

### Servizio "Chiama l'esperto"

Le presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito le "Condizioni") hanno lo scopo di definire le condizioni in base alle quali Giuffrè Francis Lefebvre, ("di seguito Editore ") fornisce al cliente che accetta (di seguito il " Cliente") una prestazione di servizio, strettamente personale, non trasferibile e non esclusiva, relativa al servizio "Chiama l'esperto" (di seguito il "Servizio"), descritto di seguito e nella sua documentazione commerciale. Il Cliente riconosce che l'accettazione di queste Condizioni ha l'effetto di escludere o limitare l'applicazione delle condizioni generali di vendita e/o acquisto di servizi.

La sottoscrizione da parte del cliente, l'uso del servizio o, a fortiori, il pagamento della fattura emessa dall'Editore comporta, l'accettazione completa e senza riserve del cliente a questi termini, di cui il cliente riconosce di averne completa conoscenza.

#### 1. NATURA DELLA PRESTAZIONE

1.1. Scopo del Servizio è la ricerca e la fornitura di informazioni legali da parte di giuristi esperti, come testi legali e normativi, qualsiasi documentazione pubblica e/o contenuta nelle raccolte documentali dell'Editore, che siano applicabili a una situazione di fatto esposta dal Cliente.

1.2. Il Servizio copre tutti gli ambiti del diritto trattati dall'Editore, ad eccezione della contabilità e dell'assistenza alle dichiarazioni fiscali. Non verranno realizzate simulazioni o pianificazioni fiscali, contabili, in materia di lavoro, di previdenza sociale o pensionistica o di risarcimento del danno.

1.3. Il solo scopo del servizio è di fornire informazioni di natura documentale. In ogni caso, il Servizio non può essere assimilato o sostituirsi ad un parere o ad una relazione legale o ad una consulenza legale.

1.4. Inoltre, le informazioni scambiate nell'ambito del Servizio sono e rimangono strettamente riservate tra il Cliente, l'Editore e i giuristi che forniscono risposte in conformità con il punto 8.

#### 2. PRESTAZIONI PROPOSTE

2.1. Il Servizio è offerto con varie tipologie di Abbonamento in base al numero di domande che possono essere poste dal Cliente.

2.2. Le offerte e il loro contenuto sono indicate nella Proposta di Acquisto debitamente firmata tra le Parti.

#### 3. MODALITÀ DI ACCESSO

3.1. Per quanto riguarda l'offerta "Informazioni legali per telefono", il Servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, senza interruzioni, ad eccezione delle festività nazionali e in caso di eventi di forza maggiore. Il numero di telefono del servizio, incluso nella documentazione commerciale, è un numero utilizzabile solo dagli abbonati al Servizio. Le condizioni di cui sopra possono essere soggette a modifiche in funzione dell'evoluzione del Servizio. Le domande del cliente possono anche essere inviate via e-mail tramite un modulo di informazioni disponibile sul sito web di Chiama l'esperto ([www.chiamalesperto.it](http://www.chiamalesperto.it)).

3.2. Le risposte vengono fornite al cliente entro settantadue (72) ore lavorative dalla richiesta nel caso in cui sia necessaria ricerca complessa. Questo periodo massimo può essere prolungato, previa informazione al Cliente, in concomitanza di circostanze eccezionali o eventi che impediscono la corretta erogazione del servizio. Allo stesso modo, il servizio può essere interrotto in conseguenza di qualsiasi circostanza o evento che impedisca la fornitura dello stesso.

3.3. La risposta del Servizio può essere telefonica o via e-mail. Nella risposta telefonica, il Servizio "Chiama l'Esperto" fornisce al cliente i riferimenti legislativi, dottrinali e giudiziari utilizzati nella risoluzione del quesito, procedendo ove opportuno e a discrezione del Servizio, ad allegare al quesito estratti della legislazione, della dottrina amministrativa, delle sentenze e della raccolta documentale dell'Editore. Questa documentazione, inviata via e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente, è parte integrante della risoluzione del quesito e non può in alcun modo essere oggetto, anche parzialmente, di riproduzione, rappresentazione, prestito, scambio o trasferimento, estrazione totale o parziale di dati e/o trasferimento su un altro supporto, modifica, adattamento, disposizione o trasformazione. E' consentito al Cliente solo un diritto di utilizzo, con esclusione di qualsiasi trasferimento di diritti di proprietà di qualsiasi tipo. Sono autorizzati solo la riproduzione e la rappresentazione dei contenuti autorizzati dal Codice della Proprietà Intellettuale su uno schermo e una singola copia cartacea a scopo di archiviazione, per il beneficio strettamente personale e per uso professionale.

