



# CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

Nuova edizione rivista e aggiornata

Settembre 2020

## 1 DEFINIZIONI GENERALI

Ai fini del presente Contratto, i termini che seguono sono così definiti:

- **EDI** (Electronic Data Interchange): trasmissione diretta tra sistemi di partner commerciali diversi di dati strutturati secondo uno standard comune.
- **Trasmissione telematica**: trasferimento elettronico di dati via FTP.
- **Sistema**: sistema informatico (comprendente ogni risorsa fisica o logica correlata) predisposto da ciascuna delle parti allo scopo di partecipare alla Trasmissione telematica.
- **Interchange**: insieme di messaggi inviati nel corso di un'unica Trasmissione telematica.
- **Messaggio**: insieme di dati strutturati secondo una sintassi convenuta, in modo da poter essere elaborati da un sistema informatico automaticamente e senza ambiguità.

Un messaggio corrisponde a un singolo e ben preciso documento logico.

I messaggi contengono le informazioni necessarie a supportare le transazioni che intervengono tra gli utenti nel mercato editoriale nello svolgimento delle diverse attività e che definiamo "business cycle".

Ogni messaggio è costituito da una sezione di testata contenente le informazioni relative all'intero messaggio (come per esempio il numero, la data, il mittente e il destinatario del messaggio), da una sezione di dettaglio contenente informazioni specifiche per ciascuna linea (come per esempio l'identificativo del prodotto e la quantità) e da una sezione di sommario contenente informazioni riassuntive e/o di controllo per l'intero messaggio (come per es. il numero di linee di dettaglio contenute).

Rispetto ai messaggi in formato XML, i messaggi in formato semplificato (testo o pdf) possono veicolare un numero minore di informazioni, comunque sufficienti per il corretto svolgimento della transazione.

- **Utente (o Partecipante)**: soggetto, coinvolto nelle attività commerciali del mercato editoriale, che sottoscrive le norme che regolano il Contratto di adesione ad Arianna, tipicamente: Libreria, Editore, Distributore, Rete promozionale, Grossista, Magazzino ecc.
- **Acquirente**: chi acquista i prodotti ordinati, tipicamente la Libreria e il Grossista.
- **Fornitore**: chi vende i prodotti ordinati, tipicamente il Distributore, il Grossista e l'Editore.
- **Business Cycle**: schema logico sottostante allo scambio di messaggi tra partner commerciali, basato sull'insieme di usi, regole e convenzioni adottate in un determinato settore industriale o commerciale.

Nel sistema Arianna il ciclo di business si basa sul seguente flusso informativo:

- Comunicazione mediante file di testo strutturati da parte del sistema Arianna a tutti gli utenti delle informazioni relative ai partecipanti e alle eventuali reciproche relazioni (descritte nel file "Partecipanti e produttori").

- Comunicazione da parte di Distributore, Editore e Promotore al sistema Arianna mediante il messaggio “Catalogo prodotti” (“PRICAT”) delle informazioni anagrafiche e logistico-commerciali relative ai prodotti di propria competenza.
- Comunicazione da parte di Distributore e Grossista al sistema Arianna mediante il messaggio “Disponibilità a magazzino” (“STKRPT”) della disponibilità del prodotto nei propri magazzini.
- Comunicazione da parte del sistema Arianna agli utenti abilitati:
  - delle informazioni anagrafiche e logistico-commerciali dei prodotti mediante il messaggio “Catalogo prodotti” (“PRICAT”);
  - delle informazioni sulla disponibilità del prodotto nei magazzini dei Fornitori mediante il messaggio “Disponibilità a magazzino” (“STKRPT”);
  - delle informazioni bibliografico-catalografiche complete dei prodotti in commercio nel mercato librario mediante il messaggio ONIX “Informazioni sul prodotto” (“ONIX”).
- Invio di un ordine standard o con richiesta di condizioni commerciali particolari mediante il messaggio “Ordini” (“ORDERS”) da parte di un Acquirente, di un suo rappresentante o di una Rete promozionale a un Fornitore.
- Invio di una “Risposta all’ordine” (“ORDRSP”) dal sistema Arianna al mittente di un ordine indistinto per comunicare il risultato dell’elaborazione e specificare quali linee sono state inoltrate al fornitore e quali eventualmente scartate.
- Invio di un messaggio di “Risposta all’ordine” (“ORDRSP”) al mittente dell’ordine da parte del Fornitore per dare informazioni sull’evasione dell’ordine.
- Invio dal Fornitore all’Acquirente di informazioni relative alle merci in spedizione mediante il messaggio “Avviso di spedizione” (“DESADV”).
- Invio dalla Libreria al sistema Arianna di informazioni sui dati di vendita delle merci mediante il messaggio “Relazione vendite” (“SLSRPT”).
- Invio dal sistema Arianna agli utenti autorizzati di informazioni sui dati di vendita relativi ai prodotti di propria competenza mediante il messaggio “Relazione vendite” (“SLSRPT”).

