

Termini e condizioni d'utilizzo dell'app di CIAS ELETTRONICA S.R.L.

Disposizioni generali

La presente applicazione è di proprietà di CIAS ELETTRONICA S.r.l., con sede in Milano, Via Durando n.38, P. IVA 05050850154 e indirizzo di PEC cias.elettronica@pec.it ed è dedicata ai distributori e/o installatori di prodotti e/o servizi commercializzati da CIAS ELETTRONICA S.r.l.

Utilizzando l'app, l'Utente può:

- ✓ segnalare disservizi, malfunzionamenti, vizi e difetti dei prodotti e dei servizi distribuiti e/o compravenduti da CIAS ELETTRONICA S.r.l.;
- ✓ aprire i ticket per ricevere assistenza e seguire costantemente le lavorazioni di ciascuna segnalazione;
- ✓ avviare chat con operatori specializzati in grado di fornire supporto;
- ✓ acquistare un monte ore di assistenza/consulenza di cui fruire a scalare in ragione delle singole esigenze;
- ✓ accedere in modalità riservata e dedicata a soluzioni tecniche e/o documenti e/o listini;
- ✓ gestire le varie fasi del processo di RMA in modalità interamente telematica, immediata ed intuitiva.

I presenti "Termini e Condizioni d'utilizzo", che l'Utente fruitore dell'app è tenuto a conoscere, si intendono generalmente ed incondizionatamente accettati al momento della creazione dell'account e della registrazione tramite la funzione di *Log In*.

E' fatto invito all'Utente di consultare periodicamente i presenti "Termini e Condizioni d'utilizzo", riservandosi CIAS ELETTRONICA S.r.l. di modificarne i contenuti unilateralmente e senza preavviso.

L'Utente può in qualunque momento consultare i Termini e Condizioni d'utilizzo dell'app in vigore al seguente indirizzo: <https://www.cias.it/wp-content/uploads/2025/10/Termini-e-condizioni-utilizzo-APP.pdf>

Definizioni

Per "**APP**", si intende l'applicativo scaricabile dal sito www.cias.it ovvero dai più consueti store online: l'applicazione viene gestita e mantenuta da CIAS ELETTRONICA S.r.l. attraverso propri dipendenti e/o collaboratori/partners qualificati.

Per **contratto di vendita "on line"** si intende il contratto a distanza avente ad oggetto l'acquisto di minutaggio utile per fruire di supporto e/o consulenza in ordine alle segnalazioni e/o ai disservizi e/o alle richieste attinenti i prodotti e/o le soluzioni tecnologiche commercializzati da CIAS ELETTRONICA S.r.l.

Per "**utente**" o "**fruitore**" si intende colui che utilizza i servizi somministrati attraverso l'app, previa registrazione con creazione di un account personale.

Per "**pacchetto minuti**" si intende il minutaggio acquistato online, oggetto dell'ordine e del successivo pagamento per il tramite del partner finanziario prescelto.

Scopo e natura del servizio erogato in app

L'app ideata e realizzata da CIAS ELETTRONICA S.r.l. consente di formulare ed avanzare richieste di assistenza, supporto, consulenza in ordine a problematiche inerenti i prodotti e/o servizi commercializzati da CIAS ELETTRONICA S.r.l., di seguire la lavorazione della segnalazione e risolvere ogni problema tecnico e/o di funzionamento e/o di installazione, avvalendosi - all'occorrenza- anche di una chat in diretta con un assistente/operatore.

L'utente può inoltre avere accesso ad ulteriori servizi, quali la consultazione di brochure, listini, files specifici (c.d. accessi al II e III Livello di Consultazione), secondo i termini e le condizioni indicati di seguito.

L'app è disponibile per gli operatori professionali, quali distributori e/o installatori dei prodotti e delle soluzioni tecnologiche di CIAS ELETTRONICA S.r.l. A costoro non è consentito rivendere, estendere a terzi, copiare, scaricare o riprodurre i contenuti, le informazioni e/o i documenti resi disponibili sull'app.

