



Condizioni generali di servizio, conferimento di incarico, mandato e delega operativa

Il presente documento costituisce un template contrattuale di base, adattabile ai rapporti con clienti privati, imprese e professionisti, sia in presenza sia da remoto, nonché agli incarichi conferiti per conto proprio o per conto di terzi.

Nota pratica: il testo va coordinato con il preventivo, con l'informativa privacy, con l'eventuale modulo di recesso per i consumatori e con la modulistica operativa utilizzata dall'Agenzia.

1. Definizioni

Ai fini delle presenti condizioni generali, i termini di seguito indicati assumono il significato qui precisato.

- "Agenzia": BBS PRATICHE & SERVIZI SRL, con sede in VIA PIETRO COLARIETI, 15, P.IVA e C.F. 01170160574, PEC bbs@pec.bbspratiche.it, bbs@bbspratiche.it, +39 062147660, sito internet bbspratiche.it.
- "Cliente": il soggetto, persona fisica o giuridica, che richiede o acquista i servizi dell'Agenzia.
- "Consumatore": la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.
- "Preventivo": la proposta economica e descrittiva trasmessa dall'Agenzia, anche in formato digitale, contenente almeno l'indicazione del servizio richiesto e del relativo corrispettivo.
- "Servizi": le attività di assistenza, predisposizione, gestione, deposito, trasmissione, monitoraggio e supporto relative a pratiche amministrative, documentali o telematiche.
- "Mandato": l'incarico conferito all'Agenzia ai sensi dell'art. 1703 c.c. per il compimento degli atti giuridici e delle attività funzionalmente connesse all'esecuzione della pratica.
- "Terzo interessato": il soggetto nel cui interesse sostanziale viene richiesta la prestazione, quando diverso dal Cliente conferente.

2. Ambito di applicazione

Le presenti condizioni generali disciplinano tutti i rapporti contrattuali tra l'Agenzia e il Cliente aventi ad oggetto i Servizi, salvo deroghe espressamente concordate per iscritto.

Esse si applicano sia ai rapporti conclusi in sede, sia a quelli conclusi da remoto, mediante e-mail, messaggistica, portali, piattaforme elettroniche, sistemi di firma digitale o altre modalità idonee a manifestare in modo inequivoco la volontà contrattuale del Cliente.



Resta fermo che, nei rapporti con il Consumatore, trovano applicazione le disposizioni inderogabili previste dalla normativa di settore, esclusivamente nei casi in cui ne ricorrano i presupposti.

3. Perfezionamento del contratto, accettazione del preventivo e pagamento

Il Preventivo, unitamente alle presenti condizioni generali, costituisce proposta contrattuale dell'Agenzia.

Il contratto si intende concluso nel momento in cui il Cliente: a) sottoscrive o accetta espressamente il Preventivo, anche mediante e-mail, messaggistica elettronica, conferma telematica, firma digitale, click di accettazione o altra modalità equivalente; oppure b) esegue, anche solo parzialmente, il pagamento del corrispettivo indicato nel Preventivo.

Con tale accettazione ovvero con il pagamento totale o parziale del corrispettivo, il Cliente dichiara di aver preso visione, compreso e accettato integralmente le presenti condizioni generali e conferisce all'Agenzia l'incarico professionale, con mandato e delega operativa, per l'esecuzione delle prestazioni richieste.

Le presenti condizioni si intendono conosciute dal Cliente in quanto allegate al Preventivo, richiamate nello stesso, consegnate su supporto durevole o rese disponibili prima della conclusione del contratto mediante [SITO], link, QR code o altro strumento idoneo.

3-bis. Versione applicabile, gerarchia delle fonti contrattuali e certezza probatoria

Le presenti condizioni generali possono essere diffuse in più formati e attraverso diversi canali (sito internet, e-mail, PEC, messaggistica, portali, supporto cartaceo, consegna in sede).