Il riscontro sulla correttezza formale delle transazioni e dei messaggi trasmessi avviene mediante i seguenti messaggi di servizio:

- “Ricevuta di interchange” (“APKICG”), inviato dal destinatario di un interchange al mittente per comunicare l’avvenuta ricezione
- “Accettazione di messaggio” (“APKMSG”), inviato dal sistema Arianna al mittente dell’interchange in cui è contenuto il messaggio, per comunicare il risultato dei controlli formali effettuati.

Se i messaggi vengono scambiati in formato testo, il riscontro da parte del destinatario avviene mediante il messaggio “Ricevuta di file TXT” (“TXTACK”).

- **Sintassi del messaggio:** è l’insieme delle norme che regolano la strutturazione dei dati componenti un messaggio. Le sintassi utilizzate in Arianna sono:
  - XML
  - Testo delimitato
- **Arianna Web:** modalità di accesso on-line al Servizio Arianna mediante un comune browser Internet, al fine di consultare informazioni e/o inserire messaggi d’ordine.
- **Società di Gestione:** Società che gestisce il servizio Arianna, e cioè Informazioni Editoriali I.E. S.r.l.
- **EAN Location Code:** codice standard di 13 cifre che individua in modo univoco un certo soggetto associato a un dato luogo.

- **Codice Utente:** EAN Location Code assegnato dall'agenzia Arianna a ciascun Utente del servizio, reso pubblico nei file contenenti le informazioni sui partecipanti.  
A ogni Utente sono assegnati tanti Codici Utente quante sono, ai fini Arianna, le sue Sedi territorialmente distinte (per es. la Sede Commerciale, la Sede Legale, il/i magazzino/i ecc. qualora corrispondenti ad indirizzi diversi).
- **Password:** codice alfa-numericò riservato che consente all'Utente di accedere al sistema Arianna.
- **Password operativa:** codice alfa-numericò riservato che consente all'Utente di accedere alle funzioni dispositive del sistema Arianna (per es. l'invio di ordini).

## 2 DESCRIZIONE DEGLI OBBLIGHI DEGLI UTENTI

Nel presente articolo si descrivono gli obblighi e gli impegni che gli utenti si assumono contrattualmente con la loro adesione al Servizio Arianna limitatamente ai servizi cui avranno deciso di aderire.

Sul portale iBUK ([www.ibuk.it](http://www.ibuk.it), sezione Servizi Arianna>Utenti) sviluppato dalla Società di Gestione saranno sempre descritti e disponibili i servizi relativi a ogni Utente e gli standard qualitativi che gli Utenti saranno in grado di erogare alla data di pubblicazione.

1. L'Utente (Distributore – Editore) s'impegna a mettere immediatamente a disposizione della Società di Gestione l'anagrafica dettagliata e completa dei propri prodotti mediante il messaggio "Catalogo prodotti".
2. L'Utente (Distributore – Editore) s'impegna a tenere costantemente e tempestivamente aggiornata, nei termini e nei modi indicati nella Guida al Servizio Arianna, l'anagrafica completa dei propri prodotti di cui al comma precedente.
3. L'Utente (Distributore – Editore) s'impegna, in particolare, a comunicare telematicamente alla Società di Gestione con anticipo le modifiche alla propria anagrafica prodotti riguardanti le variazioni di prezzo, i nuovi prodotti, gli annunci di novità di prossima pubblicazione e gli annunci di fuori catalogo.

