

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI DI SERFINA S.R.L.

1. AMBITO DI APPLICAZIONE

1.1. Le presenti condizioni generali (di seguito, “**Condizioni Generali**”) disciplinano le modalità e le condizioni di erogazione dei servizi da parte di Serfina S.r.l. (di seguito, “**Serfina**”) in favore di ciascun cliente (di seguito, “**Cliente**”) e costituiscono parte integrante e sostanziale di ogni Offerta e/o Contratto, come di seguito definiti, inerenti i servizi medesimi.

1.2. Nel caso di contrasto tra le condizioni e i termini di cui alle presenti Condizioni Generali e le condizioni e i termini pattuiti per iscritto nell’Offerta accettata dal Cliente o nel singolo Contratto, questi ultimi prevarranno.

1.3. Serfina non sarà vincolata da eventuali condizioni generali del Cliente, neanche nell’ipotesi in cui si faccia loro riferimento o siano contenute in qualsiasi documentazione di provenienza del Cliente medesimo, senza il preventivo consenso scritto di Serfina.

1.4. Serfina si riserva il diritto di modificare unilateralmente, in ogni tempo, le presenti Condizioni Generali; resta inteso che tali modifiche si applicheranno solo ai Contratti conclusi successivamente a tale modifica. Resta inoltre inteso che l’eventuale modifica dell’Offerta e/o del singolo Contratto non potrà intendersi quale modifica delle presenti Condizioni Generali, salvo espresso accordo scritto tra le parti.

2. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

2.1. Il Cliente interessato all’erogazione di servizi da parte di Serfina dovrà rivolgere a quest’ultima una richiesta di offerta, precisando la tipologia dei servizi richiesti e ogni altra informazione necessaria al fine di individuare l’entità della prestazione da espletarsi. Serfina potrà richiedere al Cliente eventuali documenti, materiali e/o ogni altra informazione utile per la predisposizione dell’offerta (di seguito, “**Offerta**”) e per il successivo espletamento del servizio proposto.

2.2. Non appena predisposta l’Offerta, contenente il dettaglio dei servizi erogabili e le relative condizioni, Serfina provvederà a inoltrarla al Cliente, indicando il tempo di validità della stessa. I servizi oggetto dell’Offerta potranno avere natura continuativa (di seguito, “**Servizi Continuativi**”) oppure natura occasionale (ad es. contratti di consulenza spot o di assistenza per l’accesso a agevolazioni o credito d’imposta - di seguito “**Servizi Occasionali**” e, unitamente ai Servizi Continuativi, i “**Servizi**”), fermo restando che Servizi Continuativi e Servizi Occasionali potranno essere abbinati all’interno della medesima Offerta.

2.3. Il contratto di prestazione dei Servizi (di seguito, “**Contratto**”) si intenderà perfezionato solo a seguito dell’accettazione scritta, da parte del Cliente, dell’Offerta comprensiva altresì della specifica accettazione, anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ., delle presenti Condizioni Generali.

3. OGGETTO DELL’INCARICO

3.1. I Servizi di volta in volta prestati da Serfina a favore del Cliente sono quelli individuati nel singolo Contratto, dovendosi ritenere per l’effetto esclusa dalla fornitura ogni prestazione ivi non espressamente richiamata, che potrà costituire oggetto di separata preventivazione in conformità al successivo articolo 4 e, se del caso, a quanto previsto nei singoli Contratti.

4. MODIFICHE AI SERVIZI

4.1. *Modifiche su iniziativa del Cliente.* È facoltà del Cliente richiedere che vengano apportate modifiche e/o variazioni ai Servizi contrattuali concordati. Serfina, una volta ricevuta tale richiesta, provvederà a valutarla e, qualora ritenuta accoglibile, provvederà a quantificare al Cliente l'eventuale maggiorazione del corrispettivo conseguente alle predette modifiche e/o variazioni, in applicazione delle tariffe di Serfina in vigore al momento della richiesta, concordando altresì con il Cliente medesimo gli eventuali nuovi termini e condizioni per espletamento dei Servizi. Nessuna modifica al Contratto o variazione dei Servizi richiesta dal Cliente sarà apportata senza il preventivo accordo scritto tra le Parti, formalizzato attraverso l'emissione di una nuova Offerta da parte di Serfina e successiva accettazione da parte del Cliente, secondo le modalità di cui al precedente articolo 2.