In caso di discordanza tra versioni comunque in circolazione, trovano applicazione, nell'ordine:

1. **l'ultima versione del documento sottoscritta con firma digitale o firma elettronica qualificata** (ai sensi del Regolamento (UE) n. 910/2014 — eIDAS, artt. 25, 26 e 28) e dotata di **marca temporale qualificata** (ai sensi del medesimo Regolamento, artt. 41 e 42), rilasciata da un prestatore di servizi fiduciari qualificato, **indipendentemente dal canale, dallo strumento o dalla piattaforma** attraverso cui la versione firmata sia stata resa disponibile;
2. **in mancanza** di una versione siffatta, **l'ultima versione pubblicata sul sito internet** ufficiale dell'Agenzia (bbspratiche.it), nella sezione dedicata alle condizioni generali.

Ai fini del comma precedente, per "**ultima versione**" si intende quella recante la **data della marca temporale** più recente, e non quella recante la data di trasmissione via e-mail, di invio, di stampa o di sottoscrizione cartacea.



Copie del documento inviate via e-mail, PEC, messaggistica o allegate a comunicazioni, anche se recanti una data successiva, non hanno valore di versione ufficiale ove difformi dalla versione prevalente ai sensi del presente articolo.

L'Agenzia si impegna a **pubblicare e mantenere accessibile** la versione corrente sul proprio sito e a **conservare le versioni firmate digitalmente con marca temporale** per il periodo di legge.

4. Oggetto dei servizi

L'Agenzia presta servizi di assistenza professionale e operativa per la gestione di pratiche amministrative, telematiche, documentali e procedurali richieste dal Cliente, secondo quanto indicato nel Preventivo, nell'offerta economica, nel modulo d'incarico o nella conferma d'ordine.

Salvo diverso accordo scritto, rientrano nei Servizi le attività preparatorie, istruttorie, di raccolta documentale, compilazione modulistica, caricamento dati, trasmissione agli enti competenti, monitoraggio dello stato della pratica, comunicazioni operative e supporto connesso all'iter amministrativo.

Sono escluse le attività non espressamente indicate nel Preventivo, nonché quelle che richiedano prestazioni di professionisti iscritti ad albi o poteri che la legge non consente di delegare con le modalità adottate tra le parti.

5. Conferimento di incarico, mandato e delega operativa

Con la conclusione del contratto ai sensi dell'articolo 3, il Cliente conferisce all'Agenzia specifico incarico professionale e mandato ai sensi dell'art. 1703 c.c., nei limiti necessari all'esecuzione della pratica commissionata.

Il Cliente conferisce altresì all'Agenzia delega operativa per il compimento delle attività amministrative, documentali, telematiche ed esecutive strettamente funzionali al servizio richiesto, compresa l'interlocuzione con enti, uffici, piattaforme o soggetti terzi competenti, ove consentito dalla legge e dalla natura della pratica.

Qualora per determinate attività siano necessarie procura speciale, delega nominativa, firma autografa, firma elettronica qualificata, SPID, CIE, CNS o altre forme di autenticazione personale, il Cliente si impegna a fornirle nei tempi richiesti, restando inteso che l'Agenzia non potrà sostituirsi al Cliente oltre i limiti consentiti dalla normativa applicabile.

6. Natura dell'obbligazione

L'Agenzia assume un'obbligazione di mezzi e non di risultato. Essa si impegna a svolgere i Servizi con diligenza professionale, correttezza, riservatezza e tempestività compatibile con la natura dell'incarico.



Il Cliente prende atto che l'esito della pratica può dipendere, in tutto o in parte, da fattori esterni non imputabili all'Agenzia, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: valutazioni della Pubblica Amministrazione o di enti terzi, sussistenza dei requisiti sostanziali richiesti, controlli documentali, indisponibilità o malfunzionamento di portali, sospensioni di sistema, modifiche normative o procedurali, click day, eventi di forza maggiore o richieste integrative sopravvenute.

