



## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO (CGS)

Le seguenti condizioni e norme disciplinano e si applicano ai rapporti contrattuali tra SeFlow Snc di Marco Bramè & C., con sede legale in Codogno, via Alberici 20. p. IVA 04537400964 (in seguito denominata SeFlow) e ogni persona fisica o giuridica, consumatore finale o professionista, di diritto pubblico o privato (di seguito denominato il Cliente).

L'uso dei servizi di SeFlow implica l'accettazione e l'adesione alla CGS.

**AVVISO IMPORTANTE:** tutti i pagamenti effettuati a SeFlow non sono rimborsabili

I punti seguenti esprimono le motivazioni e gli scopi della presente CGS:

1. Assicurare servizi regolari e competenti ai nostri clienti;
2. Garantire la sicurezza e la privacy del nostro sistema e del network, così come dei sistemi e dei networks altrui;
3. Garantire il rispetto delle leggi vigenti;
4. Mantenere la nostra reputazione di impresa responsabile;
5. Incoraggiare l'uso responsabile delle risorse Internet e scoraggiare attività che ne riducano il valore;
6. Proteggere il valore delle risorse Internet al fine di garantire la libera espressione e lo scambio di informazioni;
7. Proteggere la privacy e la sicurezza degli utenti.

## OGGETTO DEL DOCUMENTO

Le condizioni elencate in questo documento regolano la fornitura e i costi dei servizi offerti da SeFlow ai propri clienti, e sono da integrare con le condizioni dei singoli servizi che il Cliente acquista.

## OBBLIGHI DI SEFLOW

SeFlow si impegna a osservare e rispettare tutte le normative di legge e tutti i regolamenti esistenti, nonché le disposizioni tecniche che regolano la fornitura dei servizi; SeFlow si impegna inoltre al mantenimento di tutti i servizi funzionanti, fatto salvo la casistica elencata nel paragrafo "Esonero di Responsabilità di SeFlow).

## ESONERO DI RESPONSABILITA' DI SEFLOW

SeFlow non potrà essere ritenuta responsabile dell'inadempimento della prestazione relativa alla fornitura dei servizi nei seguenti casi:

- causa di forza maggiore ai sensi dell'art. 1218 c.c. (incendio, esplosione, difetto delle reti di trasmissione, crollo degli impianti, epidemia, terremoto, inondazione, guasto elettrico, guerra, embargo, domanda o esigenza di qualsiasi governo, sciopero, boicottaggio, pandemie, o qualsiasi altra circostanza al di fuori del ragionevole controllo di SeFlow), o di impossibilità sopravvenuta ai sensi dell'art. 1256 c.c., norme entrambe applicabili al presente contratto. In tali casi SeFlow si impegna a dare immediata notizia al Cliente del verificarsi di uno dei sopra citati eventi ed è dispensata dall'esecuzione delle proprie obbligazioni nel limite di detti impedimenti, limitazioni o difficoltà. Il Cliente sarà, di conseguenza, dispensato dall'esecuzione delle sue obbligazioni relative a detti servizi. Se gli effetti di una causa di forza maggiore si protrarranno per un periodo superiore a 30 giorni – decorrenti dalla relativa notifica – ciascuna parte potrà recedere dal presente contratto senza diritto ad alcun indennizzo e/o rimborso dall'altra parte;



- fatto e colpa del Cliente, ed in particolare:
  - . deterioramento dell'applicazione;
  - . utilizzazione non conforme e negligente dei terminali da parte del Cliente e/o della sua clientela;
  - . divulgazione o utilizzo illecito della password comunicata al Cliente;
  - . distruzione parziale o totale delle informazioni trasmesse o salvate in seguito ad errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente.

In caso di malfunzionamento del servizio imputabile a colpa del Cliente, tutte le riparazioni da ciò derivanti saranno addebitate a quest'ultimo;

- interruzione temporanea o definitiva del servizio disposta dall'autorità amministrativa e/o giudiziaria;
- discontinuità del servizio dovute a fluttuazioni della banda passante e/o a criticità del fornitore di accesso.

**Non si intende a carico di SeFlow l'obbligo di salvataggio dei dati memorizzati dal Cliente, il quale deve, di conseguenza, prendere tutte le misure necessarie per la salvaguardia dei propri dati.**

#### **CLAUSOLA PENALE**

**Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1382 c.c., in caso di inadempimento da parte di SeFlow, quest'ultima sarà tenuta a versare al Cliente una somma pari al minor importo tra:**

- l'ammontare delle somme effettivamente versate dal Cliente stesso ad SeFlow , per il periodo considerato o fatturato al Cliente sempre da SeFlow e,
- l'importo delle somme che corrispondono al prezzo della prestazione, per la parte di servizio per la quale la responsabilità di SeFlow è stata comprovata.

Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità del danno ulteriore.

