

## CONDIZIONI GENERALI D'UTENZA

### DEFINIZIONI

Nel presente Contratto così come in ogni altro documento contrattuale a cui esso fa riferimento, i termini e le espressioni seguenti avranno il significato sotto definito. Le definizioni riportate al singolare valgono anche per la forma plurale e viceversa.

Futuro Remoto S.r.l. o La Società

Futuro Remoto s.r.l. (licenziataria di EVA per l'Italia)

EVA

EVA (EXECUTIVE VIRTUAL ASSISTANT), divisione di Futuro Remoto s.r.l.

Cliente

La persona fisica o giuridica firmataria del presente Contratto, inclusi i propri dipendenti o i propri clienti che utilizzano i Servizi.

### 1. APPLICABILITA' DELLE CONDIZIONI GENERALI D'UTENZA

1.1 EVA (EXECUTIVE VIRTUAL ASSISTANT), divisione della Futuro Remoto s.r.l. con sede a Milano in Via Dei Fontanili, 26 (di seguito indicata come EVA) garantisce l'erogazione dei servizi richiesti dal Cliente secondo le caratteristiche qui descritte, alle condizioni generali d'utenza di seguito stabilite. Esse sono applicabili ove non in contrasto con condizioni speciali richieste dal cliente ed accettate da EVA.

### 2 VALIDITA', RINNOVO & DISDETTA DEL CONTRATTO

2.1 Il contratto è valido a partire dal momento in cui FUTURO REMOTO s.r.l. riceve integralmente quanto sotto elencato:

- contratto sottoscritto dal Cliente
- modulo di iscrizione sottoscritto dal Cliente e compilato in ogni sua parte
- pagamento del canone trimestrale od annuale anticipato
- acquisto di uno dei pacchetti minuti disponibili (ad esclusione dei pacchetti da 5.000 e 10.000 minuti che prevedono il pagamento a 60 giorni dalla fattura).

2.2 Il contratto avrà **durata trimestrale o annuale**, a seconda di quanto concordato col Cliente, a decorrere dalla data di stipula del medesimo. La durata e la validità del contratto sono da intendersi equivalenti ai mesi (tre oppure dodici) di canone abbonamento servizi, pagato anticipatamente.

2.3 Per tutta la durata del contratto (durata dell'abbonamento al Servizio) Futuro Remoto S.r.l. si impegna a mantenere attiva la numerazione telefonica urbana dedicata in esclusiva al Cliente, i dati relativi alle procedure di gestione concordate con il Cliente ed inseriti nei nostri sistemi informatici, uno o più strumenti opzionali secondo accordi ed in funzione dell'operatività concordata (ad eccezione delle condizioni espresse nei paragrafi 7 ed 11 del presente documento).

2.4 Quanto non rientra nel precedente punto e tutte le prestazioni lavorative erogate dal personale della Futuro Remoto S.r.l. per conto del Cliente, sono subordinate all'acquisizione di credito per la gestione dei consumi, espresso in minuti operatore, acquistabili secondo pacchetti predefiniti e pubblicati sul nostro sito on-line ([www.eva24.it](http://www.eva24.it)). In assenza di credito per i consumi, non sarà possibile per il Cliente fruire del Servizio fino a nuova acquisizione dello stesso, ma – in

virtù del contratto- verranno ugualmente mantenute in essere le numerazioni e strumentazioni fornite, nonché i dati gestionali presso i nostri sistemi informatici, fino alla naturale scadenza.

2.5 Allo scadere dell'abbonamento si avrà la naturale scadenza del contratto, fatta salva diversa intenzione manifestata dalle parti. Il Cliente potrà ottenere un rinnovo del presente contratto comunicando a FUTURO REMOTO S.r.l. l'intenzione di avvalersi ancora dei servizi prescelti ed effettuando il pagamento del canone di abbonamento corrispondente entro e non oltre l'ultimo giorno di validità del precedente abbonamento.

2.6 Il suddetto rinnovo comporterà un'estensione della validità del presente contratto senza la necessità di sottoscriverne un altro, salvo diversa richiesta esplicitata per iscritto da una delle due parti contraenti. Nel caso in cui siano cambiate le condizioni d'utenza o le proposte commerciali acquistabili rispetto alla data di sottoscrizione del presente accordo, si assume che, prima di procedere al pagamento del nuovo abbonamento, il Cliente consulti il sito [www.eva24.it](http://www.eva24.it) sul quale ci impegniamo a pubblicare costantemente tutti gli aggiornamenti.

