

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

InfoCert Care

1. PERFEZIONAMENTO E DURATA DEL CONTRATTO

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito “**Contratto**”) disciplinano gli aspetti contrattuali del rapporto tra InfoCert S.p.A. (di seguito, anche “**InfoCert**”), con sede legale in Piazza Sallustio 9, 00187 - Roma (Italia), C.F. e P.IVA 07945211006, ed il cliente ovvero la persona fisica o giuridica che effettua l’acquisto (di seguito, il “**Cliente**”).

Per l’erogazione dei Servizi e l’esecuzione delle attività oggetto del presente Contratto, InfoCert precisa sin da ora di avvalersi della società Wallife S.p.A. e Wallife Insurance S.p.A..

Il Contratto si considera perfezionato quando InfoCert, ricevuta la Conferma di Attivazione da parte del Cliente, dà inizio all’esecuzione dei Servizi, dandone successivamente comunicazione al Cliente ai sensi dell’art. 1327 c.c.

Il Contratto ha durata pari a quella dello SPID (o Identità Digitale) professionale e/o di 12 (dodici) mesi dello SPID (o Identità Digitale) persona fisica, cui il Servizio risulta collegato.

2. MODALITÀ E TERMINI DI PAGAMENTO

I corrispettivi del Servizio sono definiti su sito www.infocert.it.

Salvo diverso accordo tra le Parti, il pagamento dei corrispettivi dovuti per i Servizi, come indicati nel sito, dovrà essere effettuato dal Cliente contestualmente all’acquisto online e, comunque, anticipatamente rispetto all’attivazione del Servizio medesimo.

3. OGGETTO

Il presente Contratto disciplina l’offerta di servizi aggiuntivi allo SPID Professionale e/o SPID persona fisica, commercialmente denominato **InfoCert Care** (di seguito “**Servizi**” o nel complesso “**Servizio**”), rivolta ai propri Clienti che agiscono nell’esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, o anche nella qualità di consumatori finali.

4. SERVIZIO “**INFOCERT CARE**”

Ai sensi del presente Contratto, InfoCert metterà a disposizione del Cliente il prodotto **InfoCert Care**, acquistabile contestualmente o successivamente all’attivazione del prodotto SPID professionale e/o SPID persona fisica di InfoCert.

InfoCert Care prevede l’attivazione di un pacchetto di servizi, che saranno erogati al Cliente per il tramite della società Wallife S.p.A. e Wallife Insurance S.p.A., nel dettaglio:

a) Assistenza in caso di malfunzionamento dell’apparato mobile (“Assistenza”):

- Controllo generale, attraverso la centrale operativa, su alcune funzionalità necessarie al corretto funzionamento dell’apparecchio mobile (a titolo esemplificativo tablet, smartphone, phablet), mediante semplici domande o brevi test;
- Se le verifiche preliminari non fossero sufficienti a risolvere il problema, la centrale operativa fornirà l’assistenza da remoto, supportando il Cliente nella risoluzione del malfunzionamento;
- Qualora anche l’assistenza da remoto sia inconcludente, la centrale operativa invierà presso il domicilio del Cliente un tecnico specializzato oppure un corriere per il ritiro dell’apparecchio mobile e la riparazione dello stesso presso un centro specializzato (i costi relativi al materiale e/o ai pezzi di ricambio necessari per la riparazione restano a carico del Cliente);
- La prestazione di Assistenza opera:
 - ✓ mediante contatto telefonico con la centrale operativa dalle 9,00 alle 20,00 dal lunedì al venerdì dei giorni feriali e il sabato dalle 9 alle 13 per fornire assistenza. L’eventuale intervento a domicilio del tecnico specializzato verrà organizzato entro un massimo di 24 ore;
 - ✓ Saranno effettuati interventi solo di Assistenza in remoto e di Assistenza tecnica a domicilio che siano in grado di non alterare l’eventuale garanzia originale del fabbricante/rivenditore;
 - ✓ Si prenderanno in carico solo gli interventi di Assistenza in remoto e di Assistenza tecnica a domicilio che vengano effettuati su apparati mobili provvisti di regolare licenza;
 - ✓ Si prenderanno in carico massimo 1(un) intervento per anno sugli apparati mobili.

b) Video tutorial e vademecum sicurezza digitale:



Tramite accesso all'area riservata dedicata, il Cliente potrà fruire in modalità digitale ed esclusiva di una serie di video tutorial, tematici con l'obiettivo di trasferire al Cliente informazioni importanti su come utilizzare il proprio apparecchio mobile per ridurre la probabilità di essere vittima di un attacco virus, malware, phishing.

c) SPID Care:

Per la protezione dell'identità digitale a seguito della sottrazione delle credenziali di accesso dell'apparecchio mobile o della violazione del sistema di protezione dello stesso, e relativa tutela legale. Le Condizioni *SPID Care* sono contenute nell'area riservata del Cliente all'indirizzo areariservata.wallife.com

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Nell'ambito dell'Assistenza, il Cliente si impegna e si rende disponibile a collaborare con la centrale operativa per verificare in modo preliminare che il problema di malfunzionamento non sia dovuto ad apparato mobile rotto a causa di danno accidentale, a mancanza di elementi *hardware* essenziali (a titolo esemplificativo, cavi), a mancanza di connessione internet o ad interruzione di fornitura elettrica, problemi che andranno risolti dal Cliente con il proprio gestore.

Il Cliente si impegna altresì ad osservare quanto indicato nelle Condizioni *SPID Care* visibili nella sua area riservata.

6. RESPONSABILITA' DI INFOCERT

Fermi restando i limiti inderogabili di legge e salvi eventuali rimedi specifici previsti da altre disposizioni del presente Contratto, la responsabilità contrattuale ed extracontrattuale di InfoCert per le conseguenze, incluse quelle derivanti da pretese di terze parti, subite dal Cliente e relative all'esecuzione degli obblighi previsti dal Contratto, è esclusa salvo che per quei danni derivanti direttamente da azioni, omissioni o comportamenti compiuti con dolo o colpa grave ovvero in violazione di norme di ordine pubblico.

Resta, inoltre, espressamente esclusa ogni responsabilità di InfoCert per danni indiretti e consequenziali, nonché, a titolo meramente esplicativo e non esaustivo, per perdite di profitto, di ricavi, di business, di ordini o clienti di dati, per danni morali o commerciali, nonché per ogni eventuale azione legale intentata contro il Cliente da terzi.

7. RISERVATEZZA

Se non diversamente richiesto da leggi o da autorità italiane od estere o se non necessario per l'esecuzione del Contratto, le Parti si impegnano alla riservatezza sul contenuto del Contratto anche successivamente alla cessazione dello stesso per qualsivoglia ragione.

Il Cliente si impegna, nel periodo di durata contrattuale e successivamente alla cessazione del Contratto per qualsivoglia ragione, a mantenere riservato il contenuto dei dati, notizie, informazioni anche di terzi, know-how aziendale di InfoCert anche relativo alle tecniche di realizzazione, presentazione ed erogazione dei Servizi, di cui verrà a conoscenza in esecuzione del Contratto, impegnandosi in tal senso anche per i propri ausiliari ex art. 1381 c.c. In caso di violazione dell'obbligo di riservatezza, anche se la violazione deriva dal fatto dei propri ausiliari, il Cliente dovrà risarcire i danni patiti da InfoCert.

I suddetti impegni di riservatezza non si estendono alle informazioni che:

- siano divenute di pubblico dominio precedentemente e a prescindere dalla stipulazione del Contratto;
- vengano pubblicate o rese note in tempo successivo alla stipulazione del contratto, ma non a seguito di violazione degli obblighi di riservatezza delle Parti;
- vengano rese note da terzi, aventi diritto a valido titolo;
- la diffusione sia avvenuta in adempimento di obblighi di legge o per effetto di provvedimenti giudiziari.

8. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto non può essere ceduto dal Cliente senza il consenso scritto di InfoCert.

InfoCert può cedere il Contratto a terzi dandone comunicazione scritta al Cliente. In tal caso il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso nei successivi 30 (trenta) giorni, dandone notifica ad InfoCert ed al cessionario per iscritto, a mezzo PEC.



