

# CONDOMINIO102ADMIN N ALLEGATO 1

## **A1. Servizi “CONDOMINIO102ADMIN”**

1. In conformità, nei limiti e con le modalità di cui al Contratto, e dietro il pagamento del corrispettivo periodico previsto per ciascuno, il Cliente può usufruire di uno o più Servizi “CONDOMINIO102ADMIN”, ossia: (i) il Modulo Base, software cloud (ossia in modalità SaaS) per la gestione del Condominio da parte degli Amministratori (Modulo base); (ii) i Servizi opzionali, ossia i servizi cloud di hosting di informazioni e/o di raccolta e/o di elaborazione di dati (Servizi opzionali), nonché ulteriori Servizi eventualmente descritti nel Sito e/o negli Allegati. I Servizi disponibili sono selezionabili sul Modulo d'ordine e/o sul Sito.
2. Oltre a quanto previsto dalle presenti Condizioni generali, le condizioni di fornitura, le caratteristiche tecniche e le funzionalità specifiche di ciascun Servizio sono descritte negli appositi Allegati tecnici, nel Modulo d'ordine e nel Sito, ai quali espressamente si rinvia.
3. CEDAC102 si riserva in ogni momento il diritto di attivare, sospendere, disattivare o modificare i Servizi, anche dopo la conclusione del Contratto, e si impegna a rimborsare il Cliente di eventuali somme eventualmente pagate in via anticipata. Null'altro sarà dovuto.
5. Il Cliente accetta e riconosce che, in alcuni casi, i Servizi opzionali offerti da CEDAC102 potranno essere forniti anche tramite soggetti terzi e la loro fruizione potrebbe richiedere la conclusione di accordi aggiuntivi con terze parti, in relazione ai quali CEDAC102 non assume alcuna responsabilità. In tali casi, il Cliente si impegna a leggere attentamente i contratti proposti, presenti negli Allegati o comunque resi disponibili per il Cliente, nonché a sottoscriverli, dichiarandosi consapevole di creare un rapporto giuridico, esterno a CEDAC102, con un altro soggetto.
6. Salvo quanto diversamente ed espressamente disposto nel presente Allegato 1, nel Modulo d'ordine e in eventuali altri Allegati, i Servizi di cui al presente Allegato 1 sono disciplinati dalle Condizioni generali.

## **A2. Richiesta di nuovi o ulteriori Servizi**

1. Anche in fase successiva al perfezionamento del Contratto, il Cliente può richiedere l'attivazione, a titolo oneroso, di ulteriori Servizi opzionali ove resi disponibili per il Cliente sul Sito e/o presentati da CEDAC102 al Cliente tramite appositi Cataloghi e materiale promozionale e vi sia l'esplicito accordo scritto delle Parti attraverso la sottoscrizione di un ulteriore Modulo d'ordine.

## **A3. Modulo base “CONDOMINIO102ADMIN”**

1. Il Modulo base “Condominio102Admin” è un software gestionale fornito da CEDAC102 in modalità Software as a Service, con le caratteristiche e le funzionalità di cui al Modulo d'ordine e al Sito.

## **A4. Help Desk dedicato**

1. CEDAC102 rende disponibile il servizio di Help Desk dedicato per l'assistenza e il supporto del Cliente nel rispetto dei “Giorni” e degli “Orari” “Lavorativi”.

## **A5. Servizio CBI**

1. Se previsto nel Modulo d'ordine e/o sul Sito, CEDAC102 mette a disposizione, come Servizio opzionale, il Gestionale Banca che consente la gestione dei rapporti bancari intrattenuti con gli Istituti di Credito del Cliente e la loro interazione con i moduli della Piattaforma Condominio102. La gestione dei rapporti bancari, nel servizio Gestionale Banca, può avvenire in modalità manuale attraverso l'importazione dei dati estratti da altre piattaforme esterne (prodotti CBI già in uso al cliente) oppure in modalità integrata ed automatica attraverso l'attivazione del servizio CBI, offerto dalla banca proponente indicata sul Modulo d'ordine e la conseguente sottoscrizione di apposito contratto da parte del Cliente con la stessa banca.
2. Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione del Servizio opzionale di cui al presente articolo, egli si impegna a sottoscrivere l'apposito contratto, presente fra gli Allegati, eseguendo tutte le relative attività previste dallo stesso, quali l'eventuale stampa ed invio in formato cartaceo del contratto in oggetto.
3. Le condizioni di tale Servizio opzionale possono derogare alle presenti Condizioni generali e, più in generale, al Contratto.