Relativamente agli annunci di novità l'Utente (Distributore – Editore) si impegna a comunicarli alla Società di Gestione almeno contestualmente all'inizio delle prenotazioni relative a tali titoli da parte delle Reti promozionali.

Relativamente agli annunci dei titoli posti fuori catalogo, l'Utente (Distributore - Editore) s'impegna a comunicarli al Servizio Arianna nei tempi utili per la gestione della eventuale resa da parte degli Utenti Librerie e Grossisti e quindi, convenzionalmente, con almeno 45 giorni di anticipo rispetto alla loro uscita dal catalogo.

4. L'Utente (Distributore – Grossista) s'impegna a fornire telematicamente alla Società di Gestione le giacenze di magazzino (Disponibilità, Evadibilità), mediante il messaggio "Disponibilità a magazzino", dei propri prodotti, con frequenza almeno quotidiana.
5. L'Utente (Libreria – Grossista) si impegna e si obbliga a utilizzare le anagrafiche, ricevute in licenza d'uso non esclusivo dalla Società di Gestione, solo e soltanto per gli usi previsti nel presente contratto e cioè ricerca e gestione dei titoli tramite il proprio sistema informativo o tramite le possibilità offerte dai servizi Arianna web.

Inoltre l'Utente si obbliga a non rendere possibile la pubblicazione né cartacea né telematica (a titolo esemplificativo e non esaustivo la ricerca e/o la visualizzazione attraverso Internet), e inoltre a non vendere, concedere licenze, distribuire o, comunque, rendere disponibile a terzi, nemmeno per singole parti, le anagrafiche ricevute dalla Società di Gestione e a non realizzarne alcuna copia fisica, eccetto 1 (una) copia per finalità di back-up.

