

1 Definizioni

1.1 Ai fini delle presenti condizioni generali, si intende per:

- a) **Servizio "Contabilità facile online"**: di seguito denominato anche "Servizio", la disponibilità di accedere online a programmi di contabilità in modalità SaaS (Software as a Service) e ad un Assistente Contabile personale;
- b) **Attivazione**: attività di avviamento del Servizio, configurazione profilo utente e corso di formazione online;
- c) **Prova Facile**: l'attivazione del Servizio per un periodo di prova di 1 mese
- d) **Canone Mensile**: di seguito denominato "Canone", l'importo mensile da pagare, per usufruire del Servizio;
- e) **Fornitore**: CONTABILITA' FACILE SRL, con sede in GORIZIA, Via Buonarroti 10, Partita IVA 01161170319, soggetto erogatore del Servizio disciplinato dalle presenti condizioni generali di servizio;
- f) **Servizi Accessori**: servizi accessori al Servizio "Contabilità facile online";
- g) **Utente**: di seguito denominato anche "Cliente" o "Struttura Associata/Collegata", colui che utilizza direttamente il Servizio o ne usufruisce attraverso un Affiliato;
- h) **Affiliato alla Rete Contabilità facile online**: di seguito denominato "Affiliato" o anche genericamente "Utente", associazione, consorzio, centro servizi, consulente contabile e/o fiscale o altro Soggetto abilitato dal Fornitore quale intermediario e/o collaboratore nella fornitura del Servizio all'Utente;
- i) **Partners**: soggetti terzi a cui il Fornitore può trasferire talune fasi della fornitura del Servizio e dei Servizi Accessori;
- j) **Richiesta di Adesione al Servizio**: di seguito denominata "Richiesta", il modulo compilato dal Fornitore con i dati dell'Utente ed dell'eventuale Affiliato e contenente i parametri ed i dettagli tecnici del Servizio, il corrispettivo dovuto per tale servizio e l'Attivazione;

2 Oggetto

2.1 Il Servizio "Contabilità facile online" erogato dal Fornitore, con caratteristiche e prezzi corrispettivi descritti nella Richiesta, mette a disposizione dell'Utente e dell'Affiliato:

- a) un accesso a mezzo connessione Internet, a programmi di contabilità (prima nota cassa, contabilità in regime semplificato, contabilità generale ed IVA in regime ordinario) presenti sul Private Cloud del Fornitore, presso il datacenter OVH;
- b) un Assistente Contabile personale per guidarlo nell'utilizzo del programma e nella soluzione di eventuali problemi e chiarimenti legati all'inserimento della contabilità attraverso un collegamento via Skype o telefonico giornaliero di minimo 4 ore dal Lunedì al Venerdì esclusi i giorni festivi;
- c) l'Attivazione, attività di avviamento al Servizio che comprende configurazione del profilo Utente e corso di formazione online per l'utilizzo dei programmi;
- d) la Prova Facile che comprende un periodo di prova di un mese del Servizio senza restrizioni, compresi l'attività di avviamento e l'Assistente Contabile personale; se entro il termine di questo periodo viene data conferma del Servizio, si continua ad utilizzarlo con i dati già inseriti; il periodo di prova decorre dalla data di inizio del corso di avviamento.

2.2 Il Fornitore può inoltre mettere a disposizione dei Servizi Accessori a "Contabilità facile online", che riguardano:

- a) funzionalità aggiuntive dei programmi di contabilità online quali gestione preventivi, ordini, DDT, fatture emesse, gestione di magazzino, gestione cespiti, ecc.;
- b) servizi fiscali, contabili ed amministrativi relativi a:
 1. invii telematici (es. F24, Dichiarazioni Intrastat, Black List, Bilancio e Nota Integrativa ecc.)
 2. dichiarazioni periodiche fiscali (es. compilazione UNICO PF, SP, SC, compilazione 770 Lavoro Autonomo, ecc.)
 3. adempimenti amministrativi e contabili (es. DURC, supporto nella chiusura del Bilancio e compilazione della Nota Integrativa, ecc.)
- c) servizi di consulenza aziendale (fiscale, societaria, ecc.)

I Servizi Accessori saranno attivati da Fornitore su richiesta dell'Utente o dell'Affiliato dopo verifica della loro disponibilità.