Pertanto, salvo espressa assunzione scritta di obblighi ulteriori, l'Agenzia non garantisce l'accoglimento dell'istanza, il rilascio del provvedimento richiesto o il conseguimento di un risultato amministrativo determinato.

7. Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a fornire all'Agenzia dati, documenti, informazioni, dichiarazioni, allegati e credenziali strettamente necessari all'esecuzione dell'incarico, in forma completa, corretta, aggiornata, veritiera e tempestiva.

Il Cliente si obbliga inoltre a collaborare attivamente con l'Agenzia, a riscontrare tempestivamente eventuali richieste integrative, a rendersi disponibile per firme, autenticazioni, appuntamenti, deleghe o accessi richiesti dalla pratica e a comunicare senza ritardo ogni circostanza rilevante ai fini del buon esito dell'istruttoria.

Il Cliente risponde delle conseguenze derivanti da omissioni, ritardi, inesattezze, dichiarazioni mendaci, difformità rispetto agli originali o mancanza dei requisiti sostanziali richiesti dalla pratica.

8. Richieste per conto proprio o per conto di terzi

Il soggetto che richiede il Servizio dichiara, sotto la propria responsabilità, se agisce in nome proprio oppure per conto di terzi.

Qualora il Servizio sia richiesto per conto di un Terzo interessato, il Cliente conferente dichiara e garantisce di essere munito dei necessari poteri, incarichi, autorizzazioni o titoli di legittimazione per il conferimento dell'incarico, per la trasmissione della documentazione e per la comunicazione dei dati necessari all'esecuzione della pratica.

Su richiesta dell'Agenzia, il Cliente conferente si impegna a fornire prova dei poteri o delle autorizzazioni dichiarate.

Resta a carico del Cliente conferente ogni responsabilità derivante da difetto di potere rappresentativo, da carenza di autorizzazione, da documentazione non veritiera o da illegittima comunicazione di dati e documenti relativi al Terzo interessato.



9. Compensi, spese e oneri

Il corrispettivo dell'Agenzia è quello indicato nel Preventivo o nell'accordo specifico tra le parti.

Salvo diversa pattuizione scritta, il compenso dell'Agenzia è distinto da imposte, diritti di segreteria, bolli, commissioni di piattaforma, diritti camerali, oneri amministrativi, spese notarili, spese postali, costi di autentica, spese vive e qualsiasi altro importo dovuto a terzi per l'espletamento della pratica.

L'Agenzia potrà richiedere il pagamento anticipato, totale o parziale, del compenso e delle spese previste, nonché il rimborso degli oneri sopravvenuti, obbligatori o non prevedibili al momento del Preventivo, purché pertinenti all'esecuzione della pratica.

Qualora, in corso di incarico, emergano attività ulteriori non comprese nel Preventivo originario, l'Agenzia ne darà comunicazione al Cliente e potrà formulare integrazione economica da approvare prima della relativa esecuzione, salvo i costi urgenti e inderogabili necessari a non pregiudicare la pratica.

10. Tempi di esecuzione e termini indicativi

I tempi eventualmente comunicati dall'Agenzia hanno natura meramente indicativa, salvo diversa pattuizione espressa e scritta.

Non costituiscono inadempimento dell'Agenzia i ritardi dovuti a fatto del Cliente, degli enti coinvolti, dei gestori di portali, di professionisti terzi, a sospensioni amministrative o a cause comunque non imputabili all'Agenzia.

L'eventuale indicazione di urgenza da parte del Cliente non comporta, di per sé, assunzione di garanzia sul rispetto di termini dipendenti da terzi.

11. Sospensione, rifiuto o interruzione della prestazione

L'Agenzia potrà sospendere, differire, rifiutare o interrompere l'esecuzione del Servizio qualora: a) manchino documenti o informazioni essenziali; b) emergano incongruenze, irregolarità o profili di possibile illegittimità; c) il Cliente non corrisponda gli importi dovuti; d) risultino assenti i requisiti sostanziali della pratica; e) l'esecuzione esponga l'Agenzia a violazioni di legge, rischi reputazionali o responsabilità non ragionevoli.

