

Condizioni Generali di Contratto | v202502

1. Definizioni

Nelle presenti condizioni generali di contratto (le "**Condizioni Generali di Contratto**"), i termini e le espressioni di seguito elencati, quando riportati con iniziale maiuscola, devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo. I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa. Ove non specificamente definiti nelle presenti Condizioni Generali, i termini utilizzati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto con lettera maiuscola devono intendersi con il significato loro attribuito nelle Condizioni d'Utilizzo, come di seguito definite.

- 1.1. "**Aggiornamenti**": tutti gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie, personalizzazioni e modifiche in genere apportate ai Prodotti, anche nell'ambito della fornitura dei Servizi, da parte del Fornitore.
- 1.2. "**Aggiornamenti Software**": indica gli specifici Aggiornamenti effettuati sul Software, come definiti nelle Condizioni Generali di Licenza d'uso del Software.
- 1.3. "**Assistenza**": la messa a disposizione del Cliente di un servizio di help desk tecnico allo scopo di suggerire, ove possibile, soluzioni tecniche volte alla corretta fruizione dei Prodotti.
- 1.4. "**Cliente**": il soggetto espressamente identificato come tale nell'Offerta a lui riservata.
- 1.5. "**Contratto**": l'accordo complessivo che disciplina il rapporto fra il Fornitore ed il Cliente (di seguito, chiamate congiuntamente anche "**Parti**") in ordine ai Prodotti offerti dal Fornitore al Cliente stesso ed indicati nell'Offerta. Il Contratto si compone dell'Offerta, delle presenti Condizioni Generali di Contratto ed ove occorra, in relazione al/ai Prodotto/i offerto/i, delle Condizioni di licenza d'uso dei Software Infominds, dell'informativa privacy e di tutti gli ulteriori allegati messi a disposizione del Cliente anche con strumenti informatici. Tutta la precedente documentazione, incluse le specifiche pattuizioni e gli allegati tecnici previsti per determinati Prodotti, costituisce parte essenziale ed integrante del Contratto.
- 1.6. "**Credenziali di Accesso**": il sistema di autenticazione attraverso il quale è possibile accedere e utilizzare i Prodotti, inclusi i codici di identificazione e le chiavi di accesso forniti dal Fornitore al Cliente.
- 1.7. "**Dati**": dati, informazioni e documenti in tutte le forme, compresi i relativi contenuti (quali, a titolo esemplificativo, files, e-mail, informazioni, contenuti sonori e testuali, immagini), messi a disposizione dal Cliente al Fornitore tramite caricamento sul Sistema o con qualsiasi altra modalità.
- 1.8. "**Formazione**": indica tutte quelle attività formative effettuate dal Fornitore verso gli Utenti Finali finalizzate all'apprendimento, da parte di questi ultimi, dei meccanismi, processi e funzionamento dei Software oggetto del Contratto.
- 1.9. "**Fornitore**": la società Infominds Spa, con sede legale in 39042 – Bressanone alla Via Brennero 72.
- 1.10. "**Merci**" (o "Merce"): le componenti fisiche (cd "hardware") e logiche di elaboratori elettronici in generale, le apparecchiature fisiche accessorie (cd "periferiche") e i materiali oggetto di fornitura da parte del Fornitore in favore del Cliente. Sono Merci, a titolo esemplificativo, i personal computer, i totem multimediali, le stampanti, i server fisici.
- 1.11. "**Offerta**": la proposta del Fornitore al Cliente, composta in particolare dalla descrizione dei Prodotti e dalle quantità offerte, dall'indicazione dei Prezzi per ciascun Prodotto richiesto e dalle condizioni commerciali. L'Offerta può essere trasmessa al Cliente anche con strumenti informatici o telematici.
- 1.12. "**Orario di Servizio**": l'orario all'interno del quale il personale incaricato dal Fornitore effettua gli interventi. L'Orario di Servizio si compone di "**Orario di lavoro Ordinario**" – ossia dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00, esclusi i giorni festivi, salve eventuali variazioni all'orario eventualmente indicate nell'Offerta - e di un eventuale "**Orario di Lavoro in Regime di Reperibilità**", ossia ogni orario diverso dall'Orario di lavoro Ordinario se indicato nell'Offerta.
- 1.13. "**Periodo di Validità**": la durata dei Servizi IT ricorrenti oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- 1.14. "**Prezzo**" (o "Prezzi"): corrispettivo che il Cliente è tenuto a pagare al Fornitore per i Prodotti oggetto del presente Contratto, inclusi i Prezzi Periodici qualora tale modalità di pagamento sia prevista nell'Offerta.
- 1.15. "**Prezzi Periodici**": i Prezzi dovuti al Fornitore dal Cliente per la fornitura, a cadenza periodica e ricorrente, dei Servizi IT ricorrenti.
- 1.16. "**Prodotti**" (o "Prodotto"): indica, congiuntamente, le Merci, i Software e i Servizi oggetto del presente Contratto forniti dal Fornitore al Cliente a fronte del pagamento del Prezzo.
- 1.17. "**Progetto**": indica l'insieme di quelle attività necessarie alla elaborazione e, ove previsto dall'Offerta, alla messa in atto di un progetto avente ad oggetto la realizzazione di opere o l'erogazione di servizi di natura informatica, entro un termine e in base ad un corrispettivo prestabiliti.
- 1.18. "**Proprietà Intellettuale**": indica ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, ovunque nel mondo, quali - a titolo esemplificativo e non esaustivo - marchi, brevetti, modelli di utilità, disegni e modelli, nomi a dominio, know-how, opere coperte dal diritto d'autore, database e software (ivi inclusi, ma non limitatamente a, le sue derivazioni, il codice sorgente, il codice oggetto e le interfacce).
- 1.19. "**Servizi**" (o "Servizio"): indica, congiuntamente, i Servizi di Manutenzione IT, i Progetti e i Servizi IT ricorrenti, ove previsti nell'Offerta.
- 1.20. "**Servizi IT ricorrenti**": indica i servizi come definiti nell'art. 10 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- 1.21. "**Servizi di Manutenzione IT**": ove previsto nell'Offerta, indica determinati servizi di manutenzione e assistenza a supporto dell'utilizzo del Software, quali i) Aggiornamenti Software, ii) Assistenza, e iii) fornitura di Software sostitutivo.
- 1.22. "**Sistema**": l'infrastruttura tecnologica di titolarità del Fornitore o di terzi che ospita i Software e, in generale, i Prodotti funzionali alla fornitura dei Servizi oggetto dell'Offerta.
- 1.23. "**Software**": tutti prodotti software di titolarità del Fornitore (cd "**Software Proprietari**") o di terzi indicati nell'Offerta e concessi in licenza d'uso al Cliente (quali, a titolo esemplificativo, sistemi operativi, software di base o applicativi), ivi inclusi quelli necessari per consentire al Cliente la fruizione dei Servizi oggetto del Contratto.
- 1.24. "**Software sostitutivo**": indica il Software parzialmente o totalmente rielaborato che sostituisce il Software installato, qualora ciò dipenda da qualsiasi motivo estraneo alla volontà del Fornitore.
- 1.25. "**Ticket**": il meccanismo attraverso il quale il Fornitore memorizza sul proprio Sistema le richieste di Assistenza del Cliente e le attività svolte o da svolgere.
- 1.26. "**Utente Finale**": significa ciascun dipendente e/o collaboratore del Cliente, da quest'ultimo autorizzato ad utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere e utilizzare i Prodotti oggetto dell'Offerta.