9. RISOLUZIONE E SOSPENSIONE DEL CONTRATTO

Il presente Contratto si risolve automaticamente in caso di:

- a) revoca dell'Identità Digitale o di invalidità delle Credenziali di Accesso relativo allo SPID, di cui il Servizio InfoCert Care è dipendente e accessorio;
- b) revoca dell'Identità Digitale e di invalidità delle Credenziali di Accesso successiva alla sospensione del Servizio derivante da un uso illecito dell'Identità Digitale derivante dall'attivazione dello SPID di cui il Servizio InfoCert Care è dipendente e accessorio;
- c) inadempimenti da parte del Cliente di almeno una delle obbligazioni previste a suo carico ai sensi del presente Contratto, incluse le Condizioni *SPID Care* di cui ne forma parte. A titolo esemplificativo e non esaustivo, un uso improprio del Servizio;
- d) comportamenti da parte del Cliente confliggenti con il Codice Etico o il Modello Organizzativo di InfoCert;

In tutti i casi sopra previsti, InfoCert potrà cautelativamente, prima della risoluzione del Contratto, sospendere l'erogazione del Servizio, attraverso la sospensione delle credenziali di accesso al Servizio, dandone preventiva comunicazione al Cliente.

Fatto salvo ogni altro rimedio di legge e ogni altra misura prevista dal presente Contratto, InfoCert potrà altresì sospendere immediatamente la fornitura dei Servizi e risolvere il Contratto a norma della presente sezione, qualora il Cliente ne faccia l'uso improprio indicato nei commi precedenti, dando, se del caso, idonea comunicazione dell'illecito alle autorità competenti.

L'intero Contratto è sottoposto alla condizione risolutiva costituita dal fatto che il Cliente risulti soggetto a procedure concorsuali ovvero, se persona fisica (ad es. professionista), interdetto o inabilitato. Al momento dell'avveramento di detta condizione il Contratto si intenderà risolto ex art. 1353 e ss. c.c.

10. RECESSO DA PARTE DI INFOCERT

InfoCert potrà recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata al Cliente con le forme di cui al successivo art. 14 con un preavviso di 15 (quindici) giorni nel caso in cui:

- (i) si verificano modifiche legislative che incidano sugli obblighi di InfoCert rendendo eccessivamente onerosa l'esecuzione del Contratto medesimo;
- (ii) sopravvengano variazioni nei costi o nelle tariffe dei fornitori di InfoCert o dei sostituti che rendano eccessivamente onerosa l'esecuzione del presente Contratto.

In caso di recesso, InfoCert corrisponderà al Cliente l'eventuale importo anticipatamente percepito in relazione ai Servizi che non verranno eseguiti.

11. DIRITTO DI RIPENSAMENTO

Nell'ambito dei contratti conclusi a distanza (anche online) o fuori dai locali commerciali, il Cliente nella qualità di Consumatore, ai sensi del D.L.vo 205/2006 e ss.mm.ii, avrà a disposizione un periodo di ripensamento di 14 (quattordici) giorni a decorrere dalla data di conclusione del Contratto, entro il quale potrà recedere dal medesimo a mezzo di posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo: richieste.rimborso@legalmail.it oppure a mezzo lettera raccomandata A/R indirizzata ad InfoCert S.p.A. - Direzione Generale e Amministrativa - Via Marco e Marcelliano, 45 00147 Roma – Ufficio Amministrazione. A tal fine è possibile utilizzare il modulo-tipo di recesso rinvenibile sul sito www.infocert.it nella sezione "Documentazione".

Il Cliente sarà rimborsato per i pagamenti già effettuati a mezzo di bonifico bancario (sarà cura del Cliente fornire tempestivamente le coordinate bancarie sulle quali ottenere il rimborso se dovuto), entro 14 (quattordici) giorni dalla ricezione da parte di InfoCert della comunicazione di recesso.

12. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, nomina InfoCert Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento (UE) 2016/679. Il Cliente prende, altresì, atto ed accetta che il Titolare è autorizzato ad avvalersi di Wallife S.p.A. quale Responsabile del trattamento per l'espletamento dei Servizi di cui alle presenti condizioni. Il trattamento dei dati personali nell'ambito dei Servizi verrà svolto per tutto il periodo di vigenza del presente Contratto. Alla luce di quanto sopra, InfoCert si impegna a:



- (i) adottare le misure di sicurezza previste dalla normativa applicabile, ivi comprese quelle di cui all'art. 32 del Regolamento (UE) 2016/679;
- (ii) rispettare gli obblighi posti in capo al responsabile del trattamento dall'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679;
- (iii) assistere il Titolare con misure tecniche e organizzative adeguate, per l'adempimento degli obblighi connessi all'esercizio dei diritti degli interessati;
- (iv) assistere il Titolare nell'adempimento degli obblighi derivanti dal Regolamento (UE) 2016/679, nei limiti degli impegni assunti ai sensi del Contratto, al fine di garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento (UE) 2016/679, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile;
- (v) cancellare e/o restituire - a scelta del Titolare - i dati oggetto di trattamento alla cessazione del Contratto, salvi gli obblighi di conservazione dei dati personali eventualmente derivanti dal diritto dell'Unione o degli Stati membri;
- (vi) autorizzare per iscritto le persone che tratteranno dati personali per conto del Cliente, allo svolgimento delle sole operazioni di trattamento strettamente necessarie alla corretta erogazione dei Servizi, con impegno alla riservatezza ed indicazione di ogni istruzione necessaria all'esecuzione di un trattamento conforme al D.lgs. 196/2003 e al Regolamento (EU) 2016/679;
- (vii) dar seguito a richieste o provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali o altra autorità competente in relazione al trattamento dei dati cui InfoCert è preposta;
- (viii) informare il Titolare, senza ingiustificato ritardo, in merito alle eventuali violazioni di dati personali di cui è venuto a conoscenza.

Nel caso in cui il Cliente manifesti per iscritto necessità tali da richiedere un trattamento diverso rispetto a quello di cui al Contratto, previa valutazione relativa alla compliance normativa della richiesta del Cliente, InfoCert informerà per iscritto il Cliente circa la percorribilità della soluzione richiesta e i relativi costi, mediante specifica offerta, eventualmente rivalutando altresì l'inquadramento da conferire al rapporto, anche ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

13. CODICE ETICO E MODELLO EX D.LGS 231/2001

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dell'adozione da parte di InfoCert di un Codice Etico e di un Modello di organizzazione, gestione e controllo (il "**Modello Organizzativo**") ex D.lgs. 231/2001 e di averne presa visione. Il Codice Etico e il "Modello 231" sono disponibili sul sito www.infocert.it.

Il Cliente si impegna, anche per i propri ausiliari ex art. 1381 c.c., nei rapporti con InfoCert al rispetto del Codice Etico e del Modello Organizzativo di InfoCert, a denunciare senza indugio all'Organismo di Vigilanza di InfoCert. Eventuali condotte o situazioni in contrasto con le previsioni di detto Codice Etico e del Modello Organizzativo e a prestare ragionevole collaborazione, ove richiesta, all'Organismo di Vigilanza di InfoCert.

14. DOMICILIAZIONE DELLE PARTI E COMUNICAZIONI

Ai fini dell'esecuzione del presente Contratto, il Cliente elegge domicilio presso la propria sede legale o indirizzo di residenza. InfoCert elegge domicilio presso la propria sede legale. Ogni variazione di domicilio dovrà essere comunicata all'altra Parte.

Ogni comunicazione scritta ad InfoCert dovrà essere inviata all'indirizzo di posta elettronica ordinaria info@infocert.it oppure all'indirizzo di posta elettronica certificata infocert@legalmail.it avvalendosi dell'Help Desk cui è possibile accedere mediante apposito canale di assistenza presente sul sito www.infocert.it. Ogni comunicazione scritta al Cliente verrà inviata all'indirizzo di posta elettronica comunicato in fase di attivazione ovvero nella sua area riservata.

15. HELP DESK

Il Servizio di assistenza Clienti verrà erogato da InfoCert e sarà operativo da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 19:00, escluse le giornate festive infrasettimanali, al seguente recapito telefonico 049.7849350.



16. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti in ordine al presente Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta in via esclusiva al Tribunale di Roma, con esclusione di qualsiasi altro foro competente. Nel caso in cui il Titolare sia un Consumatore, ai sensi dell'art. 66 bis del Codice del Consumo, le controversie civili inerenti al Contratto concluso dal consumatore sono devolute alla competenza territoriale inderogabile del giudice del luogo di residenza o di domicilio di questo. Ai sensi dell'art. 141 sexies del Codice del Consumo, seppure InfoCert non si sia impegnata a ricorrere ad alcun organismo di risoluzione alternativa delle controversie, si informa il Consumatore che può servirsi, su base volontaria, dei metodi di risoluzione extragiudiziale delle controversie previsti dal Codice del Consumo, dal D.L. vo 28/2010 e dalle altre norme di legge applicabili in materia. Si informa altresì che, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE n. 524/2013, per la risoluzione delle controversie relative ai contratti online e ai servizi offerti online, vi è la possibilità di ricorrere al procedimento di Online Dispute Resolution (ODR), previsto dalla Commissione Europea e raggiungibile al seguente link: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>.