6. L'Utente (Libreria – Grossista) si obbliga a mettere in atto le procedure tecniche di sicurezza e/o di monitoraggio normalmente ritenute atte a salvaguardare la protezione dei dati contenuti nelle CliP di cui all'articolo 3, contro l'utilizzo non autorizzato di terzi.
7. L'Utente (Libreria – Grossista) si impegna affinché i termini e le condizioni del presente Contratto siano in ogni momento osservati dai suoi impiegati e collaboratori e/o dai suoi fornitori e da ogni azienda associata nonché da dipendenti, collaboratori e/o fornitori di quest'ultime.
8. L'Utente (Distributore – Grossista) si impegna a elaborare gli ordini nel minor tempo possibile e a garantire agli ordini provenienti da Arianna un'evasione prioritaria rispetto agli ordini provenienti su supporto cartaceo.
9. L'Utente (Distributore – Grossista) si impegna a fornire tramite il messaggio "Risposta all'ordine" le risposte agli ordini con una frequenza almeno quotidiana (con esclusione delle festività e dei giorni di chiusura).
10. L'Utente (Distributore – Grossista) si impegna a fornire tramite il messaggio "Avviso di spedizione" le informazioni relative alla consegna delle merci nei tempi utili affinché le Librerie possano riceverle prima dell'arrivo fisico della merce.
11. L'Utente (Libreria – Grossista) si obbliga a prelevare dal server ftp quotidianamente i file di aggiornamento delle anagrafiche.
12. L'Utente (Libreria – Grossista) si obbliga, in forma non esclusiva, a cedere alla Società di Gestione tutti i dati di vendita dei prodotti dotati di codice EAN, provvedendo all'invio quotidiano – in maniera formalmente corretta e quantitativamente completa e senza eccezione alcuna – di tutti i dati di vendita dei prodotti dotati di codice EAN relativi al giorno di invio (se le vendite sono concluse) oppure al giorno immediatamente precedente quello di invio.  
Sono escluse le festività e i giorni di chiusura dell'Utente.  
I dati di vendita trasmessi dall'Utente alla Società di Gestione consistono in sequenze di rilevazioni elementari, chiamate nel seguito linee di sell-out, ciascuna delle quali riporta il numero di copie vendute (o rese dal cliente) di un singolo prodotto, in un dato giorno, da un dato rivenditore.  
Le linee di sell-out trasmesse dall'Utente alla Società di Gestione riguardano esclusivamente i prodotti dotati di codice EAN.
13. L'Utente (Distributore – Rete Promozionale) dichiara, sotto propria completa responsabilità, di aver diritto a ricevere le linee di sell-out provenienti dall'intero territorio nazionale (oppure dalle province indicate) dei prodotti di cui l'Utente è, a seconda dei casi, Distributore esclusivo oppure Promotore esclusivo alla data di stipula del presente Contratto.
14. L'Utente (Distributore – Rete Promozionale) che ha diritto, in forma non esclusiva, a ricevere dalla Società di Gestione le linee di sell-out di propria competenza, può a sua volta cedere tali dati solo e soltanto a un'ulteriore Società terza avente diritto e solo limitatamente ai dati di competenza della Società terza stessa.  
A titolo esemplificativo, una Società di Distribuzione o di Promozione avente diritto ad acquisire i dati di vendita di tutti gli Editori di propria competenza, potrà a sua volta cedere a ogni singolo Editore solo ed esclusivamente i dati di competenza di quell'Editore oppure ad un Promotore solo e soltanto i dati relativi agli editori di cui alla data la società terza è Promotore.  
L'Utente si impegna e si obbliga a far rispettare le norme contenute nel relativo Contratto anche alle Società terze cui, ai sensi del presente comma, abbia ceduto i propri dati di vendita.
15. L'Utente (Distributore – Rete Promozionale) si impegna, per l'intera durata del Contratto, a comunicare alla Società di Gestione, mediante fax o raccomandata A/R e con un anticipo di almeno 30 giorni, qualunque variazione relativa alla perdita o alla acquisizione del diritto a ricevere i dati di vendita di tutti o parte dei prodotti specificati nel comma precedente, sollevandola da eventuali responsabilità che derivassero da tale mancata comunicazione.

16. L'Utente s'impegna a indicare alla Società di Gestione, tenendoli inoltre costantemente aggiornati, i nominativi delle persone cui la Società di Gestione potrà rivolgersi per qualunque quesito o problema riguardanti il servizio Arianna.

L'Utente si impegna altresì a comunicare immediatamente alla Società di Gestione eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica e/o del numero di fax necessari per le informazioni descritte nelle Condizioni Generali di Servizio, sollevandola sin da ora da eventuali inadempienze che derivassero da tale mancata comunicazione.

17. L'Utente s'impegna a comunicare tempestivamente alla Società di Gestione, che a sua volta li renderà pubblici a tutti gli utenti Arianna, e comunque con anticipo di almeno 15 giorni, eventuali sospensioni del servizio quale ne sia la causa, come per esempio, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, chiusura per ferie, manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi informatici e telematici ecc.

L'Utente s'impegna altresì a comunicare immediatamente eventuali problemi imprevisi che impedissero la funzionalità e gli obblighi relativi al Servizio Arianna.

18. L'Utente s'impegna e si obbliga a dichiarare gli standard qualitativi relativi ai propri servizi logistici e informativi erogabili con l'adesione al Servizio Arianna in modo che siano noti e pubblici le tempistiche e i contenuti delle informazioni che transitano dal Servizio Arianna.

L'Utente s'impegna e si obbliga a dichiarare anche le eventuali variazioni agli standard qualitativi di cui al comma precedente.

### **3 DESCRIZIONE DEGLI OBBLIGHI DELLA SOCIETÀ DI GESTIONE**

Nel presente articolo si descrivono gli obblighi e gli impegni che la Società di Gestione si assume nell'erogazione del Servizio Arianna.