4.2. *Modifiche su iniziativa di Serfina.* Serfina ha facoltà di apportare unilateralmente modifiche e/o variazioni ai Servizi contrattuali concordati, qualora ciò sia reso opportuno e/o comunque richiesto dalla normativa di volta in volta vigente, nonché, in ogni caso, qualora tali modifiche e/o variazioni siano necessarie e/o opportune per la corretta esecuzione dei Servizi. Le predette modifiche e/o variazioni saranno comunicate da Serfina al Cliente con comunicazione scritta trasmessa a mezzo P.E.C. o a mezzo raccomandata a.r. con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla loro entrata in vigore. In caso di variazione unilaterale del Contratto comunicata da Serfina in conformità al presente articolo 4.2., sarà tuttavia facoltà del Cliente di recedere dal Contratto entro il termine di decadenza di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione scritta di variazione di Serfina. In caso di esercizio del diritto di recesso ivi previsto, il rapporto contrattuale si intenderà definitivamente cessato e Serfina avrà in ogni caso diritto di ricevere i corrispettivi maturati in relazione all'attività svolta sino alla data di recesso, nonché al rimborso di tutti gli ulteriori costi e oneri sostenuti/maturati sino a tale data.

4.3. Anche in deroga a quanto previsto nei paragrafi 4.1. e 4.2. che precedono, gli aggiornamenti o le maggiorazioni dei corrispettivi secondo i criteri eventualmente già predeterminati nei singoli Contratti, se del caso anche a seguito di eventuali prestazioni aggiuntive, troveranno automatica applicazione in conformità alle previsioni dei Contratti stessi.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1. Il Cliente dovrà fornire a Serfina tutta la documentazione e le informazioni idonee e necessarie ai fini della corretta esecuzione della prestazione oggetto dell'incarico, ivi incluse denominazione, forma societaria, sede legale, P.E.C., codice attività e attività svolta, numero dipendenti. L'eventuale modifica delle informazioni fornite dovrà essere comunicata dal Cliente a mezzo, alternativamente, P.E.C o raccomandata a.r., nella consapevolezza che i Servizi oggetto dell'incarico conferito a Serfina sono strettamente connessi e condizionati alla puntuale e integrale consegna dei documenti e dei dati da parte del Cliente.

5.2. Anche in virtù di quanto precisato al precedente articolo 5.1., il Cliente è tenuto a fornire informazioni veritiere nonché documenti autentici e completi e a non omettere nessuna informazione e/o documentazione necessaria ai fini dell'adempimento dell'incarico conferito. Il Cliente è altresì tenuto a fornire tutta la necessaria e costante collaborazione con Serfina, provvedendo a fornire, *inter alia*, l'eventuale documentazione e/o comunque i riscontri alle richieste trasmesse da Serfina nel corso dell'esecuzione dell'incarico.

5.3. Serfina sarà autorizzata alla sospensione dei Servizi in caso di incompleta o errata consegna della documentazione necessaria e/o richiesta oppure di omessa collaborazione da parte del Cliente nei termini indicati all'articolo 5.2 che precede, e sino al corretto adempimento da parte del Cliente, con esonero di Serfina medesima da ogni responsabilità per eventuali pregiudizi o danni che dovessero derivare al Cliente per effetto della sospensione.

5.4. Il Cliente è informato del fatto che condizione indispensabile ai fini dell'erogazione dei Servizi è il conseguimento e il mantenimento, per tutta la durata del Contratto, della qualità di associato di CNA Associazione Bologna.

6. OBBLIGHI DI SERFINA

6.1. Serfina curerà, sotto la propria responsabilità, l'organizzazione e la gestione dei mezzi e del personale necessari per l'esecuzione dei Servizi.

