

## **CONDIZIONI GENERALI**

### **del servizio di Assistenza Specialistica Individuale – Parlane all'esperto**

#### **1. Definizioni**

Ai fini delle presenti condizioni generali si intende per:

- “Servizio”, il servizio di assistenza specialistica individuale, erogato da Promos Italia per conto di terzi committenti, quale la Camera di Commercio di appartenenza o l'Associazione che ha acquistato il Servizio, come descritto nelle presenti Condizioni e sul Sito;
- “Condizioni”, le presenti condizioni generali del Servizio;
- “Sito”, il sito internet [www.promositalia.camcom.it](http://www.promositalia.camcom.it);
- “Promos Italia”, l'Agenzia italiana per l'internazionalizzazione – Promos Italia S.c.r.l., con sede legale in Via Meravigli 9/B, 20123 Milano (MI), codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione al registro delle imprese di Milano Monza Brianza Lodi 10322390963, capitale sociale di euro 2.000.000,00 i.v.;
- “Utente”, il soggetto che usufruisce del Servizio, regolato dalle presenti Condizioni;
- “Esperto”, il professionista incaricato da Promos Italia di erogare l'assistenza specialistica individuale all'Utente;
- “Camera di Commercio”, la Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura della provincia in cui l'Utente ha sede legale e/o operativa;
- “Associazione”, l'Associazione di categoria dell'Utente.

#### **2. Oggetto delle Condizioni**

Le presenti Condizioni disciplinano le modalità e i termini dell'erogazione del Servizio all'Utente. L'Utente dichiara di conoscere ed accettare le presenti Condizioni. Ove l'Utente intenda non accettare le presenti Condizioni non potrà usufruire del Servizio.

#### **3. Descrizione del Servizio**

L'Assistenza Specialistica è un servizio erogato da Promos Italia, volto ad offrire all'Utente un primo orientamento di tipo esclusivamente informativo su specifici argomenti inerenti all'internazionalizzazione delle imprese – quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: dogane, pagamenti, trasporti, fiscalità, contrattualistica, proprietà intellettuale – tramite incontri individuali online con un professionista Esperto in materia di commercio internazionale.

La descrizione dettagliata del Servizio è pubblicata sul Sito, in apposte sezioni dedicate, di cui l'Utente è tenuto a prendere visione.

#### **4. Destinatari del Servizio**

I destinatari del Servizio sono le imprese, operanti in qualsiasi settore economico, con sede legale e/o sede operativa in una delle province nelle quali è attivo il Servizio.

Il Servizio non è destinato a quei soggetti, siano essi imprese o professionisti, che svolgono attività di formazione e/o consulenza aziendale, legale e fiscale.

## **5. Modalità di fruizione del Servizio**

Per accedere al Servizio, l'Utente è tenuto a compilare in ogni sua parte l'apposito modulo di richiesta indicando l'argomento dell'Assistenza Specialistica individuale di interesse.

In questa fase, l'Utente potrà indicare una preferenza di giorno e/o orario in cui usufruire del Servizio, che potrà essere successivamente confermato o modificato da Promos Italia, a seguito della pianificazione degli incontri e in base alla disponibilità degli esperti.

L'Utente, in ogni caso, riceverà conferma del giorno e dell'orario di erogazione del Servizio tramite posta elettronica e/o tramite telefono.

Promos Italia fisserà gli incontri online con l'Esperto seguendo l'ordine cronologico di ricezione delle richieste di accesso al Servizio, senza garantire l'effettiva possibilità di accesso al Servizio a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta.

Promos Italia potrà chiedere all'Utente di integrare e/o completare le informazioni comunicate in fase di richiesta di accesso al Servizio. Nel caso in cui l'Utente non provveda a fornire le informazioni richieste, Promos Italia potrà rifiutare l'erogazione del Servizio.

Sulla base delle informazioni comunicate dall'Utente, Promos Italia potrà valutare, di concerto con l'Utente, di modificare l'argomento oggetto dell'Assistenza Specialistica Individuale.

