via PEC con efficacia dal ricevimento della notifica - qualsiasi contratto nel caso in cui l'uso del Servizio o del Programma su Licenza avvenga in violazione delle presenti Condizioni, con contemporanea chiusura del Servizio e/o ritiro della Licenza. È in ogni caso fatta salva la facoltà di Metel di intraprendere ogni ulteriore azione di legge.

24. Disdetta e ritiro dal mercato

24.1 Fermo quanto previsto all'articolo 4, lett. D. ed all'articolo 1455 del Codice Civile, ciascuna Parte può risolvere il contratto avente ad oggetto un Servizio, se l'altra Parte non adempie alle proprie obbligazioni.

24.2 Per giusta causa, ovvero per carenze gravi continuative non corrette da Metel o per indisponibilità permanente del servizio, il Cliente può recedere dal contratto avente ad oggetto un Servizio, senza ulteriori addebiti, dandone comunicazione scritta a Metel con tre mesi di preavviso, purché il Cliente abbia conseguito i requisiti minimi definiti nella Documentazione d'Ordine e nelle Condizioni Integrative.

24.3 Al di fuori di quanto previsto all'art. 24.2, in assenza di giusta causa, il Cliente può recedere dal contratto avente ad oggetto un Servizio, pagando una penale pari al costo di 9 mesi di canone del servizio, dandone comunicazione scritta a Metel con tre mesi di preavviso.

24.4 Il Cliente pagherà tutti i Servizi resi ed i Prodotti e Materiali consegnati fino al termine del Servizio, come pure ogni eventuale spesa e onere che Metel dovesse sostenere per effetto dell'interruzione dei contratti con i suoi fornitori ed appaltatori.

24.5 Metel può ritirare dal mercato un Servizio rinnovabile o a tempo indeterminato, ovvero il supporto ad uno specifico Prodotto; in tal caso Metel potrà recedere dai relativi contratti in essere dandone comunicazione scritta al Cliente con tre mesi di preavviso. Nel caso in cui il recesso abbia ad oggetto un Servizio già pagato dal Cliente e che Metel non ha ancora reso integralmente, il Cliente avrà diritto ad un rimborso in proporzione.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SICUREZZA

25. Trattamento dei dati personali

25.1 Metel tratta i dati personali dei clienti, salvo i clienti persone giuridiche, in conformità a quanto previsto dal Regolamento UE n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 nonché ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 aggiornato dal D.Lgs. 101/2018, come da informativa sul trattamento dei dati personali rilasciata alle persone fisiche.

25.2 Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che l'esecuzione dei Servizi sottoscritti dal Cliente può comportare il trattamento da parte di Metel di dati personali di soggetti terzi di cui il Cliente è titolare ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali (i "Dati Personali di Terzi"). Con riguardo ai Dati Personali di Terzi trattati da Metel in qualità di Responsabile, le Parti accettano di conformarsi a quanto previsto nella "Nomina del Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali" sottoscritta tra il Cliente e Metel. Il Cliente dichiara e riconosce di essere responsabile dell'adempimento nei confronti degli interessati di tutti gli obblighi previsti dalla Legislazione in materia di protezione dei Dati Personali, salvi i compiti affidati a Metel in virtù della sottoscrizione della "Nomina del Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali". Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente si obbliga ad assicurare: i) che gli interessati abbiano ricevuto un'adeguata informativa e abbiano prestato, ove necessario, idoneo consenso al loro trattamento; ii) che siano adottate tutte le misure di sicurezza idonee alla tutela dei Dati Personali di Terzi, fatte salve le misure delegate a Metel in qualità di Responsabile esterno del trattamento dei dati personali nei limiti di quanto previsto dalla nomina del Responsabile Esterno.

25.3 Resta inteso che Metel non assume alcuna responsabilità in merito alle conseguenze derivanti dall'inosservanza da parte del Cliente degli obblighi sui medesimi gravanti in qualità di titolare del trattamento. Il Cliente dovrà manlevare e tenere indenne Metel da qualunque pregiudizio, onere, sanzione o pretesa che Metel dovesse subire o ricevere in ragione della violazione da parte del Cliente di tali obblighi.