#### **OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**

- Il Cliente, con la sottoscrizione del presente contratto, dichiara di conoscere e accettare tutte le clausole in esso contenute.
- Il Cliente si assume la responsabilità per tutte le informazioni errate o non vere indicate nel suo account circa l'anagrafica e eventuali dati bancari.
- Le password fornite da SeFlow per l'accesso ai servizi acquistati sono personali ed a uso esclusivo dell'intestatario dell'account; il Cliente ne è dunque responsabile, ivi compreso l'uso fraudolento o illecito da parte di suoi collaboratori e/o dipendenti. Il cliente stesso si assume la responsabilità di dare immediata comunicazione a SeFlow dello smarrimento della password in questione.
- Il Cliente si impegna a rispettare la normativa vigente e i vari regolamenti emanati dallo stato Italiano; si impegna inoltre al rispetto dei diritti dei terzi e alla collaborazione attiva con le Forze dell'Ordine in caso di richieste di forniture di dati o altre informazioni.
- Il Cliente si assume la responsabilità di stipulare assicurazioni che prevedano la tutela dei danni derivanti dalla conclusione del presente contratto e/o dalla sua esecuzione.
- Il Cliente si impegna a manlevare SeFlow da qualsiasi richiesta di danni che gli pervenga da terzi a causa dell'attività svolta utilizzando i servizi SeFlow.
- Il Cliente si impegna a dare comunicazione tempestiva della variazione dei suoi dati anagrafici.



- Il Cliente si assume la responsabilità di tutto quanto posto in essere utilizzando i servizi SeFlow. La mancata osservanza di quanto contenuto del presente contratto e nelle condizioni particolari di ogni servizio, che vada a creare un illecito civile e/o penale, comporterà l'immediata sospensione e chiusura dell'account senza alcun preavviso. SeFlow si riserva il diritto di ottenere il risarcimento danni nel caso esso sia riscontrato.
- Il cliente si impegna a manvelare SeFlow da qualsiasi richiesta danni inoltrata a SeFlow da terze parti.

## SUPPORTO TECNICO

SeFlow mette a disposizione dei clienti due portali, in relazione al servizio che il Cliente ha acquistato:

<https://managel.seflow.it> e <https://www.domflow.it/clientarea.php>

Questi due pannelli, ad uso esclusivo dei Clienti SeFlow, sono l'unico modo per ottenere supporto tecnico, in relazione al tipo di assistenza che il Cliente stesso ha acquistato. In caso di malfunzionamento del servizio, il Cliente dovrà in via preliminare consultare la documentazione presente nei due pannelli al fine di trovare una soluzione; in caso questo non sia sufficiente, il Cliente dovrà aprire un ticket dall'area apposita, indicando per quale servizio chiede assistenza e descrivendo in maniera chiara e precisa il problema riscontrato.

Per aprire un ticket, il Cliente dovrà compilare la maschera apposita che si trova nei pannelli sopra indicati; in esso dovrà selezionare il servizio per il quale chiedere assistenza, l'eventuale priorità e una descrizione del problema riscontrato. Con questa operazione, il Cliente autorizza SeFlow all'eventuale accesso al proprio servizio al fine di effettuare una diagnostica del problema riscontrato (che sia hardware o software); SeFlow si riserva il diritto di rifiutare l'assistenza tecnica in caso riscontri che il Cliente viola una qualsiasi delle norme contenute nel presente contratto o nelle clausole specifiche del servizio oppure violi la normativa vigente.

Una volta aperto il ticket, SeFlow effettuerà i controlli del caso al fine di stabilire la natura del problema che il Cliente segnala; in caso il problema sia dovuto a una responsabilità di SeFlow, SeFlow stessa si assumerà il costo relativo alla diagnostica stessa e al relativo lavoro per la risoluzione del problema. In tutti gli altri casi, la risoluzione del problema spetta al Cliente (salvo per i casi in cui lo stesso abbia acquistato il servizio di assistenza sistemistica).

In ogni caso, SeFlow non opera direttamente sui dati e contenuti del Cliente.

## MODALITA' DI ATTIVAZIONE, COSTI E PAGAMENTO DEL SERVIZIO

L'attivazione dei servizi acquistati avverrà entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi dal pagamento degli stessi; in caso di mancata attivazione entro i termini indicati, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto e ottenere il rimborso di quanto versato.

