

**Condizioni Generali del Servizio di Assistenza Tecnica "Question & Answer"  
sui Prodotti CompEd**Software Solutions for the  
Digital Document World

Dietro pagamento di un canone annuale predefinito, CompEd mette a disposizione degli utilizzatori dei propri prodotti software (nel seguito "Utenti") un servizio di assistenza tecnica sull'uso di tali prodotti (Servizio "Question & Answer", nel seguito il "Servizio") che viene erogato alle condizioni e secondo le modalità di seguito specificate.

**1. NATURA DEL SERVIZIO E RESPONSABILITÀ.**

Il Servizio "Question & Answer" viene erogato tramite posta elettronica Internet ed è basato su risposte a quesiti tecnici relativi all'utilizzo dei prodotti CompEd. CompEd risponderà alle domande dell'Utente al più presto possibile, comunque entro dieci giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. Per giorni lavorativi si intendono i giorni lavorativi osservati dal personale di CompEd. Il Servizio "Question & Answer" non va inteso come un servizio di assistenza tecnica in tempo reale.

L'Utente si impegna a verificare sempre tutte le risposte prima di farne uso e accetta il fatto che CompEd non offra alcuna garanzia di soddisfazione delle domande inviate, né garantisca la correttezza delle risposte e declini ogni responsabilità per le risposte fornite.

Comunque, e fermo restando quanto sopra riferito, l'Utente concorda che la massima responsabilità di CompEd per eventuali rivendicazioni che sorgessero da o in connessione con ritardi o risposte non corrette di CompEd è limitata - per tutte le rivendicazioni in un anno - all'ammontare di una quota pari ad un dodicesimo dell'importo pagato dall'Utente a CompEd per il canone annuale del Servizio.

**2. TIPO DI DOMANDE.**

Nell'ambito del Servizio "Question & Answer" possono essere inviate a CompEd solamente domande puntuali e precise e relative a richieste di chiarimenti sul funzionamento o sull'utilizzo di specifiche funzionalità dei prodotti CompEd. In ogni caso il Servizio "Question & Answer" non include la possibilità di inviare a CompEd le specifiche tecniche di un problema risolubile con un programma software richiedendo il codice sorgente o eseguibile che ne implementa la soluzione, né di sottoporre a CompEd del codice sorgente o eseguibile richiedendone il "debugging" o la verifica, né di inviare qualsiasi genere di richiesta che comporti servizi simili. Tali servizi, essendo tipici dello sviluppo software, vanno oltre il Servizio "Question & Answer" e potranno essere forniti da CompEd a propria esclusiva discrezione e dietro pagamento di una tariffa di consulenza per progettazione e sviluppo di software, che andrà concordata tra le parti per il singolo caso. A seconda del livello di canone annuale prescelto, l'Utente ha diritto a un certo numero massimo di "crediti" che potranno essere utilizzati unicamente nel corso dell'anno cui il canone si riferisce. Viene consumato 1 (uno) credito per ogni risposta ad un singolo quesito inviato dall'Utente, che richieda a CompEd, a insindacabile giudizio di quest'ultima, fino ad un massimo di 30 minuti di attività. Per risposte che richiedano tempi maggiori da parte di CompEd, verrà conteggiato 1 credito ogni 30 minuti di attività di CompEd o frazione di tale periodo. Poiché in generale non a tutte le domande è possibile fornire una risposta, CompEd si riserva, a proprio insindacabile giudizio, la facoltà di non fornire risposta a quesiti dell'Utente, informandolo comunque della non possibilità di fornire risposta. In tal caso il quesito non verrà incluso nel conteggio dei crediti.

**3. ASPETTI DI COMUNICAZIONE.**

Si concorda che il mezzo per lo scambio di domande e risposte è la posta elettronica via Internet.

Tutte le domande devono essere inviate a CompEd all'indirizzo Internet [assistenza@comped.it](mailto:assistenza@comped.it). CompEd provvederà a trasmettere le risposte via e-mail all'indirizzo dichiarato dall'Utente. CompEd è comunque libera di modificare l'indirizzo per l'invio delle domande in qualsiasi momento, previa comunicazione all'Utente trasmessa via e-mail all'indirizzo da questi dichiarato.