26. Sicurezza

26.1 I programmi ed i dati di proprietà del Cliente che verranno affidati a Metel in relazione ai Servizi forniti in base alle presenti Condizioni verranno trattati secondo le stesse procedure di sicurezza previste da Metel per i propri dati e programmi. È responsabilità del Cliente la definizione di propri dati o informazioni che richiedano particolari

modalità di sicurezza e richiederne a Metel l'applicazione; in mancanza di richieste specifiche le procedure Metel si intenderanno corrispondenti ai requisiti del Cliente.

26.2 La sicurezza dei Servizi Metel è basata su procedure di verifica della correttezza degli accessi e sul controllo dell'instradamento delle informazioni attraverso controlli di rete (*user-id, password*), procedure di riconoscimento dell'utente e del terminale, automatismi ed associazioni definite a priori fra profili d'utente ed attività consentite in rete nonché, per specifiche esigenze, strumenti di crittografia, autenticazione e riconoscimento reciproco conformi agli standard ISO.

27. Codici di Identificazione

Metel assegnerà al Cliente Codici di identificazione (ad esempio: *user-id, password*) che autorizzano l'accesso ai Servizi. Il Cliente sarà responsabile per la riservatezza di tali codici e per ogni loro utilizzo da parte del personale del Cliente o di terzi a cui il Cliente avesse comunicato tali Codici. L'uso dei Codici di identificazione non deve essere effettuato con l'intento di sub-noleggiare, rivendere, trasferire ad altro titolo una qualsiasi parte dei Servizi o Programmi oggetto delle presenti Condizioni.

DISPOSIZIONI FINALI

28. Durata e rinnovo

28.1 La durata dei contratti è commisurata sull'anno solare: ciascun contratto scade al 31.12 di ogni anno.

28.2 Ciascun contratto si intende tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da farsi pervenire a Metel mediante raccomandata r.r. con un preavviso di 3 mesi rispetto alla scadenza indicata al punto precedente.

29. Legge applicabile e foro competente

29.1 Le Condizioni sono regolate dalla legge italiana.

29.2 Per qualsiasi controversia concernente la validità, l'applicazione, l'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione delle Condizioni, incluse quelle relative alla presente clausola, sarà competente in via esclusiva il Foro di Milano.

Sezione MDP e Metel One Place

Descrizione del servizio

Il servizio ha ad oggetto la distribuzione dei listini dei prodotti, tra i Venditori/Fornitori di tali prodotti ed i loro Acquirenti, attraverso il sito internet messo a disposizione da Metel.

Gestione Listino Pubblico e altri tracciati disposti dal venditore

Il Listino Pubblico, secondo le definizioni contenute nel Manuale Operativo delle Definizioni, è un listino in formato Metel che può essere inviato sia al pubblico che ai grossisti. Il Listino pubblico può essere automaticamente inviato a tutti gli utenti abilitati dal Venditore presenti nella sezione Distribuzione Listini, secondo le regole dello standard Metel.

I listini dichiarati pubblici dai Venditori/Produttori/Importatori ed i relativi tracciati di caratteristiche tecniche ed immagini sono distribuiti da Metel a terzi per la massima diffusione sul mercato di tutte le informazioni necessarie all'acquisto dei prodotti. Solo il proprietario del listino può rinunciare a questa caratteristica del servizio scrivendo una PEC a Metel evidenziando la propria negazione alla distribuzione. La distribuzione dei listini Grossista è invece autorizzata esclusivamente e direttamente dal Venditori/Produttori/Importatori ai soggetti che ne hanno fatto richiesta.

Sezione Metel CloudEDI per gli aderenti ai servizi

1. Definizioni

Le definizioni dei termini e gli aspetti tecnici per la fruizione del servizio sono riportate nel Manuale operativo delle definizioni **Metel@ versione 021 e successivi aggiornamenti** nonché all'interno dell'ulteriore documentazione tecnica fornita da Metel@ SRL che l'Utente si impegna a rispettare come parte integrante del presente contratto.

