

# Condizioni generali di contratto di Deutsche Bureau AG

(Stato: 25.02.2004)

Deutsche Bureau AG fornisce servizi che richiedono un rapporto di particolare fiducia tra le parti. Per dar concretezza a tale esigenza e per poter definire nel modo più completo possibile i diritti e gli obblighi derivanti dal contratto per ciascuna delle parti e renderli trasparenti, ma anche per fissare i punti necessari al buon svolgimento dei rapporti contrattuali, valgono le seguenti condizioni generali di contratto:

## § 1 Servizi offerti

(1) Deutsche Bureau AG fornisce servizi di segretariato conformemente alla tariffa contrattualmente scelta e in accordo con il committente. Laddove nei singoli casi non sia possibile un accordo, Deutsche Bureau AG fornisce i propri servizi sulla base della volontà presunta del committente.

(2) I servizi di segretariato di Deutsche Bureau AG - per il periodo e secondo i prezzi pattuiti - comprendono in particolar modo:

1. L'attribuzione di almeno due numeri telefonici personali (1 x telefono, 1 x fax). Il servizio di trasferimento di chiamata, che è necessario qualora il committente voglia trasferire le chiamate o i fax dai numeri telefonici che già usa ai numeri forniti da Deutsche Bureau AG, non è oggetto del rapporto contrattuale con Deutsche Bureau AG. Non può essere pretesa l'attribuzione di numeri telefonici specifici. Deutsche Bureau AG rimane titolare di tutti i diritti e i doveri su tali numeri di telefono; il committente, in particolar modo, non ha diritto all'attribuzione dei numeri di telefono una volta cessato il rapporto contrattuale.

2. La predisposizione di un messaggio introduttivo standard con il quale verrà ricevuta ogni persona che telefona al committente. Tale messaggio può essere modificato dal committente in qualunque momento. Possono essere contenute anche semplici procedure commerciali (ricevimento ordini o incarichi, trasmissione di semplici informazioni), se seguono uno schema prestabilito e, per Deutsche Bureau AG, facilmente standardizzabile. Deutsche Bureau AG si riserva di limitare il tipo e il contenuto del testo adeguatamente al rapporto contrattuale. È in ogni caso escluso ogni servizio individuale di vendita o consulenza attraverso il personale di Deutsche Bureau AG su incarico del committente.

3. Il ricevimento delle telefonate entranti mediante utilizzazione del messaggio introduttivo menzionato al n. 2. e il loro inoltro su un numero di rete fissa o mobile indicato dal committente, se lo stesso committente desidera tale inoltro ed è raggiungibile sotto tale numero.

4. La predisposizione di una funzione di notifica per SMS, Fax e/o e-mail, con la quale il committente verrà informato dei messaggi ricevuti.

5. La predisposizione di una casella di posta elettronica ("inbox"), utilizzabile su un'interfaccia Web tramite inserimento di una password attribuita da Deutsche Bureau AG e modificabile dal committente ("Password Internet"). Su di essa saranno disponibili tutti i messaggi entranti e uscenti (note di chiamata, e-mail, fax ricevuti o trasmessi). Oltre a ciò è possibile spedire e-mail, fax ed SMS.

6. La predisposizione di un indirizzo e-mail amministrabile tramite l'inbox. A riguardo valgono le proposizioni 2 e 3 del n. 1.

7. Ulteriori servizi di segretariato facilmente standardizzabili, pattuiti con il committente.

(3) Qualora Deutsche Bureau AG metta a disposizione del committente ulteriori servizi in base alla tariffa scelta (per es. ulteriori indirizzi, numeri di telefono, etc.), essa rimane in ogni caso titolare di tutti i relativi diritti. Il diritto del committente all'utilizzo è limitato alla durata del contratto. Non vi è alcun diritto alla loro cessione dopo la scadenza del contratto. Ciò vale anche per le prestazioni introdotte da Deutsche Bureau AG dopo la conclusione del contratto.

(4) Qualora Deutsche Bureau AG metta a disposizione del committente per i suoi collaboratori uno o più segretariati aggiuntivi oltre al segretariato principale, questi possono essere utilizzati solo dal committente stesso o dai suoi collaboratori. È vietata la cessione a terzi, sia essa gratuita o a titolo oneroso. Il messaggio introduttivo deve sempre riferirsi al segretariato principale. Se il segretariato principale viene disdetto, tale disdetta comprende automaticamente anche i segretariati aggiuntivi.