I Servizi Accessori non possono essere attivati nel periodo di prova della Prova Facile.

I Servizi Accessori completano l'offerta di Contabilità facile online e il loro elenco completo, i prezzi e le caratteristiche sono a disposizione dell'Utente e dell'Affiliato nell'ambiente operativo del Servizio.

Per le attività che richiederanno necessariamente l'opera di soggetti titolari di abilitazione professionale o iscrizione in appositi albi, la società si avvarrà espressamente dell'opera di professionisti abilitati a norma di legge, i quali agiranno sotto la personale responsabilità.

- 2.3 Il Fornitore non eroga direttamente agli Utenti di Contabilità facile online i Servizi Accessori di natura fiscale, contabile ed amministrativa art. 2 comma 2 lett. b) e c) se forniti direttamente dall'Affiliato.
- 2.4 Il Fornitore può autorizzare l'Affiliato a fornire direttamente ai suoi Clienti di Contabilità facile online le mansioni relative al comma 1 lett. b) e c) del presente articolo.
- 2.5 L'Utente consente al Fornitore di frazionare e trasferire a propri Partners, totalmente o parzialmente, il Servizio e i Servizi Accessori erogati; il Fornitore, comunque, non è tenuto a comunicare all'Utente detti frazionamenti e trasferimenti.
- 2.6 Resta inteso che, nel caso di trasferimento ai sensi del precedente comma 2.5, l'Utente avrà rapporti commerciali solo con il Fornitore, essendo completamente estraneo al rapporto contrattuale instaurato tra quest'ultimo e i suoi Partners.

3 Conclusione, efficacia e diritto di recesso

- 3.1 Il rapporto contrattuale si intende concluso con il pagamento dell'Attivazione art. 2 comma 1 lettera c) o del primo canone del servizio e con l'accettazione dello stesso da parte del Fornitore senza alcun obbligo di comunicazione ma dando seguito all'avviamento e fornitura del Servizio.
- 3.2 Dalla data di Attivazione del Servizio è concesso all'Utente o dall'Affiliato un periodo di 60 giorni entro i quali può essere esercitato il diritto di recesso. In questa ipotesi verrà rimborsato l'intero importo della Attivazione. Sono esclusi dal rimborso l'importo del Canone e di eventuali Servizi Accessori richiesti dall'Utente o dall'Affiliato nello stesso periodo.
- 3.3 Il diritto di recesso del precedente comma, non può essere esercitato dopo il periodo di prova della Prova Facile.

4 Durata

- 4.1 Il rapporto contrattuale ha durata di 12 mesi che decorrono dal giorno della Attivazione del Servizio con la consegna all'Utente o all'Affiliato dei codici di accesso (Login e Password) o dalla data della conferma del Cliente che ha optato per il periodo di prova della Prova Facile.

4.2 Detto rapporto si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori 12 mesi, e così ad ogni successiva scadenza, salvo disdetta di una delle parti fatta pervenire alla controparte a mezzo lettera raccomandata A.R. o altro valido mezzo (email) entro e non oltre il 30° giorno antecedente la data di scadenza contrattuale; è data comunque facoltà all'Utente direttamente o attraverso l'Affiliato di recedere dal rapporto contrattuale in qualsiasi momento. La cessazione del rapporto decorrerà dal mese successivo nel quale è pervenuta al Fornitore la comunicazione del recesso.