2.7 Alla scadenza del contratto ed in caso di mancato rinnovo, verranno disattivati gli strumenti/numerazioni messi a disposizione del Cliente e cessati i Servizi erogati da Futuro Remoto S.r.l., indipendentemente dal credito per i consumi disponibile.

2.8 Il Cliente si riserva la facoltà di recedere dal presente accordo, in qualsiasi momento e a proprio insindacabile giudizio, con un preavviso di 30 giorni, da comunicarsi con raccomandata a/r prima che il recesso abbia luogo. Il recesso avrà effetto dalla data del ricevimento da parte di FUTURO REMOTO s.r.l. della relativa comunicazione.

2.9 In caso di mancato rinnovo dell'abbonamento o di risoluzione anticipata del contratto per volontà del Cliente, Futuro Remoto S.r.l. non è tenuta a rimborsare quanto precedentemente acquistato dal Cliente e non fruito entro i termini previsti.

### 3 OGGETTO

3.1 L'oggetto del presente contratto riguarda l'erogazione dei Servizi di Call Center/Segretariato da remoto erogati dalla FUTURO REMOTO s.r.l.:

- gestione chiamate telefoniche** (es: presidio telefonico, risposta secondo le regole stabilite a priori dal cliente, composizione numero telefonico e successivo inoltro al Cliente).
- messaggistica**: a seconda di quanto concordato con il Cliente, è previsto l'invio di Sms e/o e-mail di notifica chiamata e/o attività.
- attività di segretariato concordate con il cliente** (es: gestione impegni personali come gestione appuntamenti, viaggi, scadenziario pagamenti; gestione incontri o riunioni, acquisti su Internet, prenotazioni on-line e telefoniche; ricerche internet)
- quant'altro definito e concordato tra la FUTURO REMOTO s.r.l. ed il Cliente.

3.2 Il canone di abbonamento al servizio comprende: la disponibilità delle **numerazioni esclusive** assegnate ed il **presidio telefonico da parte di personale istruito alla gestione del suo profilo personalizzato**, garantito indipendentemente dai consumi per tutta la durata del contratto; infatti, a

prescindere dalla frequenza di utilizzo del servizio che resta ad insindacabile giudizio e preferenza del Cliente, fin tanto che il contratto risulta in essere, l'abbonato avrà a disposizione un numero urbano ed un profilo cliente ad esso associato, con risposta telefonica personalizzata e procedure di gestione secondo gli accordi.

3.3 A seconda dei servizi e/o degli accordi con il Cliente FUTURO REMOTO S.r.l. può mettergli a disposizione uno o più strumenti fra quelli sottoelencati:

- numero urbano dedicato,**
- numero fax dedicato,**
- scheda sim di un operatore di telefonia mobile con relativo numero di cellulare,**
- e-mail** (indirizzo: [primaletteradelnomepuntocognome@eva24.it](mailto:primaletteradelnomepuntocognome@eva24.it)), **rubrica** ed **agenda**, accessibili elettronicamente.

#### 4 ORARI DI SERVIZIO ED ATTIVAZIONI

4.1 FUTURO REMOTO s.r.l. garantisce al cliente il presidio telefonico della sua numerazione in funzione dell'abbonamento Eva richiesto (vedi tabella 1 del listino allegato). Il Cliente potrà liberamente stabilire, di volta in volta, quando e se usufruire dei servizi EVA.

#### 5 LE TARIFFE ED ADDEBITI

5.1 Le tariffe riportate nel listino allegato, che, con la sottoscrizione del presente contratto, il Cliente dichiara di aver visionato, compreso ed accettato, si riferiscono a:

- canoni di abbonamento servizi (vedi tabella "sezione A" del listino allegato)**

Il canone di abbonamento al servizio comprende: la disponibilità delle **numerazioni esclusive** assegnate ed il **presidio telefonico da parte di personale istruito alla gestione del suo profilo personalizzato**, garantito indipendentemente dai consumi per tutta la durata del contratto; infatti, a prescindere dalla frequenza di utilizzo del servizio che resta ad insindacabile giudizio e preferenza del Cliente, fin tanto che il contratto risulta in essere, l'abbonato avrà a disposizione un numero urbano ed un profilo cliente ad esso associato, con risposta telefonica personalizzata e procedure di gestione secondo gli accordi.