(5) Deutsche Bureau AG garantisce di prendere tutte le misure idonee affinché i suddetti servizi possano essere sempre forniti nel modo contrattualmente pattuito. Fa in modo, attraverso la formazione del personale e tramite ulteriori misure a garanzia della qualità, che i servizi di trasmissione telefonica e gli altri servizi offerti siano effettuati sempre con la massima accuratezza. Tuttavia non si può escludere completamente che in singoli casi le informazioni vengano inavvertitamente comprese o trasmesse in modo incompleto, contenutisticamente non chiaro o erroneo. Per una massima protezione contro i danni che da ciò possono risultare è indispensabile la collaborazione del committente (§ 3 co.4).

(6) Deutsche Bureau AG non può garantire che in casi particolari la fornitura (in tempo utile) dei propri servizi non possa essere impedita da cause di forza maggiore o dipendenti da terzi - per esempio per sovraccarico della rete telefonica. In questi casi assume l'obbligo di prendere tutte le misure tecnicamente possibili ed esigibili per eliminare al più presto tali impedimenti.

## § 2 Decorrenza del rapporto contrattuale

(1) Il rapporto contrattuale inizia con una configurazione provvisoria del segretariato Deutsche Bureau, che avviene di solito telefonicamente e con effetto immediato. Con ciò viene attivato innanzitutto il collegamento telefonico su un numero di rete fissa nazionale che può essere liberamente scelto (con esclusione di numeri speciali) e la funzione di avviso per SMS e e-mail.

(2) Deutsche Bureau AG trasmette immediatamente al committente una conferma d'ordine scritta, che contiene gli elementi essenziali del contratto pattuiti.

(3) Prima dell'attivazione completa del servizio, Deutsche Bureau AG si riserva di controllare la solvibilità del committente (§ 9).

(4) Un diritto alla prosecuzione del contratto e all'attivazione di tutte le caratteristiche del servizio sussiste solamente dal momento in cui risulti che il committente dispone di una solvibilità sufficiente all'adempimento dei suoi obblighi contrattuali. In caso contrario Deutsche Bureau AG ha diritto a condizionare la continuazione del contratto e l'attivazione completa del servizio al versamento di una cauzione (§ 4 co. 7), al conferimento di un'ulteriore autorizzazione di trasferimento di addebito su carta di credito o ad altre misure di garanzia idonee.

(5) Il contratto non viene automaticamente risolto, nel caso in cui la prova di solvibilità abbia dato esito negativo e il committente non sia in grado di fornire una delle suddette garanzie. Entrambe le parti possono allora recedere dal contratto senza, però, dover dare alcun termine di preavviso.

(6) Non ha nessun influsso sull'esistenza o sulla durata del rapporto contrattuale il fatto che all'inizio del rapporto stesso il committente venga esonerato dal pagamento del canone fisso e/o gli venga attribuito un buono-credito per l'utilizzo dei servizi. Anche nei casi suddetti, devono essere rispettati in particolar modo i termini per la disdetta e deve essere pagato il corrispettivo per l'utilizzazione dei servizi che superi il buono-credito attribuito.

### § 3 Doveri e obblighi del committente

(1) Il committente si obbliga a non utilizzare i servizi di Deutsche Bureau AG per fornire o diffondere contenuti che violino in qualsiasi modo la legge. Egli deve evitare nei rapporti giuridici e commerciali che i contenuti di cui egli è responsabile vengano imputati a Deutsche Bureau AG.

(2) Il committente si obbliga a proteggere il proprio account Deutsche Bureau dall'accesso non autorizzato di terzi, a proteggere in particolar modo le password assegnategli e di salvarle da un'eventuale perdita tramite misure idonee. Egli si obbliga inoltre a comunicare le disposizioni di variazione delle istruzioni riguardanti messaggi di notifica, trasmissione delle chiamate, opzioni di avviso, etc. date a Deutsche Bureau AG esclusivamente

- per telefono, a seguito di identificazione effettuata tramite CartaCodici rilasciata alla conclusione del contratto o per mezzo della password per l'uso telefonico (password telefonica) stabilita alla conclusione del contratto
- via Internet, tramite l'account Deutsche Bureau nell'area "Servizi" dello stesso
- con un Fax, che contenga la firma del committente o di uno dei suoi collaboratori noti a Deutsche Bureau AG.

Egli accetta che le disposizioni di variazione comunicate in altro modo a Deutsche Bureau AG non vengano eseguite per motivi di sicurezza e che ciò avvenga senza eccezioni.