5 Prezzi e modalità di pagamento

- 5.1 Per usufruire del Servizio (art. 2 comma 1 lett. a) e b) deve essere corrisposto il canone stabilito nella Richiesta.
- 5.2 Il canone del Servizio è calcolato in base ai parametri di cui all'art. 6 comma 1 e 2 della Richiesta.
- 5.3 Il corrispettivo dell'Attivazione di cui all'art. 2 comma 1 lett. c) è disciplinato dall'art. 7 comma 1 della Richiesta.
- 5.4 Il canone è dovuto dal mese di Attivazione del Servizio come disciplinato dall'art. 4 comma 1.
- 5.5 Il canone del Servizio è dovuto dall'Utente con modalità di pagamento mensile entro la fine del mese di competenza o al più tardi entro la fine del mese successivo; per canoni mensili inferiori ai 45 € l'addebito è trimestrale anticipato entro la fine del primo mese del trimestre o al più tardi entro la fine del secondo mese del trimestre.
- 5.6 I canoni del Servizio sono dovuti dall'Affiliato entro la fine del mese di competenza o al più tardi entro la fine del mese successivo; l'Affiliato può concordare con il proprio cliente modalità di pagamento diverse da quelle disciplinate nel precedente comma.
- 5.7 L'Utente o l'Affiliato sono tenuti a pagare i singoli Servizi Accessori richiesti sulla base del listino pubblicato online a loro disposizione e alle stesse condizioni di pagamento del canone o evidenziate in fattura.
- 5.8 In caso di ritardo nel pagamento dei Canoni e dei Servizi Accessori entro il termine stabilito, sono dovuti gli interessi di mora e le spese di recupero ai sensi degli artt 4, 5 e 6 del D. Lgs. 9/10/2002 n° 231. In ogni caso l'Utente o l'Affiliato sono tenuti al versamento dei canoni mensili e dei Servizi Accessori per tutto il periodo contrattualmente convenuto come disciplinato dall'Art. 4 comma 1 e 2.
- 5.9 Fermo quanto stabilito dal precedente comma, se non vengono rispettate le scadenze di pagamento entro il termine degli ulteriori 30 giorni dopo la scadenza resta operativo l'accesso al servizio ma viene disabilitato automaticamente la possibilità di inserire nuove registrazioni contabili. Trascorsi ulteriori 60 giorni dopo la scadenza, il Fornitore ha facoltà di sospendere immediatamente il Servizio o i Servizi Accessori senza preavviso ed intimare il pagamento di quanto dovuto entro 30 giorni a mezzo raccomandata A.R. o altro valido mezzo. Decorso inutilmente detto termine il Fornitore, può recedere dal rapporto contrattuale ai sensi dell'art. 1454 del codice civile per il mancato pagamento del Servizio.
- 5.10 Il Fornitore si riserva la facoltà per i Servizi Accessori di natura fiscale di cui all'art. 2 comma 2 lett. b) e c) eseguiti da professionisti abilitati di richiedere il pagamento anticipato alla data di scadenza dell'invio telematico dei dati.
- 5.11 L'inadempimento del cliente nei pagamenti dei servizi accessori di natura fiscale solleva il fornitore da qualsiasi onere per l'eventuale mancato adempimento e/o invio dei dati nei termini di legge e lo esonera da eventuali sanzioni e conseguenze che saranno ad esclusivo carico del cliente.

6 Modifiche delle condizioni generali del Servizio

- 6.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di aggiornare in qualunque momento le specifiche tecniche del Servizio e dei Servizi Accessori per migliorarne le prestazioni e le funzionalità. Ove la modifica comportasse nuove modalità di utilizzo degli stessi, queste verranno tempestivamente comunicate all'Utente.
- 6.2 Il Fornitore si riserva la facoltà di variare i prezzi del Servizio di cui all'art. 5 comma 1, 2 e 3 in qualsiasi momento per sopravvenuti aumenti dei costi di gestione pubblicando i nuovi listini sul proprio sito www.contabilitafacile.it o comunicandoli direttamente all'Utente o all'Affiliato. I nuovi prezzi del Servizio (canoni) per i Clienti e Affiliati già attivi, decorreranno dall'inizio del nuovo anno solare e l'Utente con il pagamento del nuovo prezzo corrispettivo manifesterà la propria accettazione per comportamento concludente.
- 6.3 Il Fornitore si riserva la facoltà di variare i prezzi dei Servizi Accessori di cui all'art. 2 comma 2 lett. a) in qualsiasi momento per sopravvenuti aumenti dei costi di gestione pubblicando i nuovi listini sul proprio sito www.contabilitafacile.it o comunicandoli direttamente all'Utente o all'Affiliato. I nuovi prezzi di questi Servizi Accessori per i Clienti e Affiliati già attivi, decorreranno dall'inizio del nuovo anno solare e l'Utente con il pagamento del nuovo prezzo corrispettivo manifesterà la propria accettazione per comportamento concludente.
- 6.4 Il Fornitore si riserva la facoltà di variare i prezzi dei Servizi Accessori di natura fiscale di cui all'art. 2 comma 2 lett. b) e c) in qualsiasi momento per sopravvenuti aumenti dei costi sostenuti per i professionisti abilitati ad eseguire tali mansioni e per sopravvenuti nuovi adempimenti di legge comunicandoli direttamente all'Utente o all'Affiliato. I nuovi prezzi, decorreranno immediatamente e l'Utente con il pagamento del nuovo prezzo corrispettivo manifesterà la propria accettazione per comportamento concludente.
- 6.5 Qualora l'Utente o l'Affiliato non intendessero accettare la modifica dei prezzi di cui ai precedenti commi 6.2, 6.3, 6.4, potranno recedere immediatamente dal Servizio e/o dai Servizi Accessori dandone comunicazione al Fornitore mediante lettera raccomandata A.R., o con altro valido mezzo (email) o manifestando questa volontà con un pagamento inferiore a quello richiesto, fermo restando il diritto del Fornitore di percepire il canone relativo al Servizio e i compensi per i Servizi Accessori fino a quel momento prestati, con esclusione di ogni altra indennità.