2. Oggetto ed Esclusioni

- 2.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto disciplinano i termini e le condizioni applicabili al rapporto tra il Fornitore e il Cliente con riferimento all'acquisto, da parte del Cliente, dei Prodotti, inclusa la fornitura dei Servizi IT ricorrenti, indicati in ciascuna Offerta tempo per tempo accettata dal Cliente.
- 2.2. I Prodotti oggetto di ciascuna Offerta vengono individuati e dimensionati sulla base delle informazioni ricevute dal Cliente, il quale assume piena ed esclusiva responsabilità in ordine alla correttezza di tali dichiarazioni.
- 2.3. Qualora successivamente alla conclusione del presente Contratto, le Parti concordassero l'erogazione di ulteriori Prodotti, le Parti potranno sottoscrivere ulteriori Offerte che andranno ad integrare l'oggetto del presente Contratto. Resta, pertanto, inteso tra le Parti che la fornitura di tali ulteriori Prodotti sarà disciplinata dalle presenti Condizioni Generali nella versione vigente al momento della sottoscrizione dell'Offerta, che si applicheranno all'intero Contratto anche con riferimento alle precedenti Offerte già sottoscritte.
- 2.4. Salvo quanto previsto nell'Offerta, sono esclusi dall'oggetto delle presenti Condizioni Generali di Contratto:
 - a) installazione e configurazione dei Software presso il Cliente;
 - b) Sviluppo Software e/o nuovi moduli Software;

- c) formazione sui Software;
- d) assistenza nella migrazione dei Dati, nell'esecuzione di backup e nell'implementazione di altre misure di sicurezza per la salvaguardia dei Dati del Cliente;
- e) assistenza per l'implementazione e/o gestione e/o monitoraggio di sistemi di reti e connessioni;
- f) attività di assistenza e consulenza tecnico-informatica;
- g) qualsiasi altro servizio o attività di assistenza e consulenza, ovvero fornitura di apparecchiature o di altri prodotti che non siano specificatamente regolati dal Contratto tra il Fornitore e il Cliente.

3. Modalità e termini di consegna delle Merci

- 3.1. Ove non specificato diversamente nell'Offerta, la consegna della Merce avviene franco vettore, con trasporto tramite terzo corriere presso l'indirizzo indicato dal Cliente. In tali casi, le spese e gli oneri per il trasporto della Merce restano a carico del Cliente, inclusi i relativi rischi derivanti dal trasporto. Il Fornitore, pertanto, non risponderà, a qualsiasi titolo o causale, di eventuali danni derivanti dal trasporto.
- 3.2. I termini di consegna indicati nell'Offerta, o con successiva comunicazione scritta, devono essere considerati una stima e, pertanto, sono da intendersi meramente indicativi, non perentori né essenziali per l'esecuzione dell'ordine da parte del Fornitore. Il Fornitore, pertanto, non risponderà, a qualsiasi titolo o causale, di eventuali danni derivanti da ritardi nella consegna.