#### 4. DATI STATISTICI

4.1. Il Cliente accetta che l'utilizzo del Servizio possa essere monitorato da uno strumento statistico. L'Editore garantisce ai propri clienti la totale riservatezza dei dati raccolti, registrati o archiviati dallo strumento statistico.

4.2. L'editore certifica che queste statistiche sono utilizzate al fine di conoscere meglio i suoi Clienti e sapere con quale frequenza il Servizio viene utilizzato per adattarsi alle esigenze dei propri Clienti e per verificare l'adeguatezza tra l'abbonamento sottoscritto e il utilizzo efficace del Servizio da parte del Cliente e / o degli utenti al fine di regolare l'Abbonamento sottoscritto.

## **5. MODALITÀ DI ABBONAMENTO, DURATA E RISOLUZIONE DELLA SOTTOSCRIZIONE**

5.1. Se non diversamente specificato nell'ordine di acquisto, i pacchetti sottoscritti hanno durata annuale dalla data di sottoscrizione, a meno che non siano state utilizzate prima dal Cliente tutte le domande a disposizione previste nell'abbonamento.

5.2. L'Abbonamento del Cliente sarà rinnovato automaticamente, per tacito accordo, per un periodo di dodici (12) mesi di calendario, con la stessa configurazione, a meno che non venga risolto alle condizioni indicate sul modulo d'ordine.

5.3. Le domande non utilizzate non sono trasferibili all'anno successivo e non danno diritto a nessun rimborso da parte dell'Editore.

## **6. PREZZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

6.1. Le condizioni tariffarie della Sottoscrizione sono indicate nella Proposta di acquisto che deve essere debitamente firmata dalle Parti.

6.2. Le fatture sono pagabili in contanti al ricevimento, senza sconto, tramite assegno, bonifico bancario, SEPA o carta di credito.

6.3. In caso di ritardato pagamento, saranno attivate le procedure per il recupero credito. Inoltre, qualsiasi versamento successivo, qualunque ne sia la causale verrà addebitato immediatamente e in via prioritaria per l'estinzione del debito più vecchio.

6.4. Inoltre, in caso di ritardato pagamento, l'Editore si riserva il diritto di sospendere l'esecuzione delle proprie obbligazioni fino al saldo del conto, senza incorrere in responsabilità o senza che il cliente possa richiedere di beneficiare di un credito o pretendere un possibile rimborso.

6.5. Il periodo di prescrizione per il recupero di qualsiasi importo dovuto all'Editore viene eseguito dalla data di emissione della fattura in questione.

## **7. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

7.1. La documentazione fornita come parte del Servizio e gli elementi contenuti nelle pagine del sito Web relativi all'offerta "Chiama l'esperto" sono protetti dal Codice di proprietà intellettuale e non possono essere riprodotti, in tutto o in parte, senza preventivo accordo con "Chiama l'esperto".

7.2. È vietata la riproduzione della documentazione per scopi diversi dall'uso personale e professionale.

## **8. RISERVATEZZA**

Tutte le informazioni scambiate tra le parti o di cui vengano a conoscenza durante l'esecuzione del contratto, in particolare i dati del cliente o dati statistici, sono considerate riservate. Ciascuna Parte si impegna a proteggere le Informazioni Riservate e a non rivelarle a terzi senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte. Le Parti si impegnano a rispettare questo impegno di riservatezza per cinque (5) anni dalla data di scadenza della Sottoscrizione per qualsiasi motivo.

## **9. RICHIESTA, RECLAMI, RISOLUZIONE**

Ulteriori chiarimenti riguardanti i termini, richiesta di informazioni o reclami devono essere effettuate via posta a "Chiama l'esperto", GFL, via Busto Arsizio 40 - 20151 Milano, che farà ogni sforzo per rispondere tempestivamente a qualsiasi domanda.