CIAS ELETTRONICA S.r.l. , per ragioni di opportunità e/o commerciali, nonché per salvaguardare il proprio know-how, si riserva in ogni caso la facoltà di inibire l'utilizzo dell'app ai richiedenti che non siano ritenuti legittimati ad avvalersi dei servizi offerti e delle operatività connesse all'applicazione stessa.

Oggetto del contratto e servizi offerti

CIAS ELETTRONICA S.r.l., tramite l'app, consente all'utente che, previa registrazione, ne faccia uso:

- di segnalare vizi, malfunzionamenti, necessità di sostituzione di prodotti e/o soluzioni tecnologiche commercializzate da CIAS ELETTRONICA S. r.l., univocamente individuati per il numero di serie
- di ricevere assistenza e supporto tecnico
- di seguire le lavorazioni delle proprie segnalazioni
- di conversare online con un incaricato in ordine alle problematiche emerse e segnalate
- di acquistare minuti di consulenza, che saranno scalati in relazione al tempo dedicato a ciascuna segnalazione e/o a ciascun ticket
- di avere accesso dedicato a brochure, manuali, listini, files specifici in ragione delle esigenze di volta in volta prospettate (previa autorizzazione da parte di CIAS ELETTRONICA S.r.l.)

Modalità di registrazione

L'utente che intenda fruire dell'app deve preliminarmente effettuare la registrazione, creando così un proprio account dall'apposita sezione LogIn-Account e seguendo la procedura guidata.

L'utente garantisce che i dati forniti ai fini della creazione dell'account sono veritieri, corretti, aggiornati, riferiti alla persona giuridica ovvero al titolare dell'impresa che li inserisce o inseriti con il consenso del terzo, assumendo su di sé ogni responsabilità in ordine alla correttezza e veridicità delle informazioni fornite.

Al fine di completare il processo di LogIn e trasmettere i dati di registrazione, è necessario che l'utente acconsenta all'applicazione delle presenti condizioni d'uso.

Trasmettendo i dati di registrazione, l'utente invia al fornitore un'offerta per concludere il contratto di utilizzo sulla base proprio dei presenti Termini e Condizioni d'utilizzo. Il fornitore accetterà l'offerta dell'utente inviando una conferma e-mail all'utente e attivando l'account utente.

Il fornitore si riserva il diritto di verificare l'identità dell'utente immediatamente dopo l'invio dei dati di registrazione o in un momento successivo, ad esempio tramite la selezione di un link di attivazione inviato all'indirizzo di posta elettronica dell'utente o l'inserimento di un codice inviato ad un numero di telefono cellulare dell'utente. Fin quando l'utente non avrà effettuato la verifica richiesta, l'account utente rimarrà bloccato. Se la registrazione non è completa, il fornitore si riserva

di cancellare l'account utente non completamente registrato. Non sussiste alcun diritto alla registrazione. Il fornitore può opporsi alla registrazione entro un termine ragionevole e senza fornire alcuna motivazione. Ogni persona fisica/giuridica può effettuare una sola registrazione con un account utente.

L'account utente non è trasferibile.

Modalità di fruizione

L'utente, per il tramite del proprio account che avrà creato, sarà abilitato all'interlocuzione con CIAS ELETTRONICA S.r.l. alla quale potrà, tramite l'apposita sezione, segnalare il problema tecnico e/o richiedere l'assistenza e/o consulenza necessarie in relazione ad un determinato servizio e/o prodotto -identificato tramite *serial number*- commercializzato da CIAS ELETTRONICA S.r.l.

All'atto della registrazione, CIAS ELETTRONICA S.r.l. accrediterà in automatico e gratuitamente al fruitore un monte minuti utilizzabile fin da subito.

Il tempo dedicato a ciascuna segnalazione e/o alla lavorazione di ciascun ticket sarà scalato dal monte minuti visibile nell'apposita sezione.

L'utente potrà verificare i minuti singolarmente addebitati per ciascuna segnalazione e/o per ciascun ticket.

Acquisto minutaggio

Tramite l'app sarà possibile acquistare minuti ulteriori (pacchetto minuti) di assistenza e/o consulenza tramite

- ❖ PayPal (vedi "Condizioni d'uso Paypal") ovvero tramite
- ❖ bonifico bancario

Dalla apposita sezione "acquista pacchetto" e/o "ordini" sarà possibile integrare il proprio monte minuti a fronte del corrispettivo da corrispondersi secondo le modalità ed i prezzi ivi indicati.