1. La Società di Gestione s'impegna a verificare e certificare la correttezza formale dei messaggi trasmessi agli Utenti e dagli Utenti, nonché a controllare la corrispondenza dei dati trasmessi ai criteri qualitativi di cui alle Condizioni generali di Servizio oppure alla Guida al Servizio Arianna, con particolare riguardo alla rimozione di messaggi doppi e/o palesemente anomali.
2. I messaggi verranno trattati automaticamente e ritrasmessi dalla Società di Gestione all'Utente dopo la loro ricezione, oppure resi disponibili alla visualizzazione via web, salvo diversi accordi intercorsi tra la Società di Gestione e l'Utente stesso.
3. La Società di Gestione non sarà responsabile del contenuto dei messaggi scambiati tra gli Utenti.
4. La Società di Gestione non effettuerà elaborazioni e/o modifiche ai messaggi tranne eventuali elaborazioni esplicitamente richieste dall'Utente e tranne quelle necessarie al funzionamento del servizio così come specificato e descritto nella Guida al Servizio Arianna.
5. La Società di Gestione si impegna a rendere disponibile agli Utenti il contenuto delle anagrafiche e delle giacenze di magazzino, nel formato descritto nella documentazione disponibile nella Guida al Servizio Arianna e a renderne disponibili gli aggiornamenti quotidianamente (con esclusione delle festività e dei giorni di chiusura) secondo gli standard descritti nella Guida al Servizio Arianna.
6. La Società di Gestione dichiara e garantisce di avere la piena titolarità delle anagrafiche che intende distribuire in virtù del presente accordo e dei dati ivi contenuti, nonché i relativi diritti di utilizzazione economica, in tutte le forme concesse in licenza con il presente contratto.
7. La Società di Gestione dichiara e garantisce all'Utente che la costituzione, lo sviluppo e l'utilizzo delle anagrafiche non pregiudica i diritti di terzi e che i dati in esso contenuti sono stati acquisiti in modo lecito e corretto, in conformità alle disposizioni normative vigenti.

In particolare, la Società di Gestione garantisce la conformità della raccolta e dei successivi trattamenti dei dati contenuti nelle anagrafiche al disposto del D.Lgs 196/2003 e successive modifiche, in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali, e che il consenso degli interessati – ove necessario – è stato e sarà acquisito in modo da comprendere l'autorizzazione all'utilizzo di tali dati da parte dell'Utente.

8. La Società di Gestione potrà apportare miglioramenti alla struttura delle anagrafiche, purché ciò avvenga senza arrecare pregiudizio alcuno all'utilizzo delle stesse e dei dati ivi contenuti da parte dell'Utente.

9. I dati di vendita trasmessi dall'Utente alla Società di Gestione e da questa ad altro Utente consistono in sequenze di rilevazioni elementari, chiamate nel seguito linee di sell-out, ciascuna delle quali riporta il numero di copie vendute di un singolo prodotto, in un dato giorno, da un dato rivenditore.

Le linee di sell-out ricevute e trasmesse dalla Società di Gestione riguardano esclusivamente i prodotti dotati di codice EAN.

10. I dati di sell-out ricevuti sono riservati esclusivamente all'Editore e alle relative Società di Promozione e/o di Distribuzione esclusiva, limitatamente ai dati di vendita dei prodotti da loro rispettivamente pubblicati, promossi o distribuiti.

Nel caso in cui il rapporto tra un Editore e una Società di Promozione o Distribuzione fosse territorialmente delimitato, i dati di vendita di quell'Editore, che la Società di Promozione o Distribuzione avrà diritto a ricevere, saranno sottoposti all'ulteriore limitazione di provenienza dalle sole aree geografiche di propria competenza.

Si rende inoltre noto che, nel caso in cui un Distributore o un Promotore abbiano ricevuto, in virtù del presente contratto, il diritto all'invio dei dati di sell-out da parte della Società di Gestione, quest'ultima avrà facoltà di inviare i medesimi dati agli Utenti che rispettivamente pubblicano, promuovono oppure distribuiscono i prodotti identificati dai codici EAN oggetto dell'invio da parte della Società di Gestione.