In tali casi, l'Agenzia ne darà comunicazione al Cliente con le modalità ritenute più opportune in relazione all'urgenza del caso.

Restano dovuti il compenso per l'attività già svolta, le spese sostenute e gli impegni eventualmente già assunti verso terzi.



12. Limitazione di responsabilità nei limiti di legge

Fermo restando quanto inderogabilmente previsto dalla legge, l'Agenzia non risponde di ritardi, sospensioni, esiti sfavorevoli, rigetti, dinieghi o mancati risultati dipendenti da fatti non imputabili alla stessa, né di danni derivanti da dati, documenti o istruzioni forniti dal Cliente o da terzi per suo conto che risultino inesatti, incompleti, non aggiornati o non veritieri.

L'Agenzia non risponde altresì di disservizi, interruzioni, errori di sistema, attacchi informatici, blocchi delle piattaforme, indisponibilità dei portali o eventi esterni che incidano sull'esecuzione della pratica, salvo il caso di propria responsabilità diretta provata dal Cliente.

Resta in ogni caso esclusa qualsiasi limitazione o esclusione preventiva della responsabilità dell'Agenzia per dolo o colpa grave.

13. Accessi a portali, strumenti digitali e credenziali

Qualora l'esecuzione del Servizio richieda l'utilizzo di portali telematici, aree riservate o strumenti digitali intestati al Cliente o al Terzo interessato, l'accesso dovrà avvenire secondo modalità lecite, sicure e conformi alle regole del portale, preferibilmente mediante delega formale, autenticazione del titolare o sistemi di condivisione autorizzati.

Il Cliente resta responsabile della custodia delle proprie credenziali personali e del corretto utilizzo degli strumenti di autenticazione a lui intestati.

Se, in via eccezionale, il Cliente richiede supporto operativo all'Agenzia per l'accesso a portali o la compilazione assistita di istanze, tale supporto si intende limitato al tempo strettamente necessario all'esecuzione dell'incarico, con obbligo del Cliente di aggiornare o modificare le credenziali quando opportuno e comunque al termine dell'attività, se del caso.

L'Agenzia non assume responsabilità per malfunzionamenti, revoche, sospensioni o anomalie dei sistemi di autenticazione o delle piattaforme di terzi.

14. Revoca dell'incarico e rinuncia

Il Cliente può revocare l'incarico in qualsiasi momento, fermo il diritto dell'Agenzia al pagamento del compenso maturato per l'attività già svolta, al rimborso delle spese sostenute e al ristoro degli impegni già assunti verso terzi in esecuzione del mandato.

L'Agenzia può rinunciare all'incarico per giusta causa, dandone comunicazione al Cliente con congruo preavviso, ove possibile, e adottando le cautele ragionevoli necessarie per evitare pregiudizi immediati e non altrimenti evitabili.



La cessazione del rapporto, per qualsiasi causa intervenuta, non pregiudica i diritti già maturati dalle parti.

15. Disciplina del Consumatore, ove applicabile

Qualora il Cliente rivesta la qualità di Consumatore e il contratto sia concluso a distanza o fuori dei locali commerciali nei casi previsti dalla legge, trovano applicazione le disposizioni inderogabili in materia di informazioni precontrattuali, conferma del contratto su supporto durevole, diritto di recesso ed eventuale richiesta di esecuzione anticipata del servizio.

In tali ipotesi, l'accettazione del Preventivo o il pagamento del corrispettivo non comportano rinuncia ai diritti riconosciuti inderogabilmente al Consumatore dalla normativa applicabile.

Se il Consumatore richiede espressamente l'avvio dell'esecuzione del Servizio durante il periodo di recesso, egli sarà tenuto, nei casi consentiti dalla legge, al pagamento dell'importo proporzionale per l'attività eseguita fino al momento dell'eventuale esercizio del recesso.