6.2. Nell'espletamento dei Servizi Serfina potrà avvalersi delle società del c.d. sistema CNA, senza necessità di previa autorizzazione da parte del Cliente. Qualora ne ravvisi l'opportunità, Serfina potrà altresì avvalersi, sotto la propria supervisione e responsabilità, di imprese esterne, consulenti e/o fornitori qualificati per lo svolgimento di tutti o parte dei Servizi, facoltà che si intende in ogni caso autorizzata con l'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente.

6.3. In ogni caso, i Servizi oggetto dell'incarico conferito a Serfina integrano obbligazioni di mezzi, dovendosi limitare l'adempimento di Serfina al rispetto dei criteri e canoni di diligenza e perizia riferibili alla natura dei Servizi prestati, senza che si possa configurare in capo alla stessa alcuna obbligazione di risultato e/o responsabilità per il conseguimento dell'evento sperato dal Cliente.

6.4. Al termine dell'incarico conferito, per qualsiasi ragione intervenuto, Serfina si impegna a consegnare i documenti dalla stessa custoditi per effetto dell'incarico esclusivamente al Cliente, previa sottoscrizione da parte dello stesso del verbale/elenco dei documenti consegnati.

7. DURATA DELLA PRESTAZIONE

7.1. Il periodo di durata di esecuzione dei Servizi è quello riportato nel Contratto e, salvo quanto ivi diversamente previsto, si intenderà decorrente dalla data di accettazione dell'Offerta, secondo le modalità indicate al precedente articolo 2. Qualora ai fini dell'esecuzione dell'incarico sia necessaria l'acquisizione da parte di Serfina di informazioni, documentazione e/o dati tecnici detenuti dal Cliente, il termine iniziale per l'espletamento dei Servizi decorrerà dalla predetta acquisizione da parte di Serfina, con conseguente esonero di Serfina da ogni responsabilità in ragione dell'eventuale ritardo nell'esecuzione della prestazione.

7.2. Qualora sia stata contrattualmente prevista la corresponsione da parte del Cliente di un acconto o il pagamento in via anticipata, il termine previsto per l'espletamento dei Servizi decorrerà dall'intervenuto pagamento.

7.3. Fatto salvo quanto diversamente previsto nel singolo Contratto, in caso di conferimento di incarico relativo a Servizi Continuativi, ciascuna delle parti potrà recedere, per qualsiasi motivo, dal Contratto tramite l'invio di apposita comunicazione scritta da inviarsi all'altra parte a mezzo P.E.C. o raccomandata a.r. con un preavviso non inferiore a 6 (sei) mesi.

7.4. In caso di esercizio del diritto di recesso di cui al precedente articolo 7.3, una volta decorso il termine di preavviso il rapporto contrattuale si intenderà definitivamente cessato e Serfina avrà in ogni caso diritto di ricevere i corrispettivi maturati in relazione all'attività svolta sino alla data di recesso, nonché al rimborso di tutti gli ulteriori costi e oneri sostenuti/maturati sino a tale data.

7.5. Fermo quanto previsto al precedente articolo 7.4, In caso di recesso da parte del Cliente in assenza del rispetto del termine di preavviso di cui al precedente articolo 7.3., Serfina avrà altresì diritto al pagamento di una penale, a titolo di indennizzo, di importo pari al corrispettivo dovuto per 6 (sei) mesi di attività.

8. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI PAGAMENTO

8.1. I corrispettivi contrattuali sono quelli indicati nel Contratto, incluse sue eventuali variazioni e/o integrazioni, e si intendono al netto di ogni imposta o tassa.

8.2. Se non diversamente specificato nei singoli Contratti, con riferimento ai Servizi Continuativi Serfina provvederà a una fatturazione bimestrale anticipata, mentre per i Servizi Occasionali sarà dovuto il versamento di un acconto pari al 30% dei corrispettivi all'atto di accettazione dell'Offerta, con contestuale impegno al rispetto degli ulteriori termini di pagamento indicati nel singolo incarico.

8.3. Se non diversamente specificato nei singoli Contratti, tutti i pagamenti avverranno, alternativamente, a mezzo addebito permanente in conto corrente (RID/SEPA), con scadenza 30 giorni dalla data della fattura e contestuale addebito delle spese di emissione ed eventuali spese per insoluti.

