GARANZIE E RIMBORSI

3. Attivazione

3.1 Condizioni di attivazione. Il servizio si attiva al ricorrere di tutte le seguenti condizioni: (a) compilazione completa della scheda di profilazione; (b) accettazione elettronica del presente contratto ai sensi dell'art. 1.5; (c) perfezionamento del pagamento secondo la formula scelta (art. 4). L'attivazione avviene entro 48 ore dall'accredito e coincide con la consegna del primo report quindicinale.

3.2 Decorrenza dei cicli. I cicli di consegna decorrono dalla data di attivazione e sono personali per ciascun Cliente. Ogni report copre il periodo che precede la sua data di generazione (quindicinale: 15 giorni; trimestrale: 90; annuale: 365), calcolato a ritroso dalla data di generazione stessa. La data e l'ora di attivazione sono quelle registrate dal Fornitore.

3.3 Mancata attivazione. Il Fornitore può non attivare il servizio, dandone comunicazione al Cliente, se la scheda è incompleta o se il richiedente non rientra tra gli enti ammessi (art. 1.4). In tal caso gli importi eventualmente versati sono restituiti al netto delle spese di transazione.

3.4 Assenza di vincolo. La formula mensile non comporta vincolo di durata minima: le condizioni di prosecuzione e di interruzione sono disciplinate dall'art. 5.

3.5 Acquisto singolo. L'acquisto singolo di cui all'art. 4.3 richiede la compilazione della scheda di profilazione e il rispetto dell'ammissibilità di cui all'art. 1.4, ma non dà luogo a cicli di consegna. Il report è generato su richiesta del Cliente ed è consegnato entro 2 giorni dal perfezionamento del pagamento o, se successiva, dalla compilazione della scheda di profilazione.

4. Formule e prezzi

4.1 Formula annuale. 7.560 € per dodici mesi di servizio, con pagamento anticipato in unica soluzione. L'importo incorpora uno sconto del 10% rispetto alla somma dei dodici canoni mensili.

4.2 Formula mensile. 700 € per ciascun mese di servizio, senza sconto, con pagamento anticipato rispetto al mese di riferimento.

4.3 Quindicinale singolo. 100 € per singolo invio, senza abbonamento e senza vincolo di durata. Il Cliente può richiedere l'invio quando vuole, ma non più di una volta nello stesso giorno. L'acquisto singolo dà diritto esclusivamente all'invio richiesto e non comprende i report trimestrale e annuale né le fact sheet.

4.4 Prezzi e imposte. Tutti i prezzi sono espressi in euro e non comprendono l'IVA, che non viene applicata ai sensi della disciplina vigente. Il Cliente stabilito nell'Unione europea è tenuto a gestire l'imposta secondo la disciplina del reverse charge applicabile alle prestazioni di servizi B2B rese da fornitore extra-UE. Il Cliente stabilito in Albania o in altro Paese extra-UE gestisce eventuali imposte locali secondo la propria disciplina nazionale. Le spese bancarie relative ai pagamenti mediante bonifico sono a carico del Cliente. Il pagamento è disposto in euro sul conto in euro del Fornitore; non è previsto alcun cambio di valuta per l'accredito del prezzo del servizio.

4.5 Prosecuzione. La formula annuale non si rinnova automaticamente: per proseguire per altri dodici mesi il Cliente deve richiedere il rinnovo e effettuare un nuovo bonifico prima della scadenza. La formula mensile prosegue di mese in mese solo se il Cliente effettua il bonifico anticipato del canone successivo. L'interruzione da parte del Cliente e i relativi effetti sono disciplinati dall'art. 5.

4.6 Variazione dei prezzi. Il Fornitore può modificare i prezzi con preavviso scritto di almeno 60 giorni. Le modifiche si applicano solo ai periodi successivi alla comunicazione e non ai periodi già pagati. In caso di aumento del prezzo, il Cliente può recedere senza penali con comunicazione scritta entro 30 giorni dalla ricezione dell'avviso, con effetto dalla scadenza del periodo già pagato.

5. Assenza di vincolo (formula mensile)

5.1 Nessuna durata minima. La formula mensile non comporta alcun vincolo di durata minima. Il servizio prosegue di mese in mese esclusivamente a seguito del bonifico anticipato del canone successivo, ai sensi dell'art. 4.5.