2. Standards

Gli Standards utilizzati per la strutturazione dei messaggi sono: *UN/EDIFACT* per le regole di sintassi, *UNTDDED* per il Dizionario dati *Manuale operativo delle definizioni Metel versione 021* e suoi successivi rilasci e integrazioni per il Dizionario Dati, specifiche tecniche elettronica versione 1.1.1 e sue successive versioni presenti sul sito *fatturapa.gov.it* e rilasciate ufficialmente dall'Agenzia delle Entrate.

3. Trasmissione dei messaggi

Gli utenti assicurano che i propri sistemi sono adatti a ricevere ed inviare messaggi secondo quanto stabilito dal Manuale operativo delle definizioni Metel@ S.r.l. versione 021 e suoi successivi rilasci, e che dispongono di Hardware, Software e connettività adeguate ad uno scambio di dati corretto e completo secondo le indicazioni di Metel S.r.l. Prima di iniziare l'interscambio di dati, l'Utente dovrà approvare l'apertura delle relazioni sul sistema Metel@CloudEDI. Eventuali cambi di Società VAN utilizzate per collegamenti esterni al sistema CloudEdi devono essere comunicati a Metel@ S.r.l. e alle società Partner almeno un mese

prima della operatività indicando l'identificazione di imbustamento, il documento, ed il VAN di provenienza/arrivo. Gli Utenti che decidono di scambiare messaggi attraverso l'intervento di VAN esterni a CloudEdi devono preventivamente assicurarsi della interconnettività dei rispettivi sistemi. L'Utente garantisce di dare tempestiva informazione su eventuali difficoltà di interscambio, sia in termini di riconoscimento del mittente, sia in termini di comprensibilità del contenuto del messaggio, che per qualsiasi altra ragione. L'Utente conviene che l'eventuale impossibilità di fruire del servizio per cause di forza maggiore, indipendente dalla propria volontà, dovrà essere immediatamente notificata alle società Partner e a Metel; si intende peraltro che dovranno essere prese le necessarie iniziative per rimuovere gli ostacoli, se necessario anche con mezzi alternativi, nell'ottica di assicurare comunque la continuità del canale di comunicazione che presenta problematiche di interconnessione.

4. Conferma di ricezione

Se una trasmissione è recapitata al destinatario in giorno non lavorativo o comunque al di fuori dell'orario di lavoro, la trasmissione si considererà ricevuta dal Partner all'inizio del primo giorno lavorativo successivo a tale ricevimento. Il mittente di una trasmissione può richiedere al sistema Metel@CloudEDI che la casella postale elettronica del destinatario ne accusi ricevuta. Il sistema Metel@CloudEDI deve rendere disponibile la conferma il prima possibile compatibilmente con le operazioni di elaborazione dei dati richieste. La conferma ha semplice efficacia di ricevimento della trasmissione e non riguarda la sua correttezza contenutistica. La fattura elettronica viene trasmessa solo se tutti gli elementi previsti per legge e tutti le informazioni aggiuntive previste dalla normativa vigente sono rispettati.

4.1 Elaborazioni intermedie - blocco dell'invio

Previo accordo scritto tra Metel ed il mittente del documento quando una trasmissione presenta parametri contenutistici che debbono essere completati o resi compatibili con quanto previsto dalla normativa vigente, il servizio Metel@CloudEdi notificherà al mittente i documenti che rimangono sospesi dall'inoltro al destinatario.

4.2 Elaborazioni intermedie - sblocco dell'invio

Il blocco della trasmissione descritto al punto 4.1 rimarrà attivo fino a quando l'Utente interverrà direttamente per l'eliminazione o rettifica/correzione del documento notificato da Metel.

4.3 Elaborazioni intermedie - responsabilità

In nessun caso Metel@ può essere considerato responsabile per ritardi o invii non avvenuti di documenti che sono stati notificati all'Utente.