7 Obblighi e responsabilità dell'Utente e dell'Affiliato

- 7.1 L'adesione al Servizio da parte dell'Utente, non gli attribuisce alcun diritto sulle tecniche e procedure contenute in esso che sono di proprietà del Fornitore e non possono essere utilizzate per scopi diversi da quelli indicati nella Richiesta.
- 7.2 L'Utente e l'Affiliato si obbligano a non concedere, né a titolo gratuito né a titolo oneroso il Servizio in uso a terzi (per tali non intendendosi i dipendenti e collaboratori degli stessi).
- 7.3 L'Utente e l'Affiliato si obbligano a non trasferire a terzi (come definiti nel precedente comma), neppure parzialmente, i codici alfanumerici (denominati "username" e "password") necessari per la fruizione del Servizio, assumendone la custodia ed obbligandosi, in particolare, a conservarli con massima cura e riservatezza ed a risponderne nei confronti del Fornitore e di eventuali terzi in caso di violazione, anche parzialmente, degli obblighi posti a loro carico dal presente comma.
- 7.4 Ove i Servizi Accessori di natura fiscale per poter essere eseguiti dal Fornitore o dai suoi Partners necessitano di dati inseriti dall'Utente o dall'Affiliato in Contabilità facile online o trasmessi con altri mezzi (email, fax, ecc.) ed inseriti dal Fornitore, l'Utente o l'Affiliato restano gli unici responsabili della correttezza e veridicità dei dati forniti anche in riferimento alla attuale legislazione del "Falso in Bilancio".

7.5 L'Utente o l'Affiliato danno al Fornitore la disponibilità dei dati del precedente comma 4 nei tempi e nei modi che gli vengono indicati nel listino ufficiale a loro disposizione in *Contabilità facile online* nella colonna "G.A.S." (Giorni Anticipo su Scadenza) o in alternativa nelle comunicazioni periodiche inviate dal Fornitore. Ove l'Utente o l'Affiliato non rispettino la consegna dei dati prima del numero giorni evidenziato, il Fornitore non garantisce la sua esecuzione ed eventuali sanzioni per il ritardato adempimento sono ad esclusivo carico dell'Utente o dell'Affiliato.

8 Obblighi del Fornitore

- 8.1 Il Fornitore si impegna ad assicurare la continuità ed il livello qualitativo del Servizio e dei Servizi Accessori come descritto nella Richiesta salvo quanto previsto dai successivi art. 9 e art. 10.
- 8.2 Il Fornitore garantisce che il Servizio e i Servizi Accessori sono in grado di eseguire le operazioni e produrre i risultati illustrati all'Utente il quale, con l'adesione al Servizio ed ai Servizi Accessori, dichiara di esserne stato messo al corrente e che soddisfano le sue esigenze.
- 8.3 Il Fornitore si impegna a fornire all'Utente su sua richiesta i Servizi Accessori dell'art. 2 comma 2 alle condizioni evidenziate nel listino ufficiale a sua disposizione in *Contabilità facile online*.