- pacchetti minuti operatore (vedi tabella "sezione B" del listino allegato):**

- Costituiscono il credito che il cliente acquisterà in via anticipata e di cui disporrà per la gestione delle attività, quando e come desidera, nei limiti degli orari del servizio prescelto e della validità temporale del contratto di abbonamento, salvo rinnovo (in caso di rinnovo del contratto i minuti residui non saranno persi).

- i minuti operatore sono comprensivi di: scatto alla risposta, costi telefonici per inoltro (su sim appositata da noi fornita- per inoltri su altre numerazioni verrà effettuato un addebito a parte), costo del personale dedicato, costo invio sms e/o e-mail, strumentazioni.

5.2 Tutti i servizi erogati da FUTURO REMOTO s.r.l. vengono addebitati al Cliente secondo consumo.

5.2.1 Servizi addebitati a minuto operatore sono: tutti quelli relativi alla gestione delle chiamate entranti sulla numerazione telefonica del Cliente e della eventuale messaggistica o attività derivante; tutti quelli relativi alle richieste pervenute dal Cliente che comportano una qualche attività, ivi comprese le variazioni di procedure di gestione, temporanee o permanenti; in generale, saranno addebitate tutte le attività svolte per il Cliente

che richiedono l'impiego di tempo da parte del personale di Futuro Remoto S.r.l.

5.2.2 Per addebito si intende la sottrazione di minuti operatore dal pacchetto preventivamente acquistato dal Cliente.

5.3 Il servizio è prepagato.

5.3.1 I pacchetti minuti di cui il Cliente non usufruirà, integralmente o parzialmente, entro i termini della naturale scadenza del contratto decadranno in modo automatico allo scadere dello stesso;

5.3.2 In caso di rinnovo contratto (rinnovo abbonamento al Servizio) i pacchetti minuti operatore non utilizzati nel corso del precedente abbonamento saranno trasferiti al nuovo ed ulteriormente fruibili dal Cliente nel corso dello stesso; non saranno trasferibili al nuovo abbonamento i minuti operatore che dovessero risultare acquistati secondo il pacchetto minimo (il pacchetto da 250 minuti) e comunque qualsiasi pacchetto acquistato più di 18 mesi prima della data di rinnovo.

5.4 Le tariffe, di cui alla sezione B, sono fissate a minuto di effettiva attività dell'operatore a meno di condizioni speciali richieste dal cliente ed accettate da FUTURO REMOTO s.r.l.

5. FUTURO REMOTO S.r.l. si riserva la facoltà - e il Cliente accetta fin d'ora tale condizione - di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso scritto di 30 giorni, inviato al Cliente via posta ordinaria, oppure fax, oppure via posta elettronica. FUTURO REMOTO S.r.l. si impegna in ogni caso, a mantenere immutata la validità di quanto precedentemente acquistato dal Cliente, fino alla sua naturale scadenza.

#### 6 PAGAMENTI E FATTURAZIONE

6.1 E' previsto il pagamento anticipato:

- del canone di abbonamento al servizio;
- di credito minuti operatore, dal quale verranno scalati i consumi (ovvero il tempo impiegato dal personale della FUTURO REMOTO S.r.l. per svolgere qualsiasi tipo di attività lavorativa per conto del Cliente).

6.1.1 Al ricevimento di tali pagamenti sono subordinate l'attivazione e la regolare prosecuzione nell'erogazione dei Servizi.

6.1.2 per i pacchetti da 5.000 e 10.000 minuti, il pagamento potrà avvenire entro 60 giorni dall'emissione della fattura.

6.2 E' prevista regolare emissione di fattura entro 48 ore dalla ricezione del pagamento da parte di FUTURO REMOTO S.r.l., che verrà inviata al Cliente a mezzo mail. Per i pacchetti da 5.000 e 10.000 minuti, la fattura verrà emessa entro 48 ore dopo il ricevimento da parte di FUTURO REMOTO S.r.l. di regolare richiesta scritta (raccomandata a/r, fax o mail) da parte del cliente e dovrà essere saldata entro 60 giorni.