4. Prezzo, Fatturazione e Termini di Pagamento

- 4.1. Il Cliente si impegna a corrispondere, per ciascun Prodotto oggetto di ciascuna Offerta tempo per tempo accettata dal Cliente, i Prezzi indicati nell'Offerta. I Prezzi verranno richiesti dal Fornitore mediante emissione di regolare fattura. Il Cliente accetta che la trasmissione delle fatture avvenga in formato elettronico.
- 4.2. I termini e le modalità di fatturazione e pagamento dei Prezzi ove non espressamente previsti/e nell'Offerta sono disciplinati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto. Tutti i Prezzi devono intendersi al netto dell'IVA; resta a carico del Cliente il pagamento di ogni imposta tempo per tempo applicabile (ivi incluse eventuali spese bancarie).
- 4.3. L'obbligo di pagamento derivante dal presente Contratto è irrevocabile e le somme dovute non sono soggette a rimborso, ad eccezione di quanto previsto nel Contratto stesso.
- 4.4. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che i Prezzi Periodici, quali, a titolo di mero esempio, abbonamenti e canoni di noleggio, sono soggetti ad aggiornamento annuale nella misura del 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT e/o ASTAT dei prezzi della produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.
- 4.5. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che eventuali personalizzazioni del software, comporteranno l'aumento del prezzo del canone del 5% a decorrere dal successivo rinnovo del contratto.
- 4.6. Eventuali listini dei Prezzi trasmessi dal Fornitore al Cliente hanno validità fino alla fine dell'anno in corso.
- 4.7. Il Cliente dichiara di rinunciare fin d'ora alla compensazione tra quanto dovuto al Fornitore ed eventuali suoi crediti maturati nei confronti del Fornitore stesso.
- 4.8. Ai sensi del D.Lgs n. 231/2002, in caso di ritardo o mancato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente verserà al Fornitore gli interessi legali moratori, ed il semplice ritardo farà decorrere i suddetti interessi, senza necessità di costituzione in mora. Le spese per il recupero delle somme non tempestivamente corrisposte dovranno essere rimborsate dal Cliente.
- 4.9. Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo 4.

5. Obblighi e dichiarazioni del Cliente

- 5.1. Con la conclusione del Contratto, il Cliente si impegna a:
 - (i) corrispondere al Fornitore i Prezzi indicati in ciascuna Offerta;
 - (ii) usare i Prodotti in maniera conforme a quanto previsto nel presente Contratto ed esclusivamente per gli scopi cui essi sono destinati;
 - (iii) fornire al Fornitore tutte le informazioni necessarie per consentire al Fornitore stesso un corretto e completo adempimento delle obbligazioni assunte ai sensi del presente Contratto, nonché a comunicare immediatamente le eventuali relative variazioni.
 - (iv) mettere a disposizione del Fornitore personale con competenze tecniche specialistiche adeguate per la implementazione e fruizione dei Prodotti.
- 5.2. Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto il Cliente dichiara di:
 - (v) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al Contratto;
 - (vi) voler utilizzare i Prodotti (nonché gli eventuali Aggiornamenti) esclusivamente ad uso interno e nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale, e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del D.lgs. 206/2005 a tutela dei consumatori.
 - (vii) possedere tutti i requisiti di legge per la fruizione dei Prodotti e tutte le licenze, autorizzazioni e certificazioni per lo svolgimento della propria attività;
 - (viii) rispettare tutte le leggi vigenti in materia di concussione, corruzione, gestione finanziaria, pratiche contabili, obblighi di registrazione, meccanismi di controllo interno e riciclaggio.
- 5.3. È fatto divieto di utilizzare i Prodotti al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:
 - (i) siano in contrasto o violino i diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di Fornitore e/o di terzi;
 - (ii) abbiano contenuti discriminatori, diffamatori, calunniosi o minacciosi;
 - (iii) contengano materiali pornografico, pedopornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;
 - (iv) contengano virus, worm, trojan horse o, comunque, altri elementi informatici di contaminazione o distruzione;
 - (v) costituiscano attività di spamming, phishing e/o simili;
 - (vi) siano in ogni caso in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.
- 5.4. Il Cliente si impegna a tenere indenne e manlevato il Fornitore, ovvero i suoi dipendenti, consiglieri, rappresentanti e collaboratori, da qualsiasi danno, spesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti, ivi incluse le ragionevoli spese legali, che dovessero derivare da qualunque pretesa, contestazione e/o azione giudiziaria avanzata, minacciata o intrapresa in conseguenza della violazione delle condizioni contrattuali di cui al presente Contratto, di prescrizioni normative o di diritti di terzi, imputabile al Cliente o avvenuta con il suo assenso.

6. Servizio di Assistenza e Tariffa Oraria

- 6.1. Ove espressamente indicato nell'Offerta, il Fornitore mette a disposizione del Cliente il servizio di Assistenza con riferimento ai Prodotti indicati nell'Offerta contrattuale. Al di fuori di quanto previsto nell'Offerta, in nessun caso il Fornitore sarà tenuto a fornire assistenza relativamente ad apparecchiature, apparati e software di proprietà (o comunque nella disponibilità) del Cliente e/o di terzi. Il Fornitore si impegna a fornire al Cliente ogni servizio di Assistenza previsto nel presente articolo con la diligenza dovuta e con l'impiego di mezzi adeguati e personale qualificato, assumendo a riguardo un'obbligazione di mezzi e non di risultato.
- 6.2. A seguito di richiesta di intervento inoltrata dal Cliente nelle modalità indicate, il Fornitore aprirà un Ticket sul proprio Sistema, e, stabilita preliminarmente la priorità d'intervento, prenderà in carico la richiesta del Cliente. A tal fine, il Cliente dovrà fornire al Fornitore tutte le informazioni necessarie per individuare la causa della segnalazione dal medesimo effettuata e dovrà fornire al

Fornitore, ove richiesto, l'assistenza di personale interno o altro supporto eventualmente necessario. I tempi di presa in carico sono predeterminati e sono rapportati alla priorità dell'intervento da effettuare. Gli interventi verranno effettuati nell'Orario di Servizio prestabilito, da remoto oppure tramite intervento a domicilio su richiesta del Cliente; in quest'ultimo caso, l'intervento è da considerarsi come prestazione aggiuntiva e Infominds potrà definire l'intervento e fissare i costi con separata Offerta. Possono essere previste limitazioni agli interventi effettuati nell'Orario di Lavoro in Regime di Reperibilità.