## **10. DIVIETO DI CESSIONE**

Al Cliente è vietato qualsiasi cessione, totale o parziale, della Sottoscrizione e dell'eventuale documentazione fornita, o di trasmettere in qualsiasi modo, a titolo oneroso o gratuito, o mediante conferimento di incarico, il diritto di utilizzo, soggetto di questo

## **11. GARANZIA E RESPONSABILITÀ**

11.1. Al momento della comunicazione della risposta al Cliente, le informazioni fornite ritracciano l'ultimo stato conosciuto della legge. Tuttavia, data l'evoluzione continua della legislazione e della giurisprudenza, è probabile che queste risposte si evolvano dopo la risposta fornita. Inoltre, l'Editore non garantisce l'eshaustività delle fonti utilizzate.

11.2. Il Cliente rimane pienamente responsabile, come professionista, dell'adeguatezza delle risposte fornite alla domanda posta e dell'uso che fa delle risposte ottenute, di un errore di giudizio, dell'uso e delle interpretazioni che lui fa delle risposte e documenti messi a sua disposizione, dei consigli che dà, delle decisioni che prende e degli atti che esegue sulla base delle risposte e dei documenti forniti come parte del Servizio.

11.3. Gli scambi con i giuristi che forniscono il Servizio rientrano nel quadro delle informazioni di natura documentaria. Il Cliente non può in alcun caso far valere tali scambi in un quadro legale. Nessuno degli scambi con il Cliente può essere legalmente ammissibile dinanzi a un tribunale, un'amministrazione, un'autorità giudiziaria o amministrativa, un arbitrato o altro.

11.4. La responsabilità dell'Editore non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno diretto o indiretto sofferto dal Cliente o da una terza parte risultante dalle informazioni o dalla documentazione fornita al Cliente. Di conseguenza, il Cliente si asterrà da qualsiasi azione legale o risarcimento per qualsiasi danno risultante dall'uso delle risposte o della documentazione fornita nell'ambito del Servizio.

11.5. Se, tuttavia, la responsabilità dell'Editore fosse stata stabilita nell'insufficienza delle informazioni fornite al Cliente, i danni e le eventuali riparazioni che ne derivano, per qualsiasi causa, si limiterebbero al rimborso del costo dell'Abbonamento pagato dal Cliente.

11.6. Il Cliente si impegna a non porre domande contrarie all'ordine pubblico e alla moralità o che riguardano attività illegali o illecite.

11.7. L'Editore si riserva il diritto, senza che alcun rimborso possa essere richiesto dal Cliente, di non rispondere a una domanda, di cancellarla o di interrompere uno scambio in corso nei seguenti casi (senza che questo elenco sia limitativo o a esauritivo):

- Formulazione inappropriata, non idonea o errata di un problema,
- Domanda che non rientra nell'ambito dei servizi offerti o del pacchetto sottoscritto,
- Domanda il cui scopo o scopo è violare i diritti di terzi,
- Domanda illecita, discriminatoria, razzista, di tipo pornografico, pedofilo o incitante all'odio e alla violenza o più in generale contrario all'ordine pubblico e alla moralità.

## **12. DISPOSIZIONI GENERALI**

12.1. Se una qualsiasi delle clausole delle Condizioni è stata dichiarata nulla, verrà considerata come non scritta, ma non invaliderà la Sottoscrizione.

12.2. Il fatto di non richiedere l'applicazione di una delle disposizioni delle Condizioni o di acconsentire alla sua inadempienza, in via permanente o temporanea, non può essere interpretato come una rinuncia a tale diritto.

12.3. L'Editore è autorizzato a utilizzare il nome, la denominazione sociale, il nome commerciale e/o i marchi commerciali del cliente e, se del caso, il gruppo di cui fa parte, come riferimento commerciale su qualsiasi supporto o in ogni occasione per scopi di marketing e/o pubblicità senza previa autorizzazione del Cliente.

12.4. Le Parti esercitano e svolgono le proprie attività in modo indipendente nel contesto dell'esecuzione di questo accordo, che non può essere interpretato tra l'altro come la creazione di un rapporto di subordinazione o di un partenariato di fatto.

12.5. Le presenti Condizioni sono regolate dalla legge italiana. Qualsiasi controversia relativa all'esecuzione o all'interpretazione sarà di competenza esclusiva del Tribunale di Milano.