(3) Per evitare di fornire informazioni erronee a chi telefona, il committente si obbliga ad informare Deutsche Bureau AG qualora egli o un collaboratore/rappresentante da lui nominato non sia raggiungibile telefonicamente per un periodo superiore a 2 settimane o, comunque, non sia in grado di ricevere particolari comunicazioni. Egli deve autonomamente mantenere pronti alla ricezione i dispositivi con i quali riceve le comunicazioni (telefono cellulare, fax, etc.) ed è solo responsabile della corretta impostazione degli eventuali trasferimenti di chiamata dai suoi numeri ai numeri di Deutsche Bureau AG.

(4) Non appena il committente venga a conoscenza che alcune informazioni sono state trasmesse dal personale di Deutsche Bureau AG in modo incompleto, contenutisticamente non chiaro o errato (§ 1 co. 4), è suo obbligo eliminare tali ambiguità - tramite richiesta di informazioni al chiamante e/o altre misure adeguate - al fine di evitare danni imminenti o di contenere al minimo l'entità degli stessi. Ciò vale in particolar modo nel caso in cui le informazioni riguardino fatti che possono avere importanti ripercussioni economiche o d'altro genere per l'attività economica del committente o dei suoi partner commerciali.

### § 4 Corrispettivo dovuto per le prestazioni ricevute

(1) Il corrispettivo dovuto per le prestazioni ricevute si basa sulla tariffa di volta in volta contrattualmente pattuita. Consiste in un canone fisso mensile per la messa a disposizione dei servizi indicati nel § 1 e nel corrispettivo per le singole prestazioni utilizzate e non comprese nel canone fisso, oltre a MwSt (imposta sul valore aggiunto). Vale il listino prezzi di Deutsche Bureau AG che viene allegato alla conferma d'attivazione del servizio nella versione in vigore al momento della conclusione del contratto.

(2) Il corrispettivo per le prestazioni non comprese nel canone fisso viene calcolato in base alle spese realmente sostenute per la ricezione e l'elaborazione di telefonate o altri incarichi. Le unità di tempo iniziate vengono calcolate come unità intere.

(3) Deutsche Bureau AG si riserva di modificare il costo dei servizi offerti. Può dar luogo ad un aumento dei prezzi in particolar modo nel caso in cui per essa stessa si verifichi un aumento dei prezzi a seguito delle prestazioni di terzi (società di telecomunicazione, società che offrono servizio SMS, o altro) o a causa di altri costi sorti nel normale esercizio dell'attività. Deutsche Bureau AG informa il committente dell'aumento previsto almeno due mesi prima della sua entrata in vigore. Il committente ha diritto a recedere nei termini previsti al § 8 co. 1 e non è necessario che la comunicazione di aumento dei prezzi ne faccia espressa menzione - poiché ciò non determina una riduzione dei normali termini di disdetta. Non può essere pretesa la continuazione del rapporto contrattuale secondo le precedenti condizioni.

(4) Il canone fisso va pagato ogni mese anticipatamente. Il corrispettivo per i singoli servizi forniti va pagato alla scadenza del mese nel quale i servizi sono stati forniti. La fatturazione avviene ogni mese lo stesso giorno in cui è stato concluso il contratto.

(5) Alla scadenza Deutsche Bureau AG presenta al committente una fattura, nella quale si evidenziano il canone fisso mensile e il corrispettivo per le singole prestazioni - riassunte secondo il tipo di servizio. I segretariati aggiuntivi vengono calcolati assieme al segretario principale.

(6) Il committente autorizza Deutsche Bureau AG in modo revocabile, a riscuotere la controprestazione direttamente da un conto corrente da lui indicato, dopo la scadenza e l'invio della fattura. Se il conto non presenta la copertura necessaria, non vi è nessun obbligo di pagamento da parte dell'istituto di credito che gestisce il conto. Se la procedura di addebito su conto corrente non è possibile (per es. perché il committente risiede all'estero), il committente si obbliga a concedere un'autorizzazione di trasferimento di addebito su carta di credito o - nel caso ciò non sia possibile - a corrispondere a sue spese la somma fatturata tramite bonifico bancario.

(7) Qualora non sia possibile eseguire l'addebito perché il conto non è coperto o qualora il committente disponga un riaccredito sebbene non ne sia autorizzato (§ 5 co. 3), sarà applicata una penale di € 15,00 per i costi derivati. Il committente potrà dar prova che non vi sono stati danni o che il loro ammontare è sensibilmente inferiore alla penale.

