

## CONDIZIONI GENERALI (VALIDE DAL 07.02.2026)

### Premessa – Ambito di applicazione

Le presenti condizioni generali si applicano esclusivamente a rapporti tra professionisti/imprese (Business to Business - B2B) ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo).

Il Cliente dichiara di agire nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale e di non rientrare nella definizione di "Consumatore" di cui all'art. 3, comma 1, lett. a) del Codice del Consumo.

Pertanto, il Cliente riconosce espressamente che non si applicano le disposizioni del Codice del Consumo, incluse ma non limitate a: diritto di recesso (artt. 52 e ss.), tutela contro le clausole vessatorie (artt. 33 e ss.), garanzie legali di conformità.

### Disposizioni generali

1. La tariffa standard per interventi a regia è di 65 €/h +IVA (minimo 1 ora e scatti successivi di 30 minuti per clienti fuori abbonamento, minimo 30 minuti e scatti successivi di 15 minuti per clienti in abbonamento).
2. Costi di trasferta pari a 35 € per il varesotto, 50 € per la provincia di Varese, 70 € per la provincia di Como, tutti gli importi si intendono IVA esclusa.
3. In caso di acquisto di pacchetti ore, le ore effettuate verranno dedotte dal pacchetto prepagato (minimo 30 minuti, ulteriori scatti di 15 minuti). Le ore eccedenti, se non viene sottoscritto un nuovo pacchetto ore, verranno fatturate con tariffa a regia.
4. I collegamenti remoti sono equiparati ad assistenza in loco, pertanto le ore verranno dedotte dal pacchetto ore (se acquistato), altrimenti verranno fatturate a regia con le condizioni specificate al punto 1. Non è previsto alcun costo per diritto di chiamata.
5. Proprietà dei codici sorgente, ove non specificato: Clan Informatico.
6. Il cliente, previo esplicito consenso, può autorizzare Clan Informatico ad utilizzare il proprio nome/logo come riferimento commerciale (use-case). Il consenso può essere revocato in ogni momento tramite email o PEC e verrà rimosso entro 7 giorni lavorativi.
7. Trattamento dati personali: Clan Informatico tratta i dati personali del cliente e dei suoi rappresentanti in qualità di Titolare del trattamento, in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e al D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.lgs. 101/2018. L'informativa completa e aggiornata sul trattamento dei dati è disponibile all'indirizzo <https://www.claninformatico.it/privacy> o fornita al momento della sottoscrizione del contratto. Per i dati del cliente di cui Clan Informatico sia Responsabile del trattamento, si applicheranno le disposizioni di cui all'art. 28 GDPR, regolate da apposito accordo.
8. Disdetta: per i contratti a tempo determinato con tacito rinnovo (es: trimestrali, annuali, pluriennali), la disdetta deve essere comunicata con almeno 60 giorni di anticipo rispetto alla scadenza del periodo in corso tramite PEC o raccomandata con ricevuta di ritorno. In assenza di disdetta, il contratto si rinnova automaticamente per un periodo uguale a quello originario.  
Per contratti con vincoli pluriennali, la disdetta anticipata prima della scadenza del vincolo può comportare penali per mancato guadagno calcolate sui canoni residui.  
Clan Informatico può recedere unilateralmente solo per giusta causa con 60 giorni di preavviso, garantendo al cliente il rimborso pro-quota delle somme versate per il periodo non fruito.
9. Le offerte/conferme d'ordine firmate costituiscono prova contrattuale dell'obbligazione.
10. Clan Informatico non è responsabile per la perdita di dati dovuta a cause non imputabili a proprio dolo o colpa grave. Il cliente è tenuto a verificare periodicamente i backup eseguendo test di ripristino almeno ogni 6 mesi.  
Il cliente che esegua i test in autonomia deve conservare documentazione dell'esito dei test (es: screenshot, log, report) e comunicare tempestivamente a Clan Informatico eventuali anomalie riscontrate. Ai sensi dell'art. 1227 comma 2 c.c., Clan Informatico non sarà responsabile per i danni che il cliente avrebbe potuto evitare o scoprire tempestivamente mediante l'esecuzione e documentazione regolare dei test di backup.  
Clan Informatico si rende disponibile ad assistere il cliente nell'esecuzione dei test di ripristino, fornendo anche documentazione dell'esito.
11. Il cliente si impegna a collaborare attivamente fornendo tempestivamente: credenziali di accesso, documentazione tecnica, informazioni sui sistemi esistenti, approvazioni necessarie per procedere con le attività. Clan Informatico non sarà responsabile per ritardi o impossibilità di esecuzione derivanti da mancata o tardiva collaborazione del cliente. Eventuali

ritardi causati dal cliente comporteranno la revisione delle tempistiche concordate. Gli eventuali costi aggiuntivi documentabili derivanti da tali ritardi (es: canoni prorogati, costi infrastrutture, ore aggiuntive) saranno concordati preventivamente e fatturati separatamente.

12. Tutte le immagini inserite sono puramente indicative.
13. Validità delle offerte: 15 giorni solari, Clan Informatico si riserva comunque il diritto di variare i prezzi in base ad aumenti/sconti di fornitori.
14. Le condizioni possono essere modificate con un preavviso di due mesi tramite comunicazione scritta (PEC, raccomandata o email), con indicazione evidenziata "Modifica delle condizioni contrattuali". La copia aggiornata sarà pubblicata all'indirizzo <https://www.claninformatico.it/condizionigenerali>.

Il cliente potrà decidere di non accettare le modifiche comunicando il proprio recesso senza penali entro 60 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione di modifica. Decorso tale termine senza comunicazione di recesso, le modifiche si intenderanno accettate ed entreranno in vigore dalla data indicata nella comunicazione. In caso di recesso, si applicheranno le condizioni precedenti fino alla cessazione del rapporto.