## **A6. Inserimento dati**

1. Se previsto nel Modulo d'ordine e/o sul Sito come Servizio opzionale, eventualmente anche a titolo gratuito, CEDAC102 mette a disposizione del Cliente, purché in possesso di specifica e regolare autorizzazione al trattamento dei dati personali, la possibilità di comunicare i dati e le informazioni del Condominio e/o dei singoli Condomini a CEDAC102, la quale provvederà ad inserirli nella piattaforma, come regolamentato dal Contratto.
2. In caso di richiesta del presente Servizio, il Cliente rimarranno ad ogni titolo garanti e responsabili della

correttezza, veridicità e liceità dei dati comunicati a CEDAC102.

3. In caso di fornitura del presente Servizio, CEDAC102 provvederà a comunicare prontamente l'avvenuto caricamento dei dati in oggetto nella piattaforma al Cliente; quest'ultimo sarà tenuto a verificare la correttezza dei dati inseriti da CEDAC102 e a validare l'operazione, nei modi specificati nel Contratto e/o dal Servizio Condominio102Admin.

#### **A7. Servizio di postalizzazione**

1. Se previsto nel Modulo d'ordine e/o sul Sito, CEDAC102 mette a disposizione, come Servizio opzionale, la possibilità di usufruire del Servizio di postalizzazione per la predisposizione, l'invio e il monitoraggio delle spedizioni e della corrispondenza del Cliente.

2. Il Cliente prende atto che tale Servizio, ove disponibile, verrà fornito da operatori postali privati, diversi dal fornitore del servizio postale universale, i quali assumono ogni responsabilità nei confronti del Cliente e di CEDAC102 in relazione al regolare possesso dei requisiti necessari per lo svolgimento del Servizio, tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la licenza individuale e l'autorizzazione generale rilasciate dal Ministero dello Sviluppo Economico, nonché al valore legale dei servizi offerti al Cliente.

3. Le funzionalità e le caratteristiche del Servizio sono presentate e descritte nell'apposito Allegato tecnico, al quale espressamente si rinvia.

#### **A8. Servizio di misurazione dei consumi**

1. Il Servizio di misurazione dei consumi è un modulo, accessibile da Condominio102Admin, che consente di prendere visione dei consumi energetici delle Unità immobiliari di ciascun Condominio presso cui siano stati installati e configurati Prodotti compatibili con la stessa. Tali consumi sono rilevati e aggiornati automaticamente. È altresì possibile inserire manualmente tali dati.

2. Il Cliente riconosce ed accetta, dichiarandosi consapevole, che:

- a) la determinazione della posizione del Prodotto, la corretta installazione e la sua manutenzione possono influire sulla regolare fruizione del Servizio. CEDAC102 declina, in ogni caso, qualsiasi responsabilità sulla qualità e la disponibilità del Servizio dipendente da quanto esposto nel presente articolo;
- b) il segnale del Bridgeway e, più in generale, dei Prodotti può risultare schermato da ostacoli dovuti al loro posizionamento in luoghi chiusi o strutture schermanti o simili, per cui la trasmissione di dati potrebbe non essere possibile per motivi indipendenti e comunque al di fuori del controllo di CEDAC102;
- c) il Servizio potrebbe fornire dati errati o non funzionare correttamente nel caso in cui vengano inseriti manualmente o rilevati automaticamente valori non corretti. È quindi necessario verificare sempre la conformità dei dati acquisiti tramite i Prodotti nonché dei dati inseriti manualmente con la situazione di fatto presente nelle singole unità immobiliari;
- d) il Servizio e i Prodotti necessitano di corrente elettrica, collegamento ad Internet, corretta manutenzione ed installazione per un corretto funzionamento;
- e) nel caso non sia presente il Bridgeway, i dati potrebbero essere inseriti manualmente dal Fornitore o dall'Amministratore a prescindere dalla misurazione fornita tramite i Prodotti;
- f) manomissioni dell'installazione dei Prodotti potrebbero influenzare la lettura dei dati.