Nei rapporti diversi da quelli con il Consumatore, e dunque nei confronti di imprese, professionisti o soggetti che agiscono per finalità inerenti alla propria attività, non si applica la disciplina consumer salvo espressa previsione normativa inderogabile.

16. Protezione dei dati personali

I dati personali saranno trattati dall'Agenzia nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, secondo quanto indicato nell'informativa privacy resa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679.

Il trattamento avverrà per finalità connesse alla gestione del rapporto precontrattuale e contrattuale, all'esecuzione dell'incarico, all'adempimento di obblighi di legge e alla tutela dei diritti dell'Agenzia.

Qualora il Cliente comunichi all'Agenzia dati personali riferiti a terzi, egli dichiara di essere legittimato a tale comunicazione e di aver assolto, ove necessario, agli obblighi informativi e ai presupposti di liceità richiesti dalla normativa applicabile.

Ove l'Agenzia tratti dati esclusivamente per conto del Cliente e su sue istruzioni documentate, le parti disciplineranno tale rapporto con separato accordo, ove necessario.

17. Comunicazioni, legge applicabile e foro competente

Ogni comunicazione inerente al rapporto contrattuale dovrà essere effettuata ai recapiti indicati dall'Agenzia e dal Cliente nel Preventivo, nel modulo d'incarico o nelle successive comunicazioni scritte.



Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.

Se il Cliente è Consumatore, per ogni controversia sarà competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Consumatore, ove situato nel territorio dello Stato, nei casi previsti dalla legge.

Se il Cliente non è Consumatore, per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o validità del rapporto sarà competente in via esclusiva il Foro di Rieti, salvo diversa previsione inderogabile di legge o diverso accordo scritto.

Le comunicazioni di servizio inviate via e-mail, PEC o altri canali digitali non costituiscono versione ufficiale delle presenti condizioni generali: per la versione applicabile si rinvia integralmente all'art. 3-bis.

18. Formato della versione ufficiale firmata digitalmente

La versione ufficiale delle presenti condizioni generali, di cui all'art. 3-bis, è sottoscritta con firma digitale o firma elettronica qualificata in formato CADES (CMS Advanced Electronic Signatures) oppure PAdES (PDF Advanced Electronic Signatures), entrambi conformi al Regolamento (UE) n. 910/2014 (eIDAS) e agli standard ETSI EN 319 122 (CADES) ed ETSI EN 319 142 (PAdES).

La scelta tra il formato CADES e il formato PAdES è rimessa all'Agenzia, che ne darà idonea evidenza nella versione pubblicata e in quella conservata; entrambi i formati, se dotati di marca temporale qualificata, hanno pari efficacia probatoria ai fini della gerarchia stabilita dall'art. 3-bis.

19. Approvazione specifica

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., ove applicabili, il Cliente dichiara di approvare specificamente le clausole contenute nei seguenti articoli: 3 (Perfezionamento del contratto, accettazione del preventivo e pagamento), 3-bis (Versione applicabile, gerarchia delle fonti contrattuali e certezza probatoria), 6 (Natura dell'obbligazione), 8 (Richieste per conto proprio o per conto di terzi), 9 (Compensi, spese e oneri), 10 (Tempi di esecuzione e termini indicativi), 11 (Sospensione, rifiuto o interruzione della prestazione), 12 (Limitazione di responsabilità nei limiti di legge), 13 (Accessi a portali, strumenti digitali e credenziali), 14 (Revoca dell'incarico e rinuncia), 17 (Comunicazioni, legge applicabile e foro competente), 18 (Formato della versione ufficiale firmata digitalmente).

Spazio per sottoscrizione / accettazione

Luogo e data: _____

Il Cliente / Conferente: _____

Per BBS PRATICHE & SERVIZI SRL: _____ LUIGI BUCCINI _____