#### Sono esclusi dall'offerta (salvo indicazioni):

15. Gli interventi per la messa in rete di dispositivi, l'istruzione al personale e ogni altro intervento successivo: saranno fatturati alle condizioni concordate o secondo tariffa a regia come al punto 1.
16. L'installazione di software/hardware di terze parti, per cui non si possiede il supporto d'installazione e/o le procedure d'installazione o le licenze. Tali interventi non verranno effettuati in alcun modo.
17. I cablaggi elettrici/telefonici che dovranno essere eseguiti da personale specializzato e abilitato.
18. Cavi di rete, patch, multiple, adattatori, switch, ripetitori, e qualsiasi materiale (Clan Informatico non fornisce materiale).

#### Condizioni di fornitura

19. Tutti i prezzi sono da considerarsi IVA esclusa (anche ove non specificato)
20. Clan Informatico non sarà responsabile per danni indiretti, consequenziali, perdita di guadagno, mancato risparmio, interruzione di attività o perdite commerciali derivanti da colpa lieve. Resta ferma la responsabilità per dolo o colpa grave. Clan Informatico non sarà responsabile di richieste di risarcimento di terzi.
21. Fatta salva l'ipotesi di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di Clan Informatico per danni derivanti dall'inadempimento o inesatta esecuzione delle prestazioni è limitata all'importo dei corrispettivi effettivamente pagati dal cliente nei 12 mesi precedenti l'evento dannoso, con un limite massimo di € 5.000.
22. Clan Informatico non sarà responsabile per ritardi, sospensioni o impossibilità di esecuzione delle prestazioni dovuti a cause di forza maggiore, inclusi ma non limitati a: eventi naturali, interruzioni di energia elettrica, guasti alle infrastrutture di telecomunicazione, attacchi informatici esterni (es: ransomware, DDoS, intrusioni), provvedimenti delle autorità, pandemie. In tali casi, i termini di esecuzione saranno sospesi per la durata dell'evento. Se l'impossibilità si protrae oltre 30 giorni, entrambe le parti possono recedere senza penali.
23. Le prestazioni si intendono accettate se il cliente non comunica contestazioni scritte entro 7 giorni lavorativi dal completamento/consegna. Decorso tale termine senza rilievi, le prestazioni si considerano approvate e conformi. Eventuali modifiche o integrazioni richieste successivamente all'approvazione saranno fatturate separatamente come nuove prestazioni.
24. Clan Informatico non è responsabile per malfunzionamenti, difetti, interruzioni o vulnerabilità di software, hardware, servizi cloud, piattaforme o infrastrutture di terzi utilizzati nell'ambito delle prestazioni. Il cliente riconosce che tali elementi dipendono dai rispettivi fornitori esterni. Clan Informatico si impegna a segnalare tempestivamente al cliente eventuali problematiche riscontrate su componenti di terzi e ad assistere nelle segnalazioni ai fornitori.
25. I pacchetti ore si considerano attivati al pagamento dell'acconto, in caso contrario ogni intervento eseguito verrà fatturato a regia come al punto 1.

### Condizioni di pagamento (ove non specificato)

26. Canoni d'abbonamento: pagamento anticipato.
27. Pacchetti ore: Acconto del 50% e saldo entro 30 giorni.
28. Analisi, progettazione e attività di consulenza in genere: 50% dell'importo iniziale stimato.
29. Fattura finale: entro 30 giorni dalla fine dei lavori.
30. Condizioni di pagamento (ove non specificato diversamente): 15 giorni da emissione fattura.
31. A partire dal primo richiamo di pagamento ogni attività e/o progetto verranno sospesi fino al pagamento dello scoperto.
32. A partire dal secondo richiamo di pagamento verrà applicato l'importo di 50€ per ogni sollecito come rimborso spese (PEC, raccomandate, attività amministrative), fino a un massimo di 3 solleciti.
33. Allo scadere del terzo richiamo cesseranno tutti i servizi in abbonamento e verrà inibito l'accesso e/o il funzionamento di hardware e software concessi in comodato d'uso nell'ambito del contratto in maniera automatizzata. I dati del cliente (ad esempio: database, contenuti, backup, file, ecc.) verranno messi a disposizione per il download/consegna per 15 giorni solari dalla cessazione del servizio, trascorsi i quali saranno definitivamente eliminati dai sistemi di Clan Informatico. Il ripristino dei servizi avverrà esclusivamente previo saldo integrale di tutti gli importi dovuti, inclusi i canoni/fatture in sospeso e le spese di sollecito maturate. Il cliente è responsabile del recupero e della conservazione dei propri dati entro tale termine, oltre il quale Clan Informatico non garantisce la possibilità di recupero. Eventuale materiale hardware e/o licenze software fornite in comodato d'uso devono essere restituite entro 15 giorni solari. È comunque dovuta la quota pro-rata del servizio erogato fino alla conclusione del contratto.
34. Legge applicabile: il presente contratto è regolato dalla legge italiana.
35. Foro competente: per qualsiasi controversia derivante dal presente contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Varese.

Luogo, data \_\_\_\_\_

Firma del cliente: \_\_\_\_\_

### Approvazione specifica ai sensi dell'Art. 1341 comma 2 codice civile

Il sottoscritto dichiara di aver letto e di approvare specificamente ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 comma 2 c.c. le seguenti clausole:

- Punto 20 (Limitazione di responsabilità)
- Punto 21 (Massimale di responsabilità)
- Punto 31 (Sospensione attività per mancato pagamento)
- Punto 35 (Foro competente)

Luogo, data \_\_\_\_\_

Firma per specifica approvazione: \_\_\_\_\_