Una volta ricevuto e contabilizzato il pagamento, CIAS ELETTRONICA S.r.l. accrediterà il corrispettivo in minuti fruibili nell'apposita sezione portafoglio, visibile all'utente e da questi consultabile per le verifiche dei corretti addebiti a scalare.

Il pagamento non è rimborsabile.

I minuti indicati nel proprio portafoglio non hanno scadenza e potranno essere fruiti dal titolare dell'account in qualunque momento, nel termine massimo di 10 anni dall'acquisto, a condizione che l'account non sia stato dismesso e/o cancellato e che il servizio in app sia ancora operativo. Il monte minuti è strettamente connesso all'account cui è abbinato e non è cedibile.

Accesso al II e III Livello di consultazione

L'utente potrà altresì avere accesso a sezioni ulteriori presenti sull'app (c.d. accesso di II e/o III livello) contenenti listini, file specifici e specifiche tecniche ritenuti utili in relazione alla problematica riscontrata e segnalata e/o pertinenti al prodotto / servizio oggetto della richiesta di consulenza e/o assistenza.

Tale accesso è subordinato alla previa valutazione di CIAS ELETTRONICA S.r.l. la quale, se ritenuto utile ai fini della risoluzione della segnalazione o comunque a propria discrezione, comunicherà all'utente fruitore dell'app l'approvazione all'accesso al II ovvero al III livello.

Cessazione e/o cancellazione dell'account

L'account creato dall'utente resterà attivo fino a che l'utente stesso non provvederà alla cancellazione e/o disattivazione.

Una volta operata la cancellazione e/o disattivazione dell'account, il credito dato dai minuti precedentemente acquistati ed accantonati nel proprio portafoglio non sarà in alcun modo rimborsabile né cedibile a terzi, ma potrà essere fruito in caso di re-iscrizione e/o ri-attivazione del medesimo account.

CIAS ELETTRONICA S.r.l. conserverà infatti i dati identificativi correlati all'account per un periodo massimo di 10 anni dal momento della cancellazione dell'account stesso, al fine di portare a termine la corretta contabilizzazione del credito residuo e poter definire l'intero iter amministrativo di cancellazione dei contenuti.

Qualora l'utente già intestatario di un account che sia stato dismesso provveda nuovamente a ricrearne uno nuovo, legato alla medesima persona giuridica, non avrà diritto ad un nuovo accredito del minutaggio gratuito quale quello previsto, *una tantum*, all'atto della sola prima registrazione, ma potrà recuperare il credito di minuti residui eventualmente presenti prima della cancellazione, nel termine massimo di 10 anni dal momento dell'acquisto.

Responsabilità e dovere di diligenza in capo all'utente

Gli utenti sono responsabili in qualsiasi momento dell'accuratezza, della completezza e della correttezza delle informazioni.

Gli utenti sono responsabili della veridicità dei dati e delle informazioni fornite per il tramite dell'app.

Gli utenti rispondono civilmente e penalmente di condotte illecite poste in essere attraverso l'uso dell'applicazione.

CIAS ELETTRONICA S.r.l. provvederà eventualmente:

- a) ad informare, senza indugio, l'autorità giudiziaria o comunque l'autorità competente qualora sia a conoscenza di presunte attività o informazioni illecite riguardanti un suo utente;
- b) a fornire, senza indugio, a richiesta delle autorità competenti, le informazioni in suo possesso, che consentano l'identificazione del destinatario dei suoi servizi al fine di individuare e prevenire attività illecite.

Inibizione del servizio per violazione dei Termini e delle condizioni da parte dell'utente

CIAS ELETTRONICA S.r.l. si riserva il diritto di risolvere unilateralmente il rapporto con l'utente inibendo l'operatività dell'account in caso di accertate violazioni e/o di accertati abusi in merito ai servizi offerti tramite l'app, senza che venga riconosciuto all'Utente il rimborso degli importi già corrisposti per l'acquisto del minutaggio residuo, riservandosi la possibilità di adire le vie legali per il riconoscimento dei propri diritti ed a tutela del proprio know-how e della paternità della documentazione messa a disposizione in app.