9 Sospensioni del Servizio

- 9.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere il Servizio o i Servizi Accessori in ogni momento in tutto o in parte anche senza preavviso per:
- gli eventi previsti dal precedente art. 5 comma 7 ;
 - per un uso anomalo e/o di intensità tale da impedire la normale erogazione del Servizio anche causato dall'Utente;
 - un uso del Servizio e dei Servizi Accessori contrario agli obblighi posti a carico dell'Utente dal precedente art. 7.
- 9.2 Potranno verificarsi inoltre interruzioni del Servizio e dei Servizi Accessori per cause imprevedibili e di forza maggiore quali guasti alle linee telefoniche, elettriche e/o alle reti nazionali o internazionali e/o agli apparati tecnici necessari per il regolare funzionamento del Servizio e non dipendenti da cattiva manutenzione imputabile al Fornitore.
- 9.3 Il Fornitore, qualora sospenda il Servizio ed i Servizi Accessori per il verificarsi di una delle ipotesi di cui ai precedenti commi 1 e 2, non sarà tenuto al rimborso della quota del prezzo corrispettivo del Servizio e dei servizi Accessori corrispondente al periodo non goduto.
- 9.4 Il Fornitore non sarà, in alcuna ipotesi, tenuto al pagamento di ulteriori indennità, neppure di carattere risarcitorio, relative a danni diretti od indiretti comunque subiti dall'Utente o da terzi in dipendenza dell'uso o dal mancato uso del Servizio e dei Servizi Accessori.

10 Forza maggiore

- 10.1 Nessuna delle parti sarà responsabile del mancato adempimento di una qualsiasi delle obbligazioni previste nel rapporto contrattuale qualora la causa sia un evento al di fuori del suo controllo, non prevedibile e non evitabile. Ai fini della presente clausola e senza che l'elencazione che segue possa considerarsi esaustiva, un evento di forza maggiore includerà: guerre dichiarate e non; cataclismi naturali, esplosioni, incendi e distruzioni; boicottaggi, scioperi e serrate di ogni genere; atti dell'Autorità legittimi o meno; epidemie.
- 10.2 Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, la parte che ne subisce le conseguenze rendendosi inadempiente informerà immediatamente per iscritto l'altra parte del verificarsi di tale evento.
- 10.3 Per l'intero periodo in cui l'evento di forza maggiore o i suoi effetti permarranno, la parte inadempiente non sarà considerata responsabile per la sua incapacità di eseguire le obbligazioni la cui esecuzione è impedita dall'evento di forza maggiore, fermo restando che dette obbligazioni verranno adempiute non appena possibile dopo il venir meno dell'evento di forza maggiore.

11 Clausola di riservatezza

- 11.1 L'Utente si obbliga a mantenere riservati gli aspetti tecnici e soluzioni adottate nel Servizio e nei Servizi Accessori anche per particolari personalizzazioni adottate nei suoi confronti.
- 11.2 Il Fornitore si obbliga ad attuare tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza dei dati previste dal D. LGS. 196/2003 " Codice in materia di protezione dei dati personali" nella fornitura del Servizio e dei Servizi Accessori, come disciplinato nel successivo art. 12.