I costi e le tariffe dei servizi SeFlow sono disponibili sui nostri siti [www.seflow.it](http://www.seflow.it) e [www.domflow.it](http://www.domflow.it); essi sono riportati anche sulla pagina di ordine e si intendono IVA esclusa, salvo diversa indicazione. SeFlow si riserva il diritto di variare tali costi in qualsiasi momento. Qualsiasi contestazione relativa alla fatturazione dovrà essere inoltrata all'indirizzo mail [sales@seflow.net](mailto:sales@seflow.net)

Il pagamento delle fatture/ricevute può avvenire mediante bonifico bancario, carta di credito e Paypal; il Cliente riceverà comunicazione via mail sia del ricevimento dell'ordine che della sua successiva attivazione. Il rinnovo dei servizi deve avvenire entro 7 giorni dalla loro scadenza: il sistema emette ricevuta 7 giorni prima della scadenza e il Cliente può visionarla e pagarla direttamente dal suo pannello di riferimento; in caso il pagamento non pervenga entro il giorno della scadenza, il servizio verrà sospeso senza altra comunicazione e resterà disponibile per la riattivazione nelle 48 ore successive alla sospensione: decorso questo lasso di tempo, il servizio verrà cancellato senza possibilità di recupero. SeFlow si riserva il diritto di applicare costi per la riattivazione e gli interessi per la dilazione del pagamento.



Il servizio ha una durata minima di un mese (un anno per quanto riguarda i domini); i dati dei clienti verranno cancellati alla chiusura del contratto, senza alcuna possibilità di recupero.

SeFlow si impegna ad avvisare il Cliente della scadenza del servizio mediante l'emissione di una ricevuta e l'invio di e-mail di reminder nei 7 giorni precedenti la scadenza stessa, in modo da consentire al Cliente di poter rinnovare il servizio stesso attraverso le modalità di pagamento che ha prescelto. In caso di pagamento a mezzo bonifico bancario, il Cliente dovrà avvisare SeFlow della sua esecuzione; i pagamenti via Paypal o carta di credito vengono registrati automaticamente se pagati attraverso il nostro portale.

## **EFFICACIA E RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

- Il contratto è di durata mensile e ha efficacia sino alla sua naturale scadenza; il contratto può essere rinnovato attraverso i portali indicati con il pagamento del corrispettivo dovuto e indicato nella ricevuta.
- In tutti i casi di inadempimento di ogni parte ai propri obblighi, sui non venga posto rimedio nei tempi e nelle modalità indicate nella comunicazione seguente, il contratto dovrà ritenersi risolto di diritto, fatti salvi tutti i danni imputabili alla parte inadempiente.

## **SOSPENSIONE E INTERRUZIONE DEL SERVIZIO**

- In caso di necessità, SeFlow si riserva il diritto di sospendere il servizio al fine di procedere a interventi tecnici volti a migliorare l'erogazione del servizio stesso o di manutenzione ordinaria e straordinaria; il servizio potrà inoltre essere limitato, sospeso o cancellato in caso SeFlow riceva comunicazione dall'autorità competente, amministrativa, arbitrale o giudiziaria, o una diffida da un terzo che lamenta la violazione dei propri diritti, ai sensi del D. lgs. 70/2003.
- SeFlow si riserva il diritto di interrompere il servizio al Cliente in caso rilevi che le modalità di utilizzo comportino un pericolo per il mantenimento della sicurezza o della stabilità della propria infrastruttura. Il Cliente verrà informato di tutto ciò, nei limiti del possibile.

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

SeFlow informa il Cliente che i suoi dati sono registrati e sono oggetto di trattamento ai sensi del D.Lgs.196/2003 e del regolamento UE n. 679/2016. Il Cliente ha il diritto di accedere, modificare, correggere e cancellare i propri dati raccolti, contattando SeFlow attraverso il portale relativo al servizio acquistato.

## **DIRITTO DI RECESSO**

Il Cliente potrà recedere dal presente contratto entro 10 giorni dal pagamento del servizio, mediante raccomandata inviata alla sede legale di SeFlow: in questo caso, l'importo pagato verrà restituito. Il Cliente accetta però che tale diritto non potrà essere esercitato nel caso che l'esecuzione del contratto sia iniziata prima della sua comunicazione di voler recedere.

Il Cliente potrà comunque recedere dal contratto prima della sua naturale scadenza, seguendo la procedura di disdetta presente sul portale di riferimento; in tal caso, il Cliente non ha diritto al rimborso dei pagamenti già effettuati.

Il diritto di recesso non può essere esercitato in sede di rinnovo del contratto.



### **MODIFICHE DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO**

SeFlow si riserva il diritto di modificare le clausole contenute in questo contratto nonché i servizi e le loro caratteristiche, dandone preavviso ai Cliente.

### **DOMICILIO**

Ogni comunicazione e/o notifica riguardante la sottoscrizione del presente contratto si intende validamente effettuata ed efficace se inviata al seguente indirizzo:

SeFlow Snc di Marco Bramè & C. - via Alberici 20 – 26845 Codogno (Lo) – Italia

### **LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Il presente contratto è regolato dalla legge Italiana. Salva l'applicabilità delle norme del Codice del Consumo, per tutte le controversie relative al presente contratto sarà competente il Foro di Milano. Le parti, di comune accordo, potranno adire anche a organi di composizione extragiudiziale ai sensi dell'art 19 del D. Lgs n. 70/2003.