#### **A9. Servizio di messa a norma in materia di Privacy**

1. Se previsto nel Modulo d'ordine e/o sul Sito, CEDAC102 mette a disposizione, come Servizio opzionale, la possibilità di usufruire del Servizio di messa a norma in materia di Privacy, finalizzato ad affiancare il Cliente nell'applicazione della disciplina legislativa vigente in materia di protezione dei dati personali nelle diverse attività connesse alla gestione del Condominio, mediante l'utilizzo di un apposito servizio integrato, con le funzionalità e le caratteristiche descritte nell'apposito Allegato tecnico.

#### **A10. Servizio di consulenza legale**

Se previsto nel Modulo d'ordine e/o sul Sito, CEDAC102 mette a disposizione, come Servizio opzionale, la possibilità di usufruire del Servizio legale per la gestione automatizzata ed integrata delle pratiche di recupero crediti del Cliente, con le funzionalità e le caratteristiche descritte nell'apposito Allegato tecnico.

#### **A11. Servizio di Contact Center Interventi**

Se previsto nel Modulo d'ordine e/o sul Sito, CEDAC102 mette a disposizione, come Servizio

opzionale, la possibilità di usufruire del Servizio **SERVIZIO DI CONTACT SERVICE INTERVENTI** nelle due diverse opzioni BASIC e STANDARD il servizio ad uso dei condòmini, per il supporto telefonico in caso di necessità relativamente alle esigenze che possono manifestarsi nell'ambito del condominio.

Il servizio è fornito tramite numero verde dedicato e svolto da operatori che rispondono dall'Italia.

Orario di Attivazione del Servizio: Il servizio è attivo 365 giorni all'anno h24. Le chiamate pervenute in orario extra lavorativo (dalle ore 20:00 alle ore 8:00 e nei giorni di sabato, domenica e festivi) che non rispecchiano la caratteristica di urgenza saranno gestite nel primo giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione, e saranno dirottate allo Studio dell'Amministratore invitando il chiamante a contattare lo studio già nell'immediato o nel primo giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione. A tal fine, si raccomanda di comunicare adeguatamente, in particolare ai condòmini, la natura del servizio.

L'Amministratore comunica gli orari di apertura al pubblico ed i recapiti (telefono e fax) del proprio studio, nonché l'elenco dei condòmini con le corrispondenti Unità Abitative interessati al servizio. I dati vengono trattati nel rispetto della normativa in materia di Privacy. I recapiti di reperibilità privati vengono utilizzati solo dagli operatori in servizio.

L'eventuale chiusura dello studio dell'Amministratore per i periodi di ferie o festività sarà comunicato dal medesimo almeno 15 gg prima dando conferma circa la reperibilità dei fornitori segnalati.

Il servizio ha durata di un anno dalla data di sottoscrizione, e si prolungherà per tacito rinnovo per un pari periodo. Le parti hanno facoltà di recedere in ogni momento con lettera raccomandata A.R. o PEC con preavviso di almeno due mesi.

CEDAC102 comunica al Cliente, mediante e-mail, Pec o raccomandata a.r., l'eventuale variazione dei prezzi relativi al Servizio con un preavviso di almeno novanta (90) giorni. In tal caso, qualora il Cliente non comunichi la propria disdetta entro il termine di sessanta (60) giorni dalla ricezione della predetta comunicazione da parte di CEDAC102, la variazione del prezzo dei Servizi indicati si intende tacitamente approvata.

## **A - SERVIZIO BASIC DI CUSTOMER SERVICE INTERVENTI - PRONTO INTERVENTO 24H**

**Oggetto del Servizio:** il servizio di Contact Center 24h, Pronto Intervento e segnalazioni guasti rilevanti è rivolto alle chiamate telefoniche di richieste per le quali si richiede **un intervento urgente**. Il servizio viene messo a disposizione per tutti i Condòmini segnalati (gestiti) dall'Amministratore tramite apposito elenco.