8.4. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1252 cod. civ., Serfina è sin d'ora autorizzata a compensare, alla prima scadenza utile, il corrispettivo di cui al Contratto con eventuali somme, a qualunque titolo dovute, da parte di Serfina.

8.5. Tutti i corrispettivi previsti nei singoli Contratti con riferimento ai Servizi Continuativi saranno oggetto di automatiche revisioni annuali, comunicate da Serfina al Cliente entro il 30 novembre di ciascun anno e con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo, in accordo all'ultimo indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (FOI), al netto dei tabacchi disponibile al momento della comunicazione.

8.6. In ogni caso di mancato e/o ritardato pagamento da parte del Cliente superiore a 15 (quindici) giorni rispetto ai termini di pagamento contrattualmente stabiliti, sarà facoltà di Serfina di sospendere l'erogazione di tutti i Servizi, anche se relativi a rapporti contrattuali diversi rispetto a quello in riferimento al quale si è concretizzato l'inadempimento da parte del Cliente.

8.7. Fermo quanto previsto al precedente articolo 8.6, in caso di ritardato pagamento dei corrispettivi per i Servizi, saranno automaticamente addebitati al Cliente, senza necessità di formale costituzione in mora, gli interessi moratori di cui al D.lgs. n. 231/2002, come modificato dal D.lgs. n. 192/2012. Resta altresì salva la facoltà di risoluzione di cui al successivo articolo 10.

9. RESPONSABILITÀ

9.1. In caso di accertate irregolarità e/o inadempienze esclusivamente dovute a errori materiali o meccanografici o negligenze di Serfina avvenute nello svolgimento dei Servizi erogati, Serfina si obbliga a rimborsare al Cliente, anche a mezzo compensazione con i corrispettivi dovuti, eventuali sanzioni e oneri moratori accessori connessi all'errore, escluso il pagamento dell'importo capitale dovuto e di ogni ulteriore danno od onere, di qualsiasi natura. Il pagamento da parte di Serfina è in ogni caso condizionato alla prova da parte del Cliente del pagamento di dette sanzioni e/o oneri e/o di richiesta di rateizzazione.

9.2. Fermo quanto previsto al precedente articolo 5.3., Serfina è in ogni caso esonerata da ogni responsabilità, sia essa contrattuale o extra contrattuale, con conseguente obbligo di manleva e garanzia a carico del Cliente anche a fronte di eventuali pretese di terzi, in caso di:

- mancata o incompleta consegna, entro i termini indicati da Serfina o comunque prescritti per legge o regolamento dei documenti necessari per l'espletamento dell'incarico conferito;
- inesattezza, incompletezza o non veridicità dei dati e dei documenti consegnati a Serfina per l'espletamento dell'incarico conferito;
- mancato rispetto da parte del Cliente degli specifici obblighi previsti all'interno del singolo Contratto;
- mancato rispetto delle indicazioni fornite da Serfina in esecuzione degli incarichi;
- mancato pagamento di oneri previsti per legge o regolamento (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, retribuzioni, contributi, imposte).

9.3. Nonostante qualsiasi diversa previsione del Contratto o delle presenti Condizioni Generali e salvo il maggiore importo eventualmente riconosciuto in ragione delle polizze assicurative sottoscritte da Serfina, la responsabilità massima di Serfina nei confronti del Cliente derivante dalla prestazione o inadempimento del Contratto o da qualsiasi altro obbligo comunque connesso all'incarico, sia di natura contrattuale che extracontrattuale (ivi incluso il pagamento di eventuali penali o sanzioni), non potrà eccedere il 100% del corrispettivo effettivamente pagato dal Cliente per la prestazione da cui è scaturita la pretesa. Detto limite deve intendersi cumulativo e, quindi, applicabile rispetto a più obblighi risarcitori che scaturiscano da uno o più eventi.