6.3 I pagamenti potranno essere effettuati tramite versamento con bonifico bancario:

- Istituto Bancario: Banca Sella
- Agenzia: Ag. Di Via Gonzaga, Milano
- IBAN: IT 87 B 03268 01603 052878342880
- BIC (SWIFT CODE): SELBIT2BXXX
- BBAN: B 03268 01603 052878342880
- Intestato a: Futuro Remoto Srl - Via dei Fontanilli 26 - 20141 Milano

6.4 Il periodo di fruizione del servizio sarà prolungato in presenza di ulteriori pagamenti in conto canone per il successivo trimestre/anno. Se, all'esaurimento del credito acquistato, il Cliente non avrà provveduto ad un

nuovo acquisto il servizio resterà interrotto sino al successivo acquisto. Nel caso non pervenissero ulteriori pagamenti, il servizio cesserà alla data prevista dal contratto, senza necessità di disdetta esplicita delle parti.

6.5 Le altre attività richieste dal Cliente saranno addebitate alla tariffa prevista per il tipo di servizio richiesto.

6.6 Sarà fornito un prospetto degli oneri addebitati. Tale prospetto, elaborato dal sistema informativo di FUTURO REMOTO S.R.L., farà fede per la quantificazione degli addebiti. Nell'ipotesi in cui il Cliente rilevasse differenze fra il prospetto fornito e le risultanze del proprio sistema oppure fra i servizi fatturati e quelli richiesti potrà richiedere una verifica entro i 30 giorni.

6.7 Ogni onere di elaborazione sostenuto da FUTURO REMOTO s.r.l. per adattare il materiale (database, stampati ecc.) alle esigenze del servizio verrà riaddebitato al Cliente al costo, così come spese di cancelleria, postali ecc.

## 7 RISOLUZIONE

7.1 FUTURO REMOTO s.r.l. potrà risolvere il presente Accordo (ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del Cod. Civ.) nei seguenti casi:

mancato pagamento dei consumi a fronte dei servizi resi (acquisto anticipato di credito espresso in minuti operatore).

richiesta da parte del Cliente di servizi contrari alla morale, alle leggi vigenti o al buon costume.

assenza di rinnovo contratto alla naturale scadenza per volontà di una delle parti o mancato pagamento da parte del Cliente del canone di rinnovo abbonamento entro il giorno successivo allo scadere del precedente contratto;

per politica aziendale ma previo comunicazione a mezzo di raccomandata A/R con 2 mesi di preavviso ed eventuale reso al Cliente di quanto non consumato.

7.2 Ciascuna Parte si riserva di risolvere il presente accordo nei casi di fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata, amministrazione straordinaria e messa in liquidazione dell'altra Parte;

7.3 Il presente Accordo dovrà ritenersi risolto nel momento in cui giunga a una parte la comunicazione inviata dall'altra parte, a mezzo di raccomandata A/R, con la quale quest'ultima dichiara la propria intenzione di avvalersi del diritto di risoluzione contemplata dal presente articolo 8.

## 8 CESSAZIONE DEL RAPPORTO

In caso di cessazione del rapporto a qualsiasi causa dovuta, al Cliente verrà revocata la numerazione assegnata. Pertanto, il Cliente si impegna a:

consegnare a FUTURO REMOTO s.r.l. la scheda sim concessa in comodato d'uso,

informare eventuali terzi che la numerazione sulla quale il Cliente era raggiungibile non è più utilizzabile.

rimuovere da qualsiasi tipo di materiale divulgativo le numerazioni messe a disposizione da FUTURO REMOTO S.r.l. e revocate al Cliente con la cessazione del contratto (brochure, biglietti da visita, web-site, etc.).

## 9 RAPPORTI CON I FORNITORI

9.1 Il Cliente può chiedere a FUTURO REMOTO s.r.l. di identificare fornitori, emettere ordini, effettuare acquisti, organizzare spedizioni, richiedere servizi, consulenze

etc. FUTURO REMOTO s.r.l. eseguirà tali compiti, esclusivamente come mandatario del Cliente, nell'ambito delle istruzioni fornite da quest'ultimo e non potrà in alcun modo essere considerato responsabile della qualità, congruità e puntualità della fornitura.