- 6.3. I Prezzi dei servizi di Assistenza sono fissati dal Fornitore in base alle modalità di assistenza (da remoto oppure onsite), luogo e figure tecnico-professionale coinvolte. Il listino prezzi vigente è presente al sito [REDACTED].
- 6.4. Eventuali ulteriori termini e modalità di erogazione dei servizi di Assistenza per specifici Prodotti sono disciplinati in clausole particolari all'interno del Contratto.

7. Proprietà intellettuale, Licenze, Marchi e Segni Distintivi

- 7.1. Il Cliente riconosce e accetta che tutti i diritti di Proprietà Intellettuale, ivi inclusi i diritti di sfruttamento economico, sui Prodotti (ivi inclusi, ma non limitatamente a, codici sorgente, codice oggetto, algoritmi, infografiche, interfacce o API, logiche di programmazione dei Prodotti), sui relativi lavori preparatori, sulla relativa documentazione, sul Sistema, sugli Aggiornamenti e su tutti i risultati che dovessero eventualmente sorgere nell'ambito della prestazione dei Servizi da parte del Fornitore al Cliente, sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, esclusivamente in capo a Fornitore e/o agli altri licenziatari o terze parti. Restano altresì in capo al Fornitore (o all'eventuale diverso soggetto) tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati ai Prodotti, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore (o dell'eventuale diverso soggetto relativo titolare). Il Cliente si impegna, pertanto, a non contestare la titolarità e la validità dei diritti di Proprietà Intellettuale del Fornitore.
- 7.2. Fermo restando quanto previsto nelle Condizioni di Licenza d'uso del Software, con riferimento ai Software necessari per la fruizione dei Prodotti, il Fornitore concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva, onerosa, non sub-licenziabile, non cedibile, non trasferibile e limitata alla durata del Contratto, del Software e degli eventuali relativi Aggiornamenti.
- 7.3. Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun suo dipendente e/o collaboratore, a fruire dei Prodotti negli stretti limiti concessi con il presente Contratto, nel rispetto delle norme di legge e dei diritti di Proprietà Intellettuale del Fornitore o di terzi. Pertanto, il Cliente, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si impegna a:
 - (i) non aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nei Prodotti e/o negli Aggiornamenti;
 - (ii) non decodificare, decompilare o disassemblare i (o consentire la decodificazione, la decompilazione o il disassemblamento di) Prodotti e/o Aggiornamenti, salvo che tali attività siano espressamente consentite da previsioni di legge e comunque nei limiti di tali previsioni;
 - (iii) non eseguire copie dei Prodotti e/o Aggiornamenti, salvi gli inderogabili limiti di legge e/o espressa autorizzazione del Fornitore;
 - (iv) non attivare utenze in numero superiore a quanto espressamente indicato nell'Offerta nonché utilizzare i Prodotti oltre i limiti dimensionali e operativi eventualmente specificati nell'Offerta;
 - (v) non pubblicare i Prodotti e/o gli Aggiornamenti e/o condividerli, anche attraverso la rete, con terzi non autorizzati;
 - (vi) utilizzare i Prodotti e/o gli Aggiornamenti in contrasto con le norme di legge.
- 7.4. Nel caso di utilizzo di Prodotti di titolarità di soggetti terzi, le relative condizioni di utilizzo, SLA e/o documentazione informativa o contrattuale costituirà parte integrante delle presenti Condizioni Generali di Contratto, ed il Cliente dichiara di aver letto, compreso ed accettato le disposizioni in essa contenute.

8. Garanzia e Decadenza. Esclusioni

- 8.1. Qualora previsto nell'Offerta, il Fornitore garantisce la Merce venduta contro vizi e difetti di progettazione e/o fabbricazione, in conformità alle specifiche tecniche ed esclusivamente nei limiti specificati nei successivi commi.
- 8.2. La garanzia è valida per il termine massimo di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di consegna della Merce. La verifica di eventuali difformità riguardanti la tipologia e la qualità della Merce deve essere operata dal Cliente al momento della consegna. Ove non diversamente pattuito e fatte salve le disposizioni di legge applicabili, il Cliente dovrà denunciare per iscritto, a pena di decadenza dalla garanzia, la presenza di vizi e/o difetti entro 8 (otto) giorni dalla consegna se si tratta di vizi e/o difetti palesi, oppure, entro 8 (otto) giorni dalla scoperta in caso di vizi e/o difetti occulti o non rilevabili da una persona di media diligenza.
- 8.3. Qualora il Cliente riscontri dei vizi della Merce, al Fornitore sarà concesso un termine ragionevole (in ogni caso non inferiore a 30 giorni) per verificare l'esistenza di tali vizi e procedere, a sua discrezione, alla riparazione o alla sostituzione della Merce viziata.
- 8.4. In ogni caso, il ripristino del sistema operativo, dei programmi e dei dati è comunque escluso dalla garanzia, così come lo sono i relativi servizi di manodopera del Fornitore, l'assistenza in loco e la fornitura di un'unità sostitutiva.
- 8.5. La garanzia è espressamente esclusa nel caso di vizio o cattivo funzionamento della Merce che dipenda da mere interruzioni o errori, nonché da cause non imputabili al Fornitore, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, (i) danni derivanti da uso o intervento improprio o negligente, manipolazione e/o dal mancato uso di quanto fornito, e/o da uso di parti non originali; (ii) danni provocati da scariche elettriche, incendi, liquidi, fulmini, sovratensione, shock elettrico, incidenti correlati a urti o cadute, virus informatici, inosservanza delle norme di sicurezza, caso fortuito e/o forza maggiore. Sono, inoltre, espressamente esclusi dalla garanzia la sostituzione di pezzi a seguito di usura o di consumo, i lavori di manutenzione, pulizia, taratura, installazione e collegamento dei Prodotti. In ogni caso, il Fornitore non assume alcuna responsabilità o garanzia che non sia espressamente prevista nel presente Contratto.