5.2 Interruzione. Il Cliente che non intende proseguire non effettua il bonifico del mese successivo. Nessuna formalità è richiesta; è gradita, ma non necessaria, una comunicazione via email. Il servizio cessa alla scadenza dell'ultimo mese interamente pagato.

5.3 Comunicazioni pre-scadenza. Il Fornitore invia al Cliente promemoria via email prima della scadenza del mese pagato, rispettivamente 10, 7, 3 e 1 giorno prima della scadenza, con l'indicazione del bonifico necessario per proseguire. Il mancato ricevimento dei promemoria per causa non imputabile al Fornitore (email in spam, indirizzo errato, casella piena, filtri del destinatario) non modifica la scadenza del pagamento.

5.4 Effetti dell'interruzione. In caso di interruzione, restano acquisiti al Cliente i report già consegnati e nessun rimborso è dovuto per i periodi già erogati, ai sensi degli artt. 8.4 e 11.2. Il mancato accredito del canone entro la scadenza comporta la sospensione secondo le modalità dell'art. 7.

7. Mancato pagamento (formula mensile)

7.1 Promemoria di scadenza. Il Fornitore invia al Cliente promemoria via email prima della scadenza del mese pagato, rispettivamente 10, 7, 3 e 1 giorno prima della scadenza, con l'indicazione del bonifico necessario per proseguire. I promemoria ricordano l'importo dovuto, la data di scadenza e le modalità di pagamento.

7.2 Mancato accredito. In caso di mancato accredito del bonifico entro la scadenza, il servizio è sospeso.

7.3 Sospensione. In stato di sospensione, il Fornitore interrompe la generazione e l'invio dei report. La sospensione dura fino al perfezionamento del pagamento arretrato ai sensi dell'art. 6.2. La riattivazione avviene senza costi aggiuntivi e con la prima consegna utile successiva al pagamento; i report non generati durante la sospensione non sono recuperati.

7.4 Interruzione definitiva. Se il pagamento arretrato non è perfezionato entro 15 giorni dalla sospensione, il Fornitore può avviare l'interruzione definitiva del servizio con comunicazione via email al Cliente. L'interruzione definitiva è preceduta da un preavviso di almeno 7 giorni, durante i quali il Cliente conserva la facoltà di sanare il debito e ripristinare il servizio.

8. Rimborso

8.1 Casi di rimborso. Il Cliente ha diritto al rimborso nei seguenti casi:

- mancata attivazione del servizio ai sensi dell'art. 3.3;
- mancata consegna di due cicli consecutivi di report quindicinali, oppure di un report trimestrale o annuale entro 30 giorni dalla data prevista, per causa imputabile al Fornitore, non sanata entro 30 giorni dalla segnalazione scritta del Cliente;
- pagamento ricevuto due volte o pagamento erroneo, con rimborso della sola somma indebitamente riscossa;
- errore di fatturazione che comporti un pagamento non dovuto, con rimborso della differenza.

8.2 Modalità di calcolo. Nei casi di rimborso per mancata consegna di cui all'art. 8.1, secondo alinea, il rimborso è calcolato pro-rata sull'importo effettivamente corrisposto dal Cliente, in base ai periodi non goduti. Per la formula annuale: importo corrisposto × (giorni residui / 365). Per la formula mensile: canone del mese in corso non ancora consegnato. Negli altri casi il rimborso è pari alla somma indebitamente riscossa.

8.3 Termini e modalità di erogazione. Il rimborso è erogato mediante bonifico sul conto indicato dal Cliente. I termini di erogazione e il trattamento delle spese variano in funzione della causa:

- nei casi di rimborso dovuti a cause imputabili al Fornitore (mancata consegna, doppio pagamento, errore di fatturazione), il rimborso è erogato entro 15 giorni dal riconoscimento del diritto, per l'intero importo dovuto, senza deduzioni;
- nei casi di rimborso per mancata attivazione dovuta al Cliente (scheda incompleta o inammissibilità ai sensi degli artt. 1.4 e 3.3), il rimborso è erogato entro 30 giorni, al netto delle eventuali spese bancarie.