(8) In casi eccezionali (per es. incarico ad effettuare servizi che comportano costi elevati come trasferimenti di chiamata all'estero, numeri di telefono speciali, ecc.; informazioni negative sulla solvibilità del committente; mancanza dell'autorizzazione all'addebito su conto corrente o su carta di credito), Deutsche Bureau AG può richiedere a garanzia dei propri crediti il versamento di una idonea cauzione fino a tre volte superiore al corrispettivo che sia da presumersi per i servizi da fornirsi in un mese. La somma versata a titolo di cauzione non produrrà interessi. Qualora vengano meno i motivi che hanno reso necessaria la richiesta della suddetta cauzione, la somma versata a tale titolo verrà immediatamente restituita a richiesta del committente.

(9) In rapporti contrattuali già esistenti, tale cauzione potrà essere richiesta solo se il committente non provvede al pagamento del corrispettivo per le prestazioni ricevute per due termini di scadenza consecutivi.

#### **§ 5 Contestazioni sul calcolo del corrispettivo dovuto per le prestazioni ricevute**

(1) Il committente deve proporre opposizione contro il calcolo del corrispettivo dovuto per le prestazioni ricevute immediatamente dopo il ricevimento della fattura e spiegare compiutamente contro quale specifica voce della fattura si riferisce la contestazione.

(2) Deutsche Bureau AG si obbliga a verificare immediatamente la fondatezza dell'opposizione e a prendere posizione sulla stessa per iscritto o via e-mail. Qualora il committente pretenda un elenco dettagliato delle prestazioni effettuate nel periodo di fatturazione, Deutsche Bureau AG fornirà al committente un tal elenco, se ciò possa contribuire al chiarimento della questione.

(3) La proposizione di opposizioni non influisce sull'esigibilità del corrispettivo dovuto per le prestazioni ricevute (§ 4 Co. 4), finché Deutsche Bureau AG non riconosca fondata l'opposizione. In particolar modo Deutsche Bureau AG non autorizza il committente a richiedere il riaccredito degli importi già riscossi.

(4) Se Deutsche Bureau AG riconosce interamente o parzialmente la fondatezza delle opposizioni, al committente saranno rufusi immediatamente gli importi che gli spettano tramite bonifico bancario.

(5) Se Deutsche Bureau AG non riconosce la fondatezza delle opposizioni, al committente spetta in ogni caso un diritto di ritenzione per un ammontare pari alle singole voci contestate.

#### **§ 6 Tutela dei dati**

(1) Deutsche Bureau AG rileva, memorizza e tratta i dati acquisiti nell'ambito del rapporto contrattuale secondo le disposizioni di legge sulla tutela giuridica dei dati, sia per adempiere ai propri obblighi contrattuali, sia per dar prova delle singole controprestazioni derivate. Di seguito se ne dà espressa indicazione (§ 33 BDSG - *legge della Repubblica federale tedesca sulla tutela della privacy*).

(2) In particolar modo vengono memorizzati: il codice e i dati identificativi del committente, i dati di connessione delle telefonate in entrata e in uscita compresi i numeri di telefono e il nome del chiamante/chiamato, unità tariffarie, l'ora esatta e il contenuto essenziale della conversazione, nonché le misure ulteriormente disposte, compresi i servizi eventualmente forniti. È esclusa la comunicazione dei dati a terzi - fatto salvo quanto disposto al co. 3.

(3) Qualora i dati siano memorizzati per dar prova della controprestazione, Deutsche Bureau AG si obbliga a comunicare a terzi solo quella parte di dati la cui trasmissione sia indispensabile e che non violi interessi di terzi alla protezione dei propri dati.

#### **§ 7 Responsabilità**

(1) Deutsche Bureau AG risponde per danni patrimoniali - indipendentemente dal titolo giuridico - solo qualora essa stessa o i suoi dipendenti abbiano causato i danni con dolo o colpa grave o qualora il danno riguardi la violazione di doveri contrattuali essenziali (doveri cardinali). Per la semplice violazione colposa di obblighi cardinali, la responsabilità di Deutsche Bureau AG è limitata ai danni prevedibili e tipici in base al rapporto contrattuale e a una somma massima di € 1.000,00. Per danni derivanti da lesione alla vita,

all'integrità fisica o alla salute Deutsche Bureau AG risponde anche in caso di semplice colpa. È esclusa ogni ulteriore pretesa al risarcimento dei danni.