9. Consegna dei Prodotti per riparazioni in Garanzia o fuori Garanzia. Restituzione del Prodotto

- 9.1. Prima della consegna al Fornitore del Prodotto che necessita di essere riparato, il Cliente dovrà provvedere alla creazione di una copia di backup completa dei dati e dei programmi in essi contenuti e/o memorizzati.
- 9.2. In nessun caso e in nessun modo il Fornitore può essere ritenuto responsabile per la perdita parziale o totale dei dati durante l'intervento. Se non diversamente concordato, il Cliente è tenuto a consegnare il Prodotto unitamente a tutti i manuali tecnici, driver, software, alimentatori, cavi di collegamento, licenze e codici di licenza, nonché le password o altri dati di accesso. Inoltre, se non diversamente concordato, il Fornitore tratterà e smaltirà i pezzi sostituiti.
- 9.3. In caso di riparazione della Merce, e salvo l'applicazione della garanzia, il Prezzo offerto per i pezzi di ricambio si riferisce al solo costo dei materiali. Il tempo di lavoro per l'installazione e la configurazione, nonché gli altri servizi aggiuntivi necessari per la messa in servizio, come le spese di amministrazione e di collaudo, saranno addebitate al Cliente considerando le spese effettivamente maturate e documentate.
- 9.4. Il Prodotto riparato viene restituito al Cliente su presentazione della scheda riparazione del Fornitore. Salvo diverso accordo, il Prodotto in riparazione deve essere ritirato presso il Fornitore entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Fornitore di ultimazione dei lavori di riparazione. Dopo la scadenza di tale termine, il Prodotto non ritirato sarà smaltito professionalmente e i costi di smaltimento saranno a carico del Cliente.

10. Servizi IT ricorrenti

- 10.1. Ove previsto nell'Offerta, il Contratto può avere ad oggetto l'erogazione, da parte del Fornitore verso il Cliente, di servizi, ad esecuzione continuata o periodica, a contenuto informatico ("**Servizi IT ricorrenti**"). I Servizi IT ricorrenti sono venduti congiuntamente o disgiuntamente alle Merci ed ai Software, e possono consistere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, in noleggio Software, Servizi di Manutenzione IT, archiviazione dati in cloud, Software as a Service (SaaS) ed altri servizi cloud meglio dettagliati nell'Offerta. Nel caso in cui i Servizi IT ricorrenti prevedano il supporto telefonico, l'Orario di Servizio è indicato nell'Offerta. Possono essere previste delle limitazioni al supporto telefonico prestato nell'Orario di Lavoro in Regime di Reperibilità.

- 10.2. Con riferimento ai Servizi di Manutenzione IT:
- i) salvo quanto previsto nell'Offerta, l'installazione degli Aggiornamenti Software rilasciati spetta al Cliente. Su richiesta di quest'ultimo, Infominds può provvedere all'installazione degli Aggiornamenti Software con separata Offerta e relativo compenso per l'intervento in oggetto.
 - ii) qualora l'Aggiornamento Software incida su aspetti non sostanziali delle funzionalità del Software e sia dipeso da modifiche alle normative di legge applicabili, esso sarà reso disponibile nei termini e modalità previste dalla suddetta normativa. Fanno eccezione al predetto vincolo quelli Aggiornamenti Software che incidano su aspetti sostanziali delle funzionalità del Software e dipendano da modifiche alle normative di legge applicabili.
- 10.3. Fermo restando quanto previsto nell'articolo 4, e in particolare nel paragrafo 4.4, qualora durante il Periodo di Validità si verificassero aumenti straordinari dei costi non direttamente ascrivibili al Fornitore, quest'ultimo è autorizzato ad aumentare in conseguente misura i Prezzi Periodici dei Servizi IT ricorrenti. Il Fornitore avrà cura di rendere noti al Cliente tali aumenti per iscritto oppure via e-mail e consente al Cliente il diritto di recesso, anche durante il Periodo di Validità Minimo, da esercitarsi entro il termine di trenta (30) giorni dalla comunicazione scritta con le medesime forme previste al Paragrafo 10.6 per la disdetta. Scaduto tale termine, si presumono accettati i Prezzi Periodici così aumentati.
- 10.4. Il Periodo di Validità avrà inizio al verificarsi del primo dei seguenti eventi: a) dal giorno in cui il Fornitore comunica al Cliente l'attivazione dei Servizi IT ricorrenti, ovvero, se precedente b) dal giorno in cui il Cliente sarà effettivamente abilitato a utilizzare i Servizi IT ricorrenti; esso ha una durata minima corrispondente al periodo minimo di validità (così come individuato al seguente paragrafo 10.5 (di seguito "**Periodo di Validità Minimo**"). L'attivazione dei Servizi IT ricorrenti avviene nel momento in cui il Fornitore mette a disposizione del Cliente in modalità operativa la parte essenziale delle funzionalità dei Servizi IT ricorrenti, indipendentemente dal fatto che queste vengano utilizzate o meno dal Cliente.
- 10.5. Qualora nel Contratto non sia esplicitamente indicato alcun Periodo di Validità Minimo, esso si intende di durata pari a dodici (12) mesi. Qualora durante il Periodo di Validità il Cliente ordini ulteriori Servizi IT ricorrenti, il cui nuovo Periodo di Validità Minimo superi il Periodo di Validità Minimo rimanente, il Periodo di Validità Minimo del Contratto verrà a coincidere con il Periodo di Validità Minimo degli ulteriori Servizi IT ricorrenti ordinati dal Cliente.
- 10.6. A decorrere dalla scadenza del Periodo di Validità Minimo, questo Contratto è da intendersi automaticamente rinnovato di volta in volta per un uguale periodo di tempo, salvo la facoltà per entrambe le Parti di esercitare la disdetta con un preavviso di novanta (90) giorni mediante comunicazione da inviarsi all'altra Parte a mezzo PEC.
- 10.7. Eventuali richieste da parte del Cliente di riduzione del numero delle licenze sottoscritte, avranno decorrenza a far data dal rinnovo del contratto in corso.
- 10.8. In caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, il Fornitore cesserà immediatamente e definitivamente la fornitura dei Servizi IT ricorrenti al Cliente. In tal caso, il Cliente avrà la facoltà di effettuare la migrazione dei propri Dati presenti nel cloud per un periodo di 15 giorni dalla data di cessazione del Contratto.