**4. ESTENSIONE TELEFONICA DEL SERVIZIO.**

Con la sottoscrizione di un livello di canone annuale relativo ad almeno 30 crediti/anno, all'Utente è concessa la possibilità, esclusivamente in caso di domande urgenti, di telefonare a CompEd, per porre telefonicamente i quesiti. Allo scopo, l'Utente potrà utilizzare esclusivamente l'apposito numero telefonico di assistenza tecnica di CompEd.

L'Utente accetta il fatto che CompEd non presta alcuna garanzia di accessibilità a tale numero, né di disponibilità del personale addetto al servizio e che si riserva la facoltà di non fornire risposte telefonicamente qualora ritenga non urgenti le domande. Tutti i costi per la comunicazione telefonica sono a carico dell'Utente, che pertanto non potrà richiedere in alcun modo di essere contattato telefonicamente da CompEd. Le condizioni generali del Servizio "Question & Answer" specificate nella presente, incluse le modalità di consumo dei crediti, si applicano anche nel caso di utilizzo telefonico del Servizio.

**5. RISERVATEZZA.**

Riguardo ad informazioni, tecnologia e know-how ricevuti da CompEd in connessione con il Servizio "Question & Answer", l'Utente si impegna a mantenere l'assoluta riservatezza e pertanto a non comunicare a terzi quanto appreso.

**6. DURATA E RINNOVO DEL SERVIZIO.**

Il Servizio "Question & Answer" ha durata di un anno dalla data di sottoscrizione e si intenderà automaticamente rinnovato di dodici mesi in dodici mesi a meno che una delle parti non comunichi all'altra la propria volontà di recedere almeno sessanta giorni prima della scadenza, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento.

CompEd è libera di aumentare in qualsiasi momento il canone annuale del Servizio "Question & Answer". Il nuovo prezzo verrà applicato dal rinnovo contrattuale successivo alla comunicazione dell'aumento, rimanendo in tal caso l'Utente libero di recedere con le modalità e nei termini di cui al primo comma del presente articolo. Qualora al momento della comunicazione dell'aumento il termine indicato al primo comma (sessanta giorni prima della scadenza annuale) sia già trascorso - o scada nei dieci giorni successivi - l'Utente potrà recedere entro dieci giorni dalla comunicazione di cui sopra, con lettera raccomandata con avviso di ricevimento e comunque con effetto dalla scadenza annuale.

**7. LEGGE APPLICABILE, GIURISDIZIONE E COMPETENZA.**

In deroga ad eventuali diverse norme di collegamento dei singoli ordinamenti o di Convenzioni Internazionali, ogni controversia che dovesse insorgere sulla interpretazione od esecuzione delle presenti condizioni sarà devoluta in via esclusiva alla Giurisdizione Italiana, con competenza, anch'essa esclusiva, del Foro di Genova.

**8. FORMA SCRITTA.**

Qualsiasi modifica alle presenti condizioni deve risultare in forma scritta a pena di nullità. Le parti concordano nel non riconoscere validità giuridica alcuna alle dichiarazioni verbali precedenti, contemporanee o successive, da chiunque rese, rinunciando fin d'ora a fare valere eventuali accordi verbali ritenuti modificativi delle presenti condizioni generali. CompEd si riserva di modificare in ogni momento ed unilateralmente le presenti condizioni dandone comunicazione con i mezzi ritenuti più opportuni.

(Luogo e data)

(CompEd)

(Utente)

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. l'Utente approva e sottoscrive specificatamente per iscritto le seguenti clausole delle "Condizioni Generali del Servizio di Assistenza Tecnica "Question & Answer" sui Prodotti CompEd": 1 (Natura del Servizio e responsabilità) 5. (Riservatezza) 6. (Durata e rinnovo del Servizio) 7. (Legge applicabile, giurisdizione e competenza) 8. (Forma scritta).

(Utente)