8.4 Esclusioni. Non danno luogo a rimborso: le sospensioni per mancato pagamento (art. 7); le interruzioni per causa esterna disciplinate dall'art. 10; il recesso volontario del Cliente ai sensi dell'art. 11, per i periodi già erogati.

10. Problemi di fonte esterna — informativa e recupero

10.1 Segnalazione al Cliente. All'invio del report, il Fornitore segnala nell'email di accompagnamento i problemi che hanno impedito il matching o l'accesso a una fonte pertinente al profilo del Cliente (a titolo esemplificativo: siti istituzionali non raggiungibili, in manutenzione o con dati non aggiornati). Il report è consegnato come parziale per causa esterna.

10.2 Recupero. Al ciclo di consegna successivo, il Fornitore integra il report con le call precedentemente non rilevate a causa dei problemi di cui al punto 10.1, se nel frattempo la fonte è tornata disponibile. Il recupero avviene entro il primo ciclo utile e senza costi aggiuntivi per il Cliente.

11. Cessazione del servizio

11.1 Natura del Cliente. Il Cliente, in quanto ente collettivo e non consumatore ai sensi dell'art. 1.4, non beneficia del diritto di ripensamento di 14 giorni previsto per i privati dalla normativa consumeristica.

11.2 Formula mensile. Il Cliente della formula mensile può interrompere il servizio in qualsiasi momento non pagando il canone del mese successivo. Il servizio cessa alla scadenza dell'ultimo mese pagato. Nessun rimborso è dovuto in quanto ogni canone si riferisce a un mese di servizio effettivamente erogato.

11.3 Formula annuale. La formula annuale è a pagamento anticipato per dodici mesi. Il servizio prosegue fino alla naturale scadenza dei dodici mesi. Il Cliente non ha diritto a rimborso, né totale né parziale, in caso di intenzione di non proseguire prima della scadenza. Per proseguire oltre la scadenza è necessario richiedere il rinnovo e effettuare un nuovo bonifico.

11.4 Acquisto singolo. L'acquisto singolo di cui all'art. 4.3 è una prestazione istantanea non soggetta a interruzione dopo il perfezionamento del pagamento.

11.5 Rimedi diversi. Restano ferme le ipotesi di rimborso di cui all'art. 8 e il recesso per variazione dei prezzi di cui all'art. 4.6.

16. Forza maggiore

16.1 Definizione. Si intende per forza maggiore ogni evento imprevedibile o inevitabile, indipendente dalla volontà delle parti, che renda temporaneamente impossibile l'adempimento delle obbligazioni contrattuali, quali a titolo esemplificativo: calamità naturali, guerre, sommosse, epidemie e pandemie, provvedimenti delle autorità, incendi, blackout prolungati, indisponibilità generalizzata delle reti di telecomunicazione, malattia o infortunio del Fornitore che impedisca l'operatività per un periodo continuativo di almeno 7 giorni.

16.2 Effetti. La parte colpita da forza maggiore è esonerata da responsabilità per il ritardo o il mancato adempimento per tutta la durata dell'evento, e non è tenuta a risarcire danni né a rimborsare i periodi interessati, salvo quanto previsto dal punto 16.3 in caso di recesso. La parte colpita comunica all'altra l'evento e la sua presumibile durata entro 7 giorni dal suo verificarsi.

16.3 Durata e recesso. Se la forza maggiore perdura oltre 60 giorni consecutivi, il Cliente ha facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta. Tale facoltà si estingue se, alla data della comunicazione di recesso, l'evento è cessato e il Fornitore ha ripreso la normale operatività. In caso di recesso, il Fornitore restituisce al Cliente la quota di canone corrispondente ai periodi non goduti, calcolata pro-rata sull'importo effettivamente corrisposto, entro 30 giorni dalla comunicazione di recesso. Il rimborso opera anche in assenza di colpa del Fornitore, in ragione della cessazione anticipata del rapporto per evento non imputabile ad alcuna delle parti.

16.4 Sospensione della consegna. In caso di forza maggiore, il Fornitore riprende la consegna dei report al cessare dell'evento. I report non generati durante il periodo di sospensione non sono recuperati, salvo diverso accordo tra le parti.