11. Riservatezza

- 11.1. Per "Informazione Confidenziale" si intende (i) qualsiasi informazione, dato o notizia, di natura sensibile o riservata, trasmesse dal Cliente al Fornitore mediante qualsiasi forma o modalità (quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo: liste clienti e fornitori, presentazioni, strategie ed informazioni commerciali, prodotti e processi in fase di sviluppo, innovazioni e scoperte, disegni e modelli di utilità, know-how ed anagrafiche clienti), nonché (ii) qualsiasi informazione, documento, dato o notizia, trasmesso dal Fornitore al Cliente, in qualsiasi forma o modalità, ivi incluse le informazioni relative ai Prodotti.
- 11.2. Le Parti si impegnano, pertanto, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per i propri dipendenti e collaboratori, a non divulgare le Informazioni Confidenziali dell'altra Parte e a non utilizzarle per finalità diverse da quelle di cui al Contratto e ad adottare ogni misura adeguata a mantenere la confidenzialità delle Informazioni Confidenziali.
- 11.3. Gli obblighi di riservatezza di cui al presente articolo non si applicano alle Informazioni Confidenziali che la Parte ricevente possa dimostrare documentalmente: i) fossero già note o comunque legittimamente in possesso della Parte ricevente anteriormente e indipendentemente dalla comunicazione delle stesse da parte della Parte divulgante, ovvero ii) siano diventate di pubblico dominio, senza che ciò sia dipeso da colpa di alcuna delle Parti e/o derivi da una violazione del Contratto, iii) alle informazioni trasmesse all'altra Parte ed espressamente qualificate come non riservate. Le Parti altresì concordano che le Informazioni Confidenziali possono essere rese note i) per ordine di un'Autorità giudiziaria o pubblica ii) a soggetti terzi collaboratori, ovvero alle società controllate o collegate, per ragioni connesse all'adempimento degli obblighi contrattuali o per l'esecuzione delle rispettive prestazioni, a condizione che tali soggetti siano vincolati per iscritto ai medesimi obblighi di riservatezza cui soggiace ciascuna Parte.
- 11.4. Il presente obbligo di riservatezza e non divulgazione decorre dalla sottoscrizione dell'Offerta ed ha valore anche nei tre (3) anni successivi alla conclusione del Contratto.

12. Trattamento e Tutela dei Dati Personali

- 12.1. Il Fornitore tratterà i dati personali ricevuti dal Cliente nei limiti consentiti dalla legge e conformemente al Reg. UE n. 679/2016, al D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni, nonché alle disposizioni emanate dal Garante per il trattamento dei dati personali e a ogni altra normativa legale o regolamentare vigente in materia ("**Normativa Privacy**"). In particolare, il Fornitore dichiara che i dati personali relativi al Cliente e i dati di contatto del personale preposto dal Cliente alla gestione del Contratto, formeranno oggetto di trattamento da parte del Fornitore nel rispetto degli obblighi derivanti dal Contratto e ai sensi dell'informativa privacy completa, che è parte integrante ed essenziale del Contratto, presente sul sito web del Fornitore al link indicato nell'Offerta.
- 12.2. Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali dei propri Clienti e/o di altri soggetti terzi immessi o comunque trattati dal medesimo Cliente attraverso i Prodotti, è l'unico responsabile dell'adempimento nei confronti di tali soggetti di tutti gli obblighi previsti dalla Normativa Privacy. Il Cliente si impegna pertanto a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualunque pregiudizio, onere, sanzione o pretesa che il Fornitore dovesse subire o ricevere in ragione della violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui al precedente capoverso (ivi incluso per ciò che attiene ad eventuali pretese o richieste degli interessati o di terzi ed i relativi costi legali di difesa).
- 12.3. Nell'erogazione dei Servizi IT ricorrenti al Cliente, il Fornitore conserverà i dati di log (cd "log file") degli Utenti Finali che utilizzano i suddetti Servizi IT ricorrenti, nelle modalità e termini imposti dalla normativa in materia di protezione dei dati, ed al fine di garantire la sicurezza, il corretto funzionamento e gestione delle operazioni tramite diagnostica e risoluzione di eventuali problemi.
- 12.4. Nel caso di Prodotti il cui utilizzo è subordinato alla relativa attivazione da parte del Cliente, il Fornitore provvederà a fornire al Cliente le necessarie Credenziali di Accesso. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'accesso ai, e l'utilizzo non autorizzato dei Prodotti. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni accesso e/o utilizzo, autorizzato o meno, dei Prodotti mediante le Credenziali di Accesso. Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che ciascun Utente Finale custodisca le Credenziali di Accesso con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati. Il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun Utente Finale e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente e/o di ciascun Utente Finale delle previsioni di cui al presente paragrafo.
- 12.5. Il Cliente, sin d'ora, si impegna a nominare il Fornitore responsabile del trattamento dei dati personali di cui il Cliente è titolare, laddove si renda necessario in relazione ai Prodotti e Servizi oggetto del presente Contratto. A tal fine, il Cliente utilizzerà l'apposito modulo di nomina reperibile sul sito web del Fornitore al link indicato nell'Offerta nel modulo "Condizioni commerciali", che costituisce parte integrante ed essenziale del Contratto. In caso di nomina a responsabile del trattamento dei dati personali, sia il Fornitore che il Cliente si impegnano a ricoprire, rispettivamente, il ruolo di responsabile del trattamento e di titolare del trattamento dati nel