(2) La responsabilità di Deutsche Bureau AG al risarcimento dei danni che riguardano errori nella trasmissione tra il committente o i suoi clienti e il personale di Deutsche Bureau AG è esclusa in particolar modo quando il committente da parte sua non ha adempiuto all'obbligo di evitare o ridurre i danni (§ 3 co. 4) e/o ha trasmesso disposizioni di variazione con un mezzo di comunicazione diverso da quelli indicati al § 3 co. 2.

(3) È esclusa ogni responsabilità di Deutsche Bureau AG per danni causati da guasto, danneggiamento o uso errato di impianti e installazioni di terzi - in particolar modo di fornitori di servizi di telecomunicazione come la Deutsche Telekom AG o fornitori di servizi di SMS.

#### **§ 8 Recesso, Cambio di tariffa**

(1) Entro i primi 2 mesi dall'inizio del rapporto contrattuale, il committente può recedere dal contratto giornalmente con effetto immediato. In seguito, il cliente dovrà dare preavviso almeno due settimane prima della fine di ogni mese con effetto a partire dall'inizio del mese successivo.

(2) Deutsche Bureau AG può recedere dal contratto alla fine di ogni trimestre solare con un termine di preavviso di un mese prima della fine del relativo trimestre. Può recedere nei termini previsti dal co. 1 in presenza di un motivo di particolare importanza. Un tale motivo si presenta in particolar modo se il committente in modo persistente non adempie alle obbligazioni di cui al § 1 co. 3 e al § 3 oppure se non provvede al pagamento del corrispettivo dovuto per le prestazioni ricevute per due termini di scadenza successivi.

(3) La dichiarazione di recesso necessita della forma scritta. La mancata fruizione dei servizi di Deutsche Bureau AG da parte del committente non può sostituire un recesso ai sensi del co.1 se questa perduri già da lungo tempo.

(4) Il cambio di tariffa può essere richiesto nei termini previsti dal co. 1.

#### **§ 9 Informazioni sulla solvibilità**

(1) Il committente acconsente a che Deutsche Bureau AG richieda informazioni presso la società SCHUFA (Schutzgemeinschaft für allgemeine Kreditsicherung) competente nonché presso la CREDITREFORM/CEG e la BÜRCEL. Qualora risultino dei dati a seguito di esecuzione non conforme al contratto (per es. ricorsi per decreto ingiuntivo per crediti incontestati, decreti ingiuntivi esecutivi, procedure esecutive), Deutsche Bureau AG può trasmettere questi dati alle suddette organizzazioni, se ciò sia permesso dopo la valutazione di tutti gli interessi in gioco e se gli interessi legittimi del committente non vengano in tal modo pregiudicati. Lo stesso vale in caso di variazione dell'indirizzo.

(2) Deutsche Bureau AG comunica al committente su richiesta, se e a quali delle organizzazioni nominate al co. 1 ha trasmesso informazioni e quali sono i loro indirizzi. Il committente ha diritto a essere informato dalle suddette organizzazioni sui dati che lo riguardano.

#### **§ 10 Disposizioni finali, Foro competente**

(1) Deutsche Bureau AG ha facoltà di modificare o integrare successivamente le condizioni generali di contratto. In questo caso ne darà notizia al committente e lo avvertirà della possibilità di opporsi entro il termine di due settimane dal ricevimento della modifica. Se il committente non si oppone alla modifica entro il termine suddetto, le condizioni così come modificate diverranno parte integrante del contratto. In caso contrario continueranno a valere le condizioni generali di contratto originariamente pattuite.

(2) Nel caso in cui Deutsche Bureau AG introduca nuovi servizi, potranno essere inserite delle condizioni generali di contratto integrative per tali nuovi servizi.

(3) Nel rapporto giuridico tra Deutsche Bureau AG e il committente vale esclusivamente la legge della Repubblica Federale tedesca. Questo vale anche per la definizione di ore, festività o altri fattori temporali o spaziali, salve ulteriori pattuizioni.

(4) Se il committente è un imprenditore commerciale o non ha foro generale nella Repubblica Federale tedesca, competente è il foro di Berlino-Schöneberg.

La presente versione in italiano delle condizioni generali di contratto viene fornita solamente come mera traduzione per Vostra comodità. In caso di contrasto valgono le condizioni generali di contratto in lingua tedesca.

*Per ulteriori domande sulle condizioni generali di contratto o proposte, siamo a Sua disposizione al numero*

**+39 02 30 35 66 66**

o all'indirizzo e-mail: [ufficiolegale@dbureau.it](mailto:ufficiolegale@dbureau.it)