5. Sicurezza e riservatezza

Per accedere al servizio Metel@CloudEDI è necessario l'utilizzo di USERID e PASSWORD, diverse per ciascun utente che vengono crittografate prima dell'invio in rete. Gli utenti hanno la visibilità esclusivamente sui propri dati. Per motivi in generale giuridici, e specificamente fiscali, è garantita dal servizio Metel@CloudEDI l'archiviazione e la conservazione degli archivi "come sono stati inviati dal mittente" per 30gg direttamente reperibili dall'utente sul sistema Metel@CloudEDI, per ulteriori 11 mesi sono disponibili su unità di backup, reperibili su richiesta e a pagamento secondo le tariffe vigenti all'atto della richiesta.

6. Registrazione dei messaggi

Gli utenti registreranno in modo completo e senza alterazioni ogni messaggio pervenuto o inviato al fine di consentire, ove necessario, l'identificazione di dati atti alla risoluzione di ipotetiche controversie. I messaggi registrati dovranno poter essere recuperati (riletti o se necessario ristampati) a fronte di specifiche richieste o necessità. Ogni parte è tenuta ad effettuare l'implementazione per controllare i propri software, strumenti e procedure di sicurezza al fine di verificare l'adeguatezza in relazione alle necessità delle parti stesse.

7. Elaborazione dei messaggi

Gli utenti si impegnano a utilizzare i messaggi pervenuti il più velocemente possibile, prelevandoli tempestivamente ciascuno dalla propria casella postale, in accordo con le cadenze di elaborazione dei propri Sistemi. Un messaggio si considera disponibile e ricevuto nel momento in cui raggiunge la sua destinazione, ovvero non appena è disponibile nella casella postale del ricevente.

8. Continuità del servizio e assistenza clienti

La rete telematica è attiva 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno, tranne il sabato dalle ore 00:00 alle ore 02:00 e la domenica dalle 03:00 alle 06:00. Finestre di manutenzione del sito WEB potranno essere attivate dalle ore 22,00 alle ore 7,00. Help-Desk applicativo raggiungibile dalle ore 08:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì, escluso festivi.

9. Condizioni per l'adesione al servizio Metel CloudEDI con gli standard Metel@

La fruizione del servizio è ammessa solo a condizione di essere abbonati ai documenti Metel@ e di avere superato la certificazione Metel@ per i documenti da inviare. Inoltre, le Società che aderiranno al servizio dovranno presentare un piano di lavoro che identifichi le date di rilascio delle proprie procedure atte a gestire i documenti Metel@ scambiati sul

servizio Metel@CloudEDI. Gli utenti del servizio Metel@CloudEDI diventano utenti effettivi del servizio a seguito di registrazione.

10. Descrizione del servizio

Nell'esecuzione del presente contratto Metel@ S.r.l. si avvale di alcuni Prodotti e servizi forniti da un soggetto terzo. Più precisamente si tratta di Servizio di trasmissione dati composto dai seguenti moduli applicativi:

- invio e ricezione dati in formato Metel@ EDI
- invio e ricezione di files in formato FLAT FILE Metel@;
- invio e ricezione di fatture elettroniche in formato rilasciato dalla agenzia delle entrate;
- traduzione in servizio per 8 documenti in formato FLAT FILE Metel@ S.r.l. da e verso formato EDI Metel@;
- visualizzazione dello stato delle transazioni inoltrate al sistema Metel CloudEDI;
- gestione delle relazioni di rete presenti tra utenti della comunità;
- gestione di note informative atte allo sviluppo della comunità.

11. Conservazione sostitutiva

In conformità alle indicazioni date dall'Agenzia delle Entrate, tutti i documenti ricevuti attraverso il servizio Metel CloudEDI sono fruibili per la conservazione sostitutiva. È a scelta dell'Utente avvalersi o meno della conservazione sostitutiva offerta da Metel. L'Utente che decida di conservare i documenti senza avvalersi del servizio di Metel dovrà, in conformità alle indicazioni dell'Agenzia delle Entrate, rispettare, a sua cura e sotto la sua responsabilità, le modalità previste dalla normativa vigente.