Diritti di proprietà intellettuale

Il sistema operativo su cui si fonda il funzionamento dell'app e tutto quanto ad essa connesso gode della tutela della proprietà intellettuale (compresi i diritti d'autore), così come i contenuti, le informazioni e il materiale eventualmente messo a disposizione sulla medesima app sono di proprietà di CIAS ELETTRONICA S.r.l. che detiene in via esclusiva tutti i diritti, titoli e interessi in materia di proprietà intellettuale riguardanti l'aspetto grafico e l'interfaccia generale (inclusa l'infrastruttura) dell'app.

Nessuno è autorizzato a copiare, ricavare, riportare tramite link, pubblicare, promuovere, integrare, utilizzare, combinare, né in nessun altro modo utilizzare i contenuti o il presente sistema di interloquazione in assenza di espressa approvazione scritta da parte di CIAS ELETTRONICA S.r.l.

Qualsiasi utilizzo non conforme alla legge o una qualsiasi delle azioni o comportamenti sopra menzionati costituiscono una materiale violazione dei diritti di proprietà intellettuale del proprietario dell'applicazione.

Divieto di asportazione di dati dalla piattaforma

È fatto divieto agli utenti di asportare, utilizzando qualunque tecnologia, i contenuti testuali, video, fotografici, e/o qualunque dato presente su questa applicazione.

CIAS ELETTRONICA S.r.l. si impegna ad attuare soluzioni tecniche, idonee a scongiurare tali operazioni e non è in alcun modo responsabile dell'operato degli utenti che, in violazione del divieto di cui sopra, carpiscano indebitamente tali dati e contenuti.

L'Utente ammesso alle consultazioni di II e III Livello potrà fare uso del materiale ivi disponibile ai soli fini interni, senza che possa dirsi legittimato a circolarizzarlo e /o a diffonderlo a terzi.

Reclami

Ogni richiesta di chiarimento e/o contestazione inerente ad un qualsivoglia aspetto dell'operatività della presente applicazione dovrà essere inoltrata a CIAS ELETTRONICA S.r.l., con sede in Milano, Via Durando n.38, PEC: cias.elettronica@pec.it, PEO: info@cias.it.

Normativa applicabile e foro di competenza

I presenti termini e condizioni, nonché la fornitura dei nostri servizi, saranno regolati e interpretati secondo la legge italiana.

In caso di controversie aventi ad oggetto l'interpretazione ed esecuzione del presente contratto, sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Milano, con espressa esclusione di ogni altro Foro. Restano ferme le possibilità di accesso alle piattaforme ODR (*Online Dispute Regulation*) ed ai sistemi di ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

Titolare del trattamento

Titolare e proprietario dell'applicazione è CIAS ELETTRONICA S.r.l., con sede legale in Milano, Via Durando n.38, P. IVA 05050850154, PEO: info@cias.it; PEC: cias.elettronica@pec.it

La stessa è Titolare del trattamento dei dati personali conferiti per il tramite dell'applicazione e dichiara, a tal fine, di operare in conformità alla normativa sulla privacy (come da separata



informativa) e di adottare misure tecniche ed organizzative idonee a tutelare l'integrità, la sicurezza e la riservatezza dei dati, con facoltà di nominare a sua volta responsabili esterni del trattamento.

Milano, 15 Ottobre 2025

Mediante la creazione dell'account per poter fruire della presente applicazione, l'Utente dichiara non solo di sottoscrivere ed accettare il presente contratto, ma dichiara ai sensi e per gli effetti dall'art. 1341 c.c. comma 2 di avere approfonditamente esaminato nonché di approvare specificatamente il contenuto delle seguenti clausole: **Modalità di fruizione – Acquisto minutaggio – Accesso al II ed al III livello di consultazione – Cessazione e/o cancellazione dell'account – Inibizione del servizio per violazione dei Termini e delle Condizioni da parte dell'utente – Diritti di proprietà intellettuale – Reclami – Normativa applicabile e Foro competente.**