rispetto della Normativa Privacy in vigore. In tale evenienza, il Cliente è consapevole e accetta che i Prodotti e i Servizi offerti dal Fornitore con il presente Contratto sono studiati e progettati per trattare e proteggere adeguatamente soltanto dati personali di tipo comune (a mero titolo di esempio: dati anagrafici ed identificativi, dati di contatto, log file, credenziali d'accesso, indirizzo IP etc.) e non anche dati personali appartenenti alle particolari categorie di dati di cui agli art. 9 e 10 GDPR (di seguito definiti "**Dati Personali Sensibili**" quali, a titolo di mero esempio si citano dati sanitari o relativi a particolari situazioni di salute delle persone, dati che rilevano il loro orientamento sessuale, l'origine razziale-etnica, le convinzioni religiose, politiche e filosofiche o la loro appartenenza sindacale, dati contenuti nel casellario giudiziale, sentenze di condanna, provvedimenti relativi a liberazione condizionale, misure alternative alla detenzione e qualsiasi altro atto e provvedimento relativo a reati e/o condanne a carico di persone). Il Cliente pertanto, in qualità di titolare del trattamento dei dati e nell'ottica della reciproca collaborazione, si impegna a comunicare al Fornitore l'eventuale affidamento di Dati Personali Sensibili e i) qualora i Prodotti e i Servizi offerti dal Fornitore presuppongano il trattamento di Dati Personali Sensibili presenti sul Sistema e a seguito di valutazione da parte del Cliente sulle misure di sicurezza predefinite dal Fornitore stessa queste ultime dovessero essere ritenute non adeguate, il Cliente si farà carico di tutti gli eventuali costi necessari per applicare ulteriori misure tecnico-organizzative adeguate al rischio inerente il trattamento di Dati Sensibili; mentre ii) qualora i Prodotti e i Servizi offerti dal Fornitore presuppongano il trattamento di Dati Personali Sensibili presenti sui sistemi informatici del Cliente o di terzi da lui incaricati, il Cliente stesso si impegna ad apportare le misure tecnico-organizzative adeguate al rischio inerente il trattamento dei Dati Personali Sensibili, ad esempio applicando adeguate tecniche di crittografia prima dell'invio al Fornitore. In entrambi i casi sopra descritti, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualunque pregiudizio, onere, sanzione o pretesa che il Fornitore stesso dovesse subire o ricevere in ragione della violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui al presente paragrafo.

13. Subappalto e Cessione

- 13.1. Con la conclusione del Contratto, il Cliente presta espressamente il proprio consenso preventivo affinché il Fornitore, ai sensi dell'art. 1656 c.c., affidi l'esecuzione di tutto o parte del Contratto a società controllate, controllanti o collegate al Fornitore, ovvero, ai sensi degli artt. 1406 e 1260 cc, trasferisca o ceda alle medesime società ivi indicate il presente Contratto o tutto o parte dei crediti dal medesimo derivanti. Fuori dalle ipotesi previste nel precedente capoverso, resta fermo per il Fornitore l'onere di ottenere dal Cliente, successivamente alla conclusione del Contratto, il consenso espresso al subappalto ovvero alla cessione del Contratto.
- 13.2. Al Cliente è fatto espresso divieto di cedere a terzi, parzialmente o integralmente, il presente Contratto e/o i diritti o le obbligazioni derivanti dal Contratto, salvo preventivo consenso scritto da parte del Fornitore. Nel caso in cui il Fornitore accettasse una cessione del Contratto, il Cliente cedente resta comunque vincolato agli obblighi previsti da questo Contratto.

14. Inadempimento, Risoluzione del Contratto e Recesso

- 14.1. Salvo le specifiche ipotesi di inadempimento previste nell'art. 15, in caso di inadempimento da parte del Cliente degli obblighi assunti con la conclusione del Contratto, il Fornitore intimerà al Cliente di porre fine all'inadempimento entro un congruo termine stabilito dal Fornitore medesimo, comunque non inferiore a 15 giorni lavorativi. Se l'inadempimento dovesse perdurare oltre il predetto termine, il Fornitore avrà la facoltà di sospendere la consegna dei Prodotti e/o la fornitura dei Servizi IT ricorrenti offerti, e di risolvere il Contratto dandone comunicazione scritta a mezzo pec o racc. a/r, ovvero mediante qualsiasi mezzo idoneo ad assicurare la prova dell'avvenuto ricevimento.
- 14.2. Qualora l'inadempimento del Cliente abbia ad oggetto un omesso pagamento ovvero un pagamento soltanto parziale del Prezzo dovuto e l'intimazione di cui al precedente paragrafo sia rimasta inevasa, il Fornitore avrà altresì il diritto di riprendere possesso della Merce ancora giacente presso il Cliente e quest'ultimo dichiara di acconsentirvi senza opporre eccezioni.
- 14.3. Salvo diversamente stabilito nell'Offerta, al Cliente non viene concessa la facoltà di recesso, nemmeno per mancato utilizzo ovvero per inutilizzabilità o non usufruibilità dei Prodotti. Qualora il Cliente receda unilateralmente in violazione del divieto posto nel precedente capoverso, questi è tenuto a corrispondere al Fornitore, in un'unica soluzione, un importo pari al totale dei corrispettivi rimanenti fino alla scadenza naturale del Contratto, incluse eventuali spese documentate sostenute dal Fornitore a causa del recesso unilaterale.
- 14.4. In caso di concordato preventivo, liquidazione coatta amministrativa e qualsiasi altra procedura concorsuale alla quale sia stato assoggettato il Cliente, ovvero nel caso in cui quest'ultimo sia stato iscritto nel "Registro informatico dei Protesti", o versi comunque in uno stato di insolvenza, il Fornitore potrà recedere dal presente Contratto senza preavviso alcuno, mediante comunicazione scritta al Cliente, fermo restando il diritto del Fornitore di percepire tutti i Prezzi dovuti sino alla data di efficacia del recesso.
- 14.5. È espressamente salva, in ogni caso, la facoltà del Fornitore di far valere ulteriori rivendicazioni, ed in particolare di richiedere il risarcimento del danno ai sensi dell'art. 1223 c.c.