9.4. Serfina, in nessun caso e in nessuna circostanza, sarà responsabile nei confronti del Cliente per perdite di produttività, perdite di profitti o *di chance*, costi del capitale, perdite d'interessi o ricavi, mancato guadagno, perdita di qualsiasi contratto o costo di sostituzione, perdite o danni incidentali, altri danni diretti, indiretti, speciali o consequenziali, a prescindere da indennità, eventuali violazioni del Contratto, responsabilità extracontrattuale, oggettiva o altro.

9.5. Le limitazioni di responsabilità di cui al presente articolo 9 non opereranno nelle ipotesi di cui all'art. 1229 cod. civ..

10. RISOLUZIONE

10.1. Salve le ulteriori ipotesi di risoluzione di diritto altrove previste nelle presenti Condizioni Generali o nei singoli Contratti, Serfina avrà facoltà di risolvere ciascun Contratto, incluse le presenti Condizioni Generali, per inadempienza del Cliente, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., con esonero dall'obbligo del preavviso e fatto salvo il risarcimento del danno dovuto dal Cliente, al verificarsi delle seguenti ipotesi, da ritenersi clausole risolutive espresse:

- mancata ottemperanza per 2 (due) volte, anche non consecutive, all'invito di consegna della documentazione o, comunque, al rispetto degli obblighi previsti dal Contratto;
- mancata prestazione del Cliente per 2 (due) volte della collaborazione necessaria per l'espletamento dei Servizi;
- consegna da parte del Cliente, anche solo per 1 (una) volta, dei documenti oltre il termine fissato da Serfina per gli adempimenti dell'incarico conferito;
- rilascio di dichiarazioni e/o informazioni mendaci, incomplete e/o non veritiere, consegna di documentazione incompleta e/o non veritiera;
- mancato pagamento, in tutto o in parte, di n. 2 (due) fatture emesse per i Servizi Continuativi, anche non consecutive, o ritardo superiore a 90 (novanta) giorni rispetto al pagamento, in tutto o in parte, di una fattura emessa per i Servizi Continuativi;
- mancato pagamento del corrispettivo dovuto per i Servizi Occasionali nei termini stabiliti dal Contratto;
- violazione delle disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2001;
- mancata trasmissione e/o aggiornamento a Serfina dei dati rilevanti ai fini della normativa antiriciclaggio di cui al D.Lgs. 231/2007, in conformità alle previsioni di cui al successivo articolo 12;
- violazione delle disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2007;
- perdita della qualità di associato di CNA Associazione di Bologna.

10.2. Al verificarsi di una delle ipotesi di cui sopra, Serfina invierà al Cliente apposita comunicazione a mezzo P.E.C. o raccomandata a.r. dichiarando di volersi avvalere della predetta clausola risolutiva espressa.

10.3. Il rapporto si intenderà definitivamente cessato ad ogni effetto di legge alla data di ricevimento della comunicazione di cui al precedente punto 10.2., con esonero da parte di Serfina dalla prestazione dell'obbligazione contrattuale.

10.4. La risoluzione per inadempimento deve ritenersi facoltà esclusiva di Serfina; l'eventuale mancata risoluzione non può pertanto ritenersi quale tolleranza o rinuncia al diritto da parte di Serfina.

11. RISERVATEZZA

11.1. Il Cliente e Serfina sono tenuti, ciascuno per quanto di propria spettanza, a considerare e a trattare come riservati e, come tali, a non divulgare, documenti, e/o informazioni scritte o verbali di cui vengano a conoscenza o in possesso in pendenza del rapporto contrattuale, fatto salvo l'assolvimento degli obblighi di legge oppure l'esecuzione di ordini di esibizione e consegne da parte di autorità giudiziarie e/o tributarie.

12. ANTIRICICLAGGIO

12.1. Il Cliente è informato che, in ottemperanza a quanto stabilito dal D.Lgs. 231/2007, le prestazioni oggetto dell'incarico potrebbero essere soggette agli obblighi dettati dalla disciplina concernente la prevenzione dell'uso del sistema finanziario a scopo di riciclaggio e di finanziamento del terrorismo (di seguito, "**Normativa Antiriciclaggio**"). In particolare, la Normativa Antiriciclaggio prevede l'identificazione e l'adeguata verifica della clientela, la conservazione dei relativi dati e dei relativi documenti, e la segnalazione di eventuali operazioni sospette.