9.2 Il Cliente per ottenere servizi che determinano esborso di denaro da parte di FUTURO REMOTO s.r.l. potrà autorizzare all'uso della propria carta di credito, L'autorizzazione all'uso della Carta, da parte del Cliente, ancorché obbligatoria, potrà essere registrata elettronicamente dall'operatore.

9.3 Se il Cliente richiede che il servizio venga addebitato a mezzo carta di credito, si assume ogni responsabilità e quindi con la sottoscrizione del presente contratto esonera FUTURO REMOTO s.r.l. da ogni responsabilità per eventuali abusi e/o errori anche da parte dell'operatore sull'utilizzo della sua carta di credito sia in costanza di rapporto che dopo la sua cessazione. In ogni caso la responsabilità del servizio FUTURO REMOTO s.r.l. non potrà essere mai superiore al compenso dovuto a FUTURO REMOTO s.r.l. per il servizio fornito.

## 10 CONDIZIONI CONTRATTUALI DIVERSE

10.1 Tutte le procedure ed istruzioni che il Cliente intende fornire agli Operatori di FUTURO REMOTO s.r.l. devono essere trasmesse per iscritto.

10.2 I servizi FUTURO REMOTO s.r.l. sono basati su telefonia e telematica garantiti dai migliori carriers disponibili. In nessun caso FUTURO REMOTO s.r.l. potrà essere considerato responsabile per disservizi causati dalla sospensione di collegamenti od anomalie di funzionamento dei sistemi tecnologici suddetti.

10.3 Tutte le informazioni di cui gli operatori di FUTURO REMOTO s.r.l. venissero a conoscenza nell'espletamento dell'incarico in oggetto verranno considerate strettamente riservate. Si considereranno altresì riservate tutte le informazioni relative ai database (elenchi di contatti, clienti, fornitori, trattative in corso, contratti) che verranno utilizzati per le finalità del servizio.

10.4 Le Assistenti potranno rifiutare l'esecuzione di incarichi che giudicano contrari alla morale, alle leggi vigenti, od alle finalità del servizio.

10.5 Il Cliente con la firma del presente atto autorizza FUTURO REMOTO s.r.l. al trattamento dei propri dati personali in ossequio al disposto di cui la dlgs n.

163/2003 (codice privacy) secondo le modalità e le finalità di cui all'informativa ex art. 13 che può essere scaricata dal sito internet di FUTURO REMOTO s.r.l. ([www.eva24.it](http://www.eva24.it)).

10.6 Con la firma del contratto il Cliente nomina FUTURO REMOTO s.r.l., quale incaricato al trattamento dei dati personali dei propri clienti, corrispondenti e fornitori affinché vengano trattati con l'osservanza dei criteri di cui all'informativa e alla dichiarazione di adeguatezza che sono state consegnate e nei limiti e per le finalità di cui al contratto di assistente virtuale.

10.7 Il Cliente titolare dei dati si impegna a trasmettere a FUTURO REMOTO s.r.l. solo dati personali legalmente acquisiti.

10.8 Il Cliente si obbliga a saldare i debiti, nei confronti di FUTURO REMOTO s.r.l., che dovessero emergere da analisi a consuntivo dei servizi utilizzati dal medesimo nel periodo di validità del contratto (es: i servizi di messaggistica SMS/MMS, il

servizio VoIP, il servizio fax il servizio di roaming in ricezione) . Nel caso in cui il Cliente dovesse utilizzare tali servizi, FUTURO REMOTO s.r.l. potrà quindi rifatturare al costo o secondo il piano tariffario vigente i suddetti servizi al Cliente.