11. La Società di Gestione si riserva in ogni caso il diritto di utilizzare tali dati allo scopo di realizzare Servizi Statistici di Rilevazione Vendite, Analisi di Mercato ecc. e/o a cedere tali dati a Società Terze per gli stessi scopi.

12. Fermo restando quanto previsto ai precedenti paragrafi, la Società di Gestione non sarà in alcun modo responsabile per eventuali interruzioni del servizio dipendenti da interventi di manutenzione aventi ad oggetto il proprio database delle anagrafiche, la rete o il server purché comunicati via e-mail all'Utente con almeno sette giorni lavorativi di preavviso, o da cause di forza maggiore, ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, interruzioni dell'energia elettrica, incendi, inondazioni, terremoti, esplosioni, sabotaggi, attentati terroristici, atti vandalici, fulmini, guerre, tumulti, scioperi anche aziendali, rotture di apparecchiature hardware non imputabili alla Società di Gestione ecc.

13. La Società di Gestione si obbliga a tenere costantemente aggiornati tutti gli Utenti sulle eventuali variazioni di indirizzo Internet in cui trovare le Condizioni Generali di Servizio e la Guida al Servizio Arianna.

14. La Società di Gestione si impegna a rendere disponibili e persistenti sul portale iBUK ([www.ibuk.it](http://www.ibuk.it), sezione Servizi Arianna>Utenti) gli standard qualitativi relativi ai servizi logistici e informativi erogati dagli Utenti Distributore, Editore, Grossista e Libreria aderenti al Servizio Arianna\*.

## **4 SPECIFICHE E REQUISITI TECNICI**

1. Quanto esplicitamente indicato nel Contratto integrerà la Guida al Servizio Arianna<sup>+</sup> che contiene il dettaglio delle specifiche, dei requisiti tecnici, organizzativi e procedurali generali necessari alla fruizione dei servizi Arianna e che viene resa disponibile all'Utente sul sito Internet della Società di Gestione.
2. L'Utente dichiara di conoscere la Guida al Servizio Arianna<sup>+</sup> e accettarne integralmente la validità.
3. In considerazione della costante evoluzione e del miglioramento dei servizi offerti da Arianna, nonché dei continui avanzamenti delle tecnologie, la Società di Gestione si riserva di aggiornare periodicamente la Guida al Servizio Arianna<sup>+</sup> dandone comunicazione sul portale iBUK ([www.ibuk.it](http://www.ibuk.it)).  
Nel caso di modifiche rilevanti per l'Utente, la Società di Gestione si impegna a avvisare l'Utente via e-mail per garantire un corretto adeguamento alle nuove specifiche.
4. La Società di Gestione s'impegna a rendere sempre pubblicamente disponibile la versione più aggiornata della Guida al Servizio Arianna<sup>+</sup> sul portale iBUK ([www.ibuk.it](http://www.ibuk.it), sezione Info>Arianna+>Guida al servizio).

## **5 AMMISSIBILITÀ DEI MESSAGGI COME MEZZO DI PROVA**

Le parti convengono che, in caso di controversia, le registrazioni dei messaggi transitati, dei diari degli accessi al sistema Arianna e delle operazioni eseguite (cosiddetti "log file"), effettuate dalla Società di Gestione e da questa conservate per almeno 6 mesi, siano giuridicamente ammissibili e costituiscano, fino a documentale prova contraria, la prova dei fatti in essi contenuti.

## **6 ELABORAZIONE E CONFERMA DI RICEVIMENTO DI MESSAGGI**

1. I messaggi devono essere elaborati dalle parti il più presto possibile dopo il loro ricevimento e comunque, nei casi previsti, entro i termini esplicitamente indicati nel Contratto o nella Guida al Servizio Arianna<sup>+</sup>.
2. Nei casi e con le modalità esplicitamente indicate nel Contratto o previste nella Guida al Servizio Arianna<sup>+</sup>, le parti si obbligano a inviare, al ricevimento di ogni messaggio e dopo aver compiuto le operazioni di verifica relative, una conferma di ricezione.