### **Caratteristiche del servizio**

#### **1) Tipologia di chiamate da gestire: Tecniche ed Urgenti.**

Per chiamate urgenti si intendono richieste di carattere tecnico manutentivo che presuppongono un'effettiva urgenza per il condominio ed il cliente e per le quali si presuppone che il mancato e tempestivo intervento possa generare gravi conseguenze per persone e/o cose. Le chiamate pervenute che non rispecchiano tale caratteristica, saranno dirottate allo Studio dell'Amministratore invitando il chiamante a contattare lo studio già nell'immediato o nel primo giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione. A tal fine, si raccomanda di comunicare adeguatamente da parte dell'Amministratore ai condòmini, la natura del servizio.

**2) Gestione della chiamata** Le chiamate tecniche ed urgenti pervenute saranno gestite direttamente dagli operatori del call24h, inoltrandole a mezzo del CRM del Gestionale, e tramite una comunicazione telefonica al responsabile unico designato dall'Amministratore. Sarà quindi cura di quest'ultimo adottare tutti i provvedimenti necessari per la soluzione del problema.

**3) Sistema di contatto** Le comunicazioni al ruolo designato dall'Amministratore avverranno a mezzo del CRM, presente nella piattaforma Condominio102 admin il cui utilizzo è regolato dal presente contratto.

Non si assume alcuna responsabilità qualora il responsabile al quale viene segnalata l'urgenza non si preoccupi di dare corso all'intervento necessario. Ai clienti e fornitori saranno comunicati solo i recapiti dello studio dell'Amministratore e dallo stesso comunicati.

**B - SERVIZIO STANDARD DI CUSTOMER SERVICE INTERVENTI** : Opzione Segreteria Tecnica  
+ PRONTO INTERVENTO 24H

**1) Caratteristiche del servizio - Tipologia di chiamate da gestire: Tecniche ed Urgenti.**

Per chiamate urgenti si intendono richieste di carattere tecnico/manutentivo che presuppongono un'effettiva urgenza per il condominio ed il cliente e per le quali si presume che il mancato e tempestivo intervento possa generare gravi conseguenze per persone e/o cose. Le chiamate pervenute in orario extra lavorativo ( dalle ore 20:00 alle ore 8:00 e nei giorni di sabato, domenica e festivi) che non rispecchiano tale caratteristica saranno gestite nel primo giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione, e saranno dirottate allo Studio dell'Amministratore invitando il chiamante a contattare lo studio già nell'immediato o nel primo giorno lavorativo successivo al ricevimento della segnalazione.

**2) Modalità di erogazione del servizio**

1) Tipologia di chiamate gestite : tutte le chiamate di carattere tecnico/manutentivo.

2) Gestione della chiamata: le chiamate pervenute saranno gestite direttamente dagli operatori inoltrandole alle aziende che hanno un contratto di manutenzione o assistenza con il condominio in questione ed i cui riferimenti sono comunicati dall'amministratore tramite apposito documento indicando la priorità di contatto; per la medesima tipologia di intervento sono previsti fino a 4 fornitori.

Nel caso in cui gli operatori siano tutti impegnati i clienti chiamanti saranno avvisati da segreteria automatica con l'invito a richiamare successivamente.

3) In caso di impossibilità di contatto con i riferimenti delle aziende indicate dall'amministratore, si provvederà a contattare quest'ultimo, lasciando all'amministratore l'onere della gestione della richiesta che ha generato la chiamata. Non si assume alcuna responsabilità qualora le aziende alle quali viene segnalata l'urgenza non diano corso all'intervento necessario. Sarà infatti cura dell'amministratore definire i relativi accordi con i fornitori, specificando negli stessi le modalità di ingaggio del presente servizio. Ai clienti e fornitori saranno comunicati solo i recapiti forniti dallo studio dell'Amministratore e dal medesimo caricati su CRM. I recapiti di reperibilità privati vengono utilizzati solo dagli operatori in servizio.