12 Privacy

- 12.1. A norma dell'art.4 del D.Lgs n°196/2003 il trattamento dei dati personali forniti dall'Utente attraverso la compilazione della "Richiesta" verrà effettuato da CONTABILITA' FACILE SRL, attraverso il soggetto "Responsabile" del trattamento, in conformità con quanto previsto dall'apposito documento programmatico.
- 12.2. I dati saranno trattati da CONTABILITA' FACILE SRL, dagli Affiliati e dai suoi Partners in modo lecito, secondo correttezza, ed adottando tutte le misure necessarie a garantirne la massima riservatezza.
- 12.3. Il trattamento avrà luogo su supporto informatico, al fine di consentire a CONTABILITA' FACILE SRL, agli Affiliati e i suoi Partners di eseguire gli obblighi strettamente correlati all'Attivazione e alla gestione del Servizio e dei Servizi Accessori ed a garantirne il loro corretto funzionamento. CONTABILITA' FACILE SRL non sarà in grado di eseguire l'Attivazione del Servizio e dei Servizi Accessori se non vengono forniti i dati richiesti.
- 12.4. CONTABILITA' FACILE SRL, può condividere i dati con gli Affiliati ed altri Partners per inviare comunicazioni tramite email, Skype o posta ordinaria, per fornire l'assistenza all'Utente. In detta ipotesi gli Affiliati e gli altri Partners sono tenuti a non utilizzare i dati personali, tranne che per fornire tale servizio a CONTABILITA' FACILE SRL e/o all'Utente e sono tenute a mantenere la più assoluta riservatezza.
- 12.5. Tali dati, saranno anche utilizzati da CONTABILITA' FACILE SRL, per fornire informazioni commerciali sulla disponibilità di altri prodotti o servizi, ed in questa ipotesi i dati personali non saranno trasferiti a terze parti.
- 12.6. L'Utente potrà rivolgersi in qualsiasi momento a CONTABILITA' FACILE SRL Titolare del trattamento per far valere i suoi diritti, così come previsto dagli articoli 7, 8 e 9 del D.Lgs n°196/2003.
- 12.7. All'atto della Richiesta di adesione al Servizio e dei Servizi Accessori erogati da CONTABILITA' FACILE SRL vengono richieste informazioni sui dati personali che consentono di identificare l'Utente, e sui dati non personali, come l'attività o professione ed altri dati demografici.
- 12.8. CONTABILITA' FACILE SRL non vende né affitta né concede in prestito a terze parti i propri elenchi di Utenti e i relativi dati.
- 12.9. Con l'Attivazione del servizio *Contabilità facile online* e dei Servizi Accessori, CONTABILITA' FACILE SRL sarà in possesso di dati personali sensibili riferibili all'attività svolta dall'Utente e da tutti i suoi clienti e fornitori. Ciò comporterà a carico dell'Utente la necessità di dare, a sua volta, adeguata informativa circa i criteri di classificazione e gestione forniti da CONTABILITA' FACILE SRL.

13 Clausola risolutiva espressa

- 13.1 Il rapporto contrattuale si risolverà di diritto per fatto e colpa dell'Utente o dell'Affiliato, se il Fornitore dichiarerà a mezzo lettera

raccomandata A.R. o altro valido mezzo che intende avvalersi della presente clausola, nel caso di violazione, da parte dell'Utente o dell'Affiliato dell'obbligo di cui all'art. 5 comma 7 e dell'obbligo di cui all'art. 7.

13.2 Il rapporto contrattuale si risolverà di diritto per fatto e colpa del Fornitore, se l'Utente o l'Affiliato dichiarerà a mezzo lettera raccomandata A.R. o altro valido mezzo che intende avvalersi della presente clausola, nel caso di violazione, da parte del Fornitore dell'obbligo di cui all'art. 11 comma 2 e art. 12 comma 1, 6 e 8.

13.3 La dichiarazione di cui al precedente comma 13.1 e 13.2 produrrà effetto dalla data di ricevimento della relativa comunicazione.

14 Clausola di Salvaguardia

14.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, ognuna delle clausole del presente contratto e della "Richiesta di Adesione al Servizio" a suo insindacabile giudizio. Se entro il tempo di giorni 30 non saranno fatte pervenire osservazioni sulle modifiche o non verrà data disdetta del Servizio le modifiche si riterranno accettate.

15 Clausola arbitrale

15.1 Le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione degli obblighi relativi al rapporto contrattuale saranno decise da un collegio arbitrale composto di tre membri, di cui uno nominato da ciascuna parte, ed il terzo, con funzioni di presidente, nominato dal presidente del tribunale di Gorizia. L'arbitrato avrà carattere rituale.

16 Clausola di rinvio

16.1 Le presenti Condizioni Generali del Servizio e la Richiesta disciplinano il rapporto di fornitura del Servizio, della Attivazione e dei Servizi Accessori.

16.2 In caso di contrasto tra le disposizioni delle presenti Condizioni Generali del Servizio e le disposizioni specifiche riportate nella Richiesta prevarranno queste ultime.

16.3 Con l'adesione al Servizio l'Utente accetta le clausole del presente "Condizioni Generali del Servizio" e della "Richiesta di Adesione al Servizio e dà atto di averne preso visione.

Ai sensi e per gli effetti dell'art.1341 c.c. l'Utente approva specificatamente le clausole: art. 6 comma 2 e 3, art. 10,11, 13.