## **7 RESPONSABILITÀ GENERALI DELL'UTENTE**

1. L'Utente è responsabile per l'utilizzo, comunque e da chiunque effettuato, dei servizi Arianna e per tutte le operazioni eseguite a mezzo di esso.
2. Poiché l'Utente sarà identificato da parte della Società di Gestione esclusivamente mediante la verifica di Codice Utente e Password, lo stesso è tenuto, sotto la propria diretta responsabilità, a mantenere segreti tali Password riservate.  
Perciò l'Utente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo dei codici e delle password, nonché di ogni conseguenza dannosa che potesse derivare da un loro uso illegittimo o dal loro smarrimento o sottrazione.
3. In caso di variazione dei dati anagrafici, compresi quelli geografici (indirizzo, località ecc.), associati a un particolare Codice Utente, l'Utente è tenuto a darne immediata comunicazione alla Società di Gestione, mediante fax o raccomandata A/R, così da consentire a questa di assegnare all'Utente un

nuovo EAN Location Code, e d'informare tempestivamente della variazione anche gli altri Utenti Arianna.

4. In caso di smarrimento e/o sottrazione dei codici, l'Utente è tenuto a darne immediata comunicazione alla Società di Gestione mediante telefax o raccomandata A/R; la Società di Gestione provvederà a bloccare il servizio entro le prime 8 ore lavorative successive alla ricezione della suddetta comunicazione, non assumendosi alcuna responsabilità per eventuali danni conseguenti ad accessi o esecuzione di operazioni non impartite dallo stesso in quel lasso di tempo.

## **8 RESPONSABILITÀ DI TERZI**

1. Qualora l'Utente faccia ricorso a prestazioni, prodotti o servizi di terzi per l'accesso ai servizi Arianna, la Società di Gestione non sarà in alcun caso responsabile di qualunque disservizio riconducibile ad atti, mancanze od omissioni dei terzi in questione, né degli eventuali danni direttamente o indirettamente derivati.
2. Qualora l'Utente richieda alla Società di Gestione di ricorrere ai servizi di un intermediario per trasmettere, registrare o elaborare un messaggio, o comunque per accedere e usufruire dei servizi Arianna, l'Utente che avanza tale richiesta è comunque direttamente responsabile nei confronti della Società di Gestione dei danni derivati da qualsiasi atto, mancanza od omissione dell'intermediario in relazione alla fruizione dei servizi Arianna.

## **9 SICUREZZA DEI MESSAGGI**

1. Le parti, ciascuna per quanto di propria competenza, si impegnano ad applicare a tutti i messaggi le procedure e le misure di sicurezza necessarie per garantire la protezione dei messaggi stessi contro i rischi di accesso non autorizzato, manomissione, ritardo, distruzione o perdita.
2. Le parti riconoscono che procedure e misure di sicurezza previste nella Guida al Servizio Arianna<sup>+</sup> sono idonee e sufficienti in relazione ai loro scopi.  
La Società di Gestione, in particolare, si impegna a verificare costantemente l'adeguatezza di procedure e misure di sicurezza, per cui, se in futuro queste non fossero ritenute più sufficienti o comunque non idonee in relazione alle mutate condizioni della tecnica, si impegna a definire gli adeguamenti tecnici necessari.
3. Le procedure e le misure di sicurezza devono consentire: la verifica dell'origine, la verifica dell'integrità, il non disconoscimento dell'origine e del ricevimento, la riservatezza dei messaggi.
4. Qualora, a seguito dell'applicazione di procedure e misure di sicurezza, un messaggio venga rifiutato o riveli la presenza di errori, il destinatario è tenuto ad informare il mittente.

## **10 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO**

1. La Società di Gestione si impegna a rendere disponibile il servizio senza soluzione di continuità, fatto salvo quanto stabilito ai successivi comma 2) e 3).
2. La Società di Gestione si riserva il diritto di interrompere il servizio per operazioni di manutenzione ordinaria e/o straordinaria dei propri sistemi informativi, impegnandosi comunque a effettuare tali operazioni in orari e in tempi che riducano al minimo possibile gli eventuali disagi per l'Utente, e impegnandosi altresì a darne informazione all'Utente con congruo anticipo.