L'Utente, nel corso dell'incontro online, potrà porre all'Esperto particolari quesiti sullo specifico argomento, tra quelli oggetto del Servizio, indicato in fase di richiesta.

L'Utente verrà escluso dalla possibilità di fruire del Servizio, qualora:

- non partecipi all'incontro online con l'Esperto, nel giorno e nell'orario fissato e confermato da Promos Italia, senza aver tempestivamente comunicato la propria impossibilità;
- rifiuti o disdica l'appuntamento per l'incontro online con l'Esperto fissato e confermato da Promos Italia per più di due volte consecutive;
- faccia un uso improprio del Servizio, ovvero ponendo quesiti su argomenti che non rientrano tra quelli del Servizio.

L'incontro online con l'Esperto avrà durata massima di un'ora e si svolgerà mediante applicazioni di videoconferenza.

Dopo l'erogazione del Servizio, l'Utente è tenuto a compilare un questionario di valutazione del Servizio.

Ciascun Utente potrà usufruire del Servizio al massimo una volta a semestre, salvo che gli argomenti dell'assistenza specialistica individuale richiesti siano diversi.

## **6. Esclusione di responsabilità e manleva**

Il Servizio ha lo scopo di fornire un primo orientamento di tipo esclusivamente informativo, reso in forma verbale dall'Esperto nel corso dell'incontro online, che non può intendersi come parere professionale esaustivo e non sostituisce in alcun modo l'attività di professionisti, società di consulenza, organismi pubblici od altro.

Promos Italia, la Camera di Commercio e l'Associazione non hanno alcuna responsabilità, sia verso l'Utente che verso terzi, in relazione alle risposte verbali rese dall'Esperto all'Utente, né può essere considerata responsabile, sia verso l'Utente che verso terzi, per l'utilizzo che l'Utente potrà farne.

Il Servizio non può essere inteso come fonte di un rapporto diretto di consulenza professionale tra l'Esperto e l'Utente.

Promos Italia, la Camera di Commercio e l'Associazione restano estranee a eventuali ulteriori rapporti che dovessero instaurarsi tra l'Utente e l'Esperto a seguito del Servizio.

#### **7. Obbligo di riservatezza**

L'Utente si impegna a non divulgare ed a mantenere riservato quanto appreso dall'Esperto e ad utilizzarlo esclusivamente nel suo interesse.

#### **8. Modello di organizzazione, gestione e controllo di Promos Italia**

L'Utente viene edotto che Promos Italia ha adottato ed attua un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, pubblicato sul Sito, di cui l'Utente è tenuto a prenderne visione, aderendo ai principi ivi contenuti e impegnandosi a rispettarne i contenuti tutti, i principi, le procedure e, in generale, ad astenersi da qualsivoglia comportamento atto a configurare le ipotesi di reato indicate nel D.Lgs. 231/2001 e sue successive modifiche ed integrazioni e riportate nel Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Eventuali segnalazioni di illecito potranno essere inviate tramite la piattaforma <https://promositalia.whistleblowing.it>.

#### **9. Validità delle Condizioni**

L'invalidità o nullità di una o più clausole delle presenti Condizioni non pregiudica la validità delle stesse Condizioni, salvo che non risulti totalmente pregiudicata l'idoneità delle stesse al conseguimento delle loro finalità.

#### **10. Legge applicabile**

Le presenti Condizioni, redatti in lingua italiana, sono soggette alla legge italiana. Per quanto non espressamente disciplinato dalle presenti Condizioni, si fa espresso rinvio alle norme applicabili del codice civile e, in genere, alla normativa applicabile e, in mancanza, agli usi e consuetudini in materia.

Ove l'Utente sia qualificabile come consumatore, è fatta comunque salva l'applicazione delle norme imperative previste a suo favore.

#### **11. Risoluzione online delle controversie**

Ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (regolamento sull'ODR per i consumatori), si informa che è possibile ricorrere alla piattaforma ODR per risolvere le controversie derivanti dal servizio, accessibile su [ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr).

Milano, 29/01/2024