15. Clausola risolutiva espressa

- 15.1. Il Fornitore avrà il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. a seguito di invio di semplice comunicazione scritta a mezzo PEC ovvero lettera raccomandata A/R in caso di:
 - (i) violazione, da parte del Cliente, anche di una sola delle seguenti previsioni, negli articoli 4, 5, 6, 7, 11, 12, 13, 17, 18 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, nonché degli articoli 3, 4, 6 delle Condizioni Generali di licenza d'Uso del Software;
 - (ii) violazione delle leggi vigenti o dei diritti di terzi da parte del Cliente, nonché coinvolgimento del Fornitore in qualsiasi controversia, in conseguenza delle sue azioni;
 - (iii) utilizzo illegittimo, indebito o abusivo dei Servizi IT ricorrenti;
 - (iv) ritardato pagamento da parte del Cliente di un importo superiore ai Prezzi Periodici dovuti per gli ultimi 90 (novanta) giorni.
- 15.2. Per i casi descritti al paragrafo che precede, il Cliente dichiara di rinunciare sin d'ora irrevocabilmente all'eventuale richiesta di provvedimenti giudiziari cautelari e d'urgenza.
- 15.3. In ogni caso il Contratto può essere risolto di diritto per sopravvenuta impossibilità della fornitura dei Prodotti non imputabile al Fornitore, ai sensi dell'art. 1463 c.c.
- 15.4. Nelle ipotesi di risoluzione indicate al presente articolo, tutti gli effetti si produrranno dal giorno in cui il Fornitore ne darà notizia al Cliente.

16. Esclusione della Responsabilità

- 16.1. Il Fornitore non risponde in nessun caso dei danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente, agli Utenti Finali e/o a terze parti in conseguenza dell'uso dei Prodotti ovvero derivanti dai Servizi IT ricorrenti erogati (ivi incluse, a titolo esemplificativo, perdite finanziarie, spese di ripristino o perdita di affari), salvi comprovati casi di dolo o colpa grave.
- 16.2. Il Fornitore non sarà altresì responsabile per qualsiasi inadempimento o ritardo nell'adempimento delle obbligazioni previste a suo carico dal presente Contratto (quali, a titolo esemplificativo la mancata consegna o ritardo della consegna delle Merci e/o della mancata erogazione o erogazione parziale dei Servizi IT ricorrenti) dovuto a fatto di terzo, caso fortuito e/o forza maggiore (tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, furti, incendi, esplosioni, blackout elettrici e sovratensioni, malware, hackeraggio ed attacchi informatici di qualunque natura, terremoti, inondazioni, tempeste, allagamenti e calamità naturali di qualsiasi altra natura, scioperi, embarghi, controversie con i lavoratori, atti compiuti da autorità civili o militari, guerre, terrorismo - compreso quello informatico - atti o omissioni dei vettori del traffico internet, anomalie di rete o di apparecchiature indipendenti dai sistemi Fornitore, azioni o omissioni da parte di enti pubblici - compresa l'approvazione di leggi o regolamenti o altri atti dell'Autorità che abbiano ripercussioni sull'erogazione dei Prodotti).
- 16.3. Restano salve ulteriori cause di esclusione di responsabilità previste all'interno del Contratto con riferimento a specifici Prodotti.

17. Divieto di storno

- 17.1. Il Cliente si impegna a non assumere né sollecitare l'assunzione e/o instaurare rapporti di collaborazione, direttamente e/o indirettamente, in qualsiasi forma e a qualunque titolo, con il personale del Fornitore - sia esso impiegato o legato a vario titolo da qualsiasi forma di rapporto di collaborazione - e di società controllate da e/o collegate al Fornitore ("Gruppo ACS"), dal momento in cui il Contratto entra in vigore e per un (1) anno dalla cessazione dello stesso, avvenuta per qualsiasi motivo.
- 17.2. Il Cliente dovrà rispettare l'impegno di cui al precedente comma sia con riferimento al personale impiegato o legato da rapporto di collaborazione in una delle società del Gruppo ACS durante il periodo di efficacia del presente Contratto, sia con riferimento al suddetto personale che per qualsiasi motivo abbia cessato il suo rapporto d'impiego o di collaborazione con una delle società del Gruppo ACS nei dodici (12) mesi anteriori alla data nella quale il Cliente gli ha fatto una proposta di assunzione e/o collaborazione.
- 17.3. Resta specificatamente inteso che qualora il Cliente violi l'impegno assunto di cui al presente articolo, sarà tenuto a versare immediatamente al Fornitore, a titolo di penale, una somma pari al triplo dell'ultima Retribuzione Annuale Lorda (RAL) concordata fra il Fornitore ed il collaboratore/dipendente, salvo il diritto al maggior danno eventualmente subito dal Fornitore. Il Cliente riconosce la congruità della penale alla luce dell'interesse che il Fornitore