3. La Società di Gestione non è responsabile della sospensione o interruzione del servizio per motivi tecnici eccezionali e/o di forza maggiore.

Non sarà quindi responsabile delle conseguenze di eventuali sospensioni o interruzioni imputabili, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti o interruzione delle linee di comunicazione e/o trasmissione dati di qualsiasi genere, a interruzioni nell'erogazione dell'energia elettrica, a rotture hardware, a scioperi anche del proprio personale, incendi, terremoti, inondazioni, esplosioni, sabotaggi, attentati terroristici, atti vandalici, o a fatti di terzi e, in genere, a ogni impedimento od ostacolo che non possa essere superato con l'ordinaria diligenza.

## **11 INFORMAZIONI ALL'UTENTE**

1. La Società di Gestione fornirà tutte le informazioni riguardanti l'ordinaria gestione del servizio sul portale iBUK ([www.ibuk.it](http://www.ibuk.it), sezione Servizi Arianna).
2. In caso di urgenza la Società di Gestione comunicherà con l'Utente inviandogli un messaggio di posta elettronica all'indirizzo indicato nel contratto di adesione o un fax a un numero preventivamente comunicato dall'Utente.
3. In caso di cambiamento dell'indirizzo Internet in cui sono depositati e disponibili le Condizioni Generali di Servizio e la Guida al Servizio Arianna<sup>+</sup> sarà obbligo della Società di Gestione comunicare all'Utente il nuovo indirizzo via mail o via fax.
4. L'Utente si impegna a comunicare immediatamente alla Società di Gestione eventuali variazioni dell'indirizzo di posta elettronica e/o del numero di fax precisati nel contratto di adesione, sollevandola sin da ora da eventuali inadempienze che derivassero da tale mancata comunicazione.

## **12 ASSISTENZA**

1. La Società di Gestione si impegna a erogare all'Utente un servizio di assistenza esclusivamente relativo all'utilizzo dei servizi Arianna.
2. Il servizio di assistenza fornito dalla Società di Gestione non comprende la soluzione di problemi derivanti da cause esterne ad Arianna, come per esempio, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, malfunzionamenti dell'hardware e/o del software di sistema dell'Utente, errori del suo sistema gestionale, utilizzi e collegamenti non conformi alle norme di servizio specificate nel presente Contratto o nella Guida al Servizio Arianna<sup>+</sup> ecc.

In tali casi la Società di Gestione si riserva la facoltà di fornire comunque assistenza fatturando, alle tariffe in vigore al momento e previa accettazione di un preventivo da parte dell'Utente, ogni costo e onere derivante dalla richiesta.

## **13 DISPONIBILITÀ E MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA**

L'Utente potrà usufruire dell'assistenza Arianna con le seguenti modalità:

- inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica: [segreteria.arianna@ie-online.it](mailto:segreteria.arianna@ie-online.it)
- telefonando al numero 0245774672

Il servizio di assistenza è attivo nei seguenti orari: 9.00-13.00 e 14.00-17.30 dal lunedì al giovedì, e 9.00-13.00 e 14.00-16.00 il venerdì, escluse le festività nazionali e le festività della città di Milano. Eventuali periodi ulteriori di chiusura verranno comunicati agli Utenti tramite e-mail.

La Società di Gestione si riserva comunque il diritto di modificare la disponibilità e le modalità di accesso all'assistenza indicate ai commi precedenti, fra cui indirizzo e-mail, numeri telefonici, orari, date, dandone comunicazione all'Utente.

## **14 PRIVACY (REGOLAMENTO 679/2016)**

I dati raccolti sono necessari all'espletamento dell'attività prevista dal contratto in essere e verranno utilizzati esclusivamente da personale interno a Informazioni Editoriali per scopi amministrativi, contabili e gestionali.

Per ulteriori informazioni vi invitiamo a consultare l'apposita sezione sul sito iBUK all'indirizzo <https://www.ibuk.it/irj/go/km/docs/documents/PortaleIBUK/popup/privacy.html>.