12.2. Il Cliente ha dunque l'obbligo di fornire tempestivamente i documenti e i dati di volta in volta richiesti da Serfina in ossequio alla Normativa Antiriciclaggio, con particolare riguardo ai dati identificativi dei firmatari dell'Offerta e quindi del Contratto, nonché dell'eventuale "Titolare Effettivo" della prestazione. Il Cliente è inoltre tenuto a trasmettere puntualmente i documenti e i dati aggiornati nel caso di successiva variazione degli stessi.

12.3. L'omessa o tardiva trasmissione dei documenti e dei dati rilevanti ai fini della Normativa Antiriciclaggio, così come il loro omesso o tardivo aggiornamento, potrebbero impedire l'esecuzione della prestazione professionale e legittimano Serfina a risolvere il Contratto, incluse le presenti Condizioni Generali, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. e in conformità al precedente articolo 10.

12.4. In ogni caso, Serfina conserva i dati e i documenti che ha acquisito per assolvere gli obblighi di adeguata verifica, affinché possano essere utilizzati per qualsiasi indagine per operazioni di riciclaggio o di finanziamento del terrorismo o per corrispondenti controlli a cura dell'UIF o di qualunque altra Autorità competente.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

13.1. I dati dell'interessato saranno trattati conformemente a quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 e alla normativa applicabile in materia, nonché in ossequio ai provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali e alle ulteriori previsioni di cui al Contratto e ai relativi allegati rilevanti al riguardo.

14. FORZA MAGGIORE. MODIFICHE NORMATIVE.

14.1. Serfina non è responsabile nei confronti del Cliente e/o di terzi per disservizi, ritardi od omissioni imputabili a cause di Forza Maggiore o caso fortuito.

14.2. Per "**Forza Maggiore**" si intendono a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: serratte, scioperi, mancanza assoluta di mezzi di trasporto, guerra, rivolta o altre azioni militari, inondazioni, incendi,

fulmini, esplosioni, incidenti, epidemie, pandemie, interruzioni dell'energia elettrica, interruzioni, malfunzionamenti o sovraccarichi delle linee telefoniche o telematiche, ritardi o inadempimenti da parte dei terzi fornitori o qualsiasi altro evento che esuli dalla ragionevole sfera di controllo di Serfina e che impedisca il pieno e corretto adempimento delle obbligazioni previste in capo alla stessa dalle Condizioni Generali e/o dal singolo Contratto.

14.3. I corrispettivi pattuiti nel Contratto sono stati determinati tenuto conto degli adempimenti da espletare in ragione delle normative vigenti alla data di presentazione dell'Offerta. Eventuali variazioni delle normative applicabili successive a tale data legittimeranno Serfina a ottenere un adeguamento dei corrispettivi pattuiti e una conseguente revisione dei termini del Contratto, in conformità alle previsioni di cui al precedente articolo 4.

15. INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI E MODALITÀ DI RECLAMO

15.1. Fermo restando quanto previsto nel singolo Contratto, eventuali richieste di informazioni, o reclami, sui Servizi erogati possono essere rivolte al *Customer Service* di Serfina, da contattare utilizzando l'indirizzo mail: serfina@serfina.net.

16. FORO COMPETENTE - MEDIAZIONE

16.1. Qualsiasi controversia nascente da – o collegata al Contratto e/o alle presenti Condizioni Generali, ivi incluse quelle relative alla loro validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione, dovrà preliminarmente essere sottoposta ad un procedimento di mediazione presso un organismo autorizzato per legge e con sede a Bologna. Il preventivo esperimento del tentativo di conciliazione costituirà condizione inderogabile di procedibilità per qualsiasi giudizio inerente la controversia.

16.2. Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere in relazione alla validità, all'interpretazione o all'esecuzione di ogni Contratto nonché delle presenti Condizioni Generali, sarà competente in via esclusiva il foro di Bologna.

Bologna, 27 ottobre 2023