## **11 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**

11.1 I servizi di FUTURO REMOTO s.r.l. si avvalgono di sistemi elettronici, databases e reti di calcolatori; i sistemi informatici che contengono informazioni riservate e/o dati sensibili sono protette da password a più livelli e impiegano tecnologie volte a garantire un ottimo grado di sicurezza, in linea con le tecnologie attuali. Tutto il personale selezionato per il servizio FUTURO REMOTO s.r.l. è dedicato anche alla sicurezza e alla riservatezza dei dati. In nessun caso FUTURO REMOTO s.r.l. potrà essere considerato responsabile per perdite, diffusione o furti di dati e/o informazioni, così come nessuna responsabilità potrà essere imputata ad FUTURO REMOTO s.r.l. per danni di qualsivoglia natura derivanti da suddette perdite, diffusione o furti.

11.2 In nessun caso FUTURO REMOTO s.r.l. sarà responsabile per i danni provocati dall'uso o dall'uso improprio dei servizi di FUTURO REMOTO s.r.l. o derivanti da rivendicazioni connesse a questo contratto o al suo contenuto. Tale limitazione di responsabilità si applica anche nel caso di danni diretti, indiretti, accidentali, consequenziali, speciali, esemplari o penali basati su garanzie, contratti, reati (ivi compresa la negligenza) o altro, anche nel caso in cui FUTURO REMOTO s.r.l. ne sia stato informato. La suddetta limitazione di garanzia si applica anche nel caso di danni derivanti dall'uso, dall'uso improprio o dalla fiducia nei servizi di FUTURO REMOTO s.r.l., dall'impossibilità di utilizzare i servizi di FUTURO REMOTO s.r.l. o dall'interruzione, sospensione o ritiro dei servizi di FUTURO REMOTO s.r.l. (ivi inclusi gli eventuali danni di terzi). Tale limitazione si applica anche ad eventuali danni derivanti dall'uso dei servizi o

delle merci acquisite utilizzando i servizi di FUTURO REMOTO s.r.l. nonché ad informazioni o consigli ricevuti utilizzando i servizi di FUTURO REMOTO s.r.l., nonché ad eventuali costi sostenuti per l'acquisto o la sostituzione di beni o servizi; alla perdita di profitti o di dati; alle prestazioni o all'assenza di prestazioni dei servizi di FUTURO REMOTO s.r.l. o a qualsivoglia informazione o bene ricevuti o visualizzati utilizzando i servizi di FUTURO REMOTO s.r.l. o collegati in qualsivoglia modo agli stessi. Tale limitazione si applica anche nel caso di mancata efficacia dei rimedi e nei massimi limiti permessi dalle leggi in vigore.

11.3 Poiché alcuni stati o giurisdizioni non ammettono l'esclusione o la limitazione di responsabilità per danni diretti o indiretti, la limitazione o l'esclusione di cui sopra potrebbe non essere applicabile.

11.4 Senza alcuna limitazione per quanto indicato in precedenza, FUTURO REMOTO s.r.l. declina ogni responsabilità per eventuali ritardi o problemi di prestazioni direttamente o indirettamente derivanti da calamità e agenti naturali o cause non direttamente controllabili compresi, senza alcuna limitazione, guasti dovuti ad internet, a computer o attrezzature informatiche, telecomunicazioni o guasti di altre attrezzature, guasti di natura elettrica, scioperi, dispute di lavoro, manifestazioni, insurrezioni, manifestazioni civili, mancanza di manodopera o di materiale, incendio, alluvioni, temporali, esplosioni, azioni non controllabili, guerre, interventi governativi, ordinanze di corti o tribunali nazionali o internazionali, mancata prestazione da parte di terzi, cali o oscillazioni di calore, luce o aria condizionata.

## **12 FORO DI COMPETENZA**

Con la firma del presente le parti riconoscono, in caso di lite, la competenza esclusiva del foro di Milano.

Milano , li .....

FIRMA del Titolare/ Legale Rappresentante (e timbro per le persone giuridiche)

FIRMA del Titolare/ Legale Rappresentante (e timbro per le persone giuridiche)  
FUTURO REMOTO s.r.l.

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del c.c. si approvano specificatamente le clausole: 2 Validità, rinnovo & disdetta del contratto -3 Oggetto – 5 Tariffe ed addebiti – 6 Pagamenti e fatturazioni - 8 Risoluzione – 9 Rapporti con i fornitori – 10 Condizioni contrattuali diverse - 11 Limiti di responsabilità - 12 Foro di Competenza.

FIRMA del Titolare/ Legale Rappresentante (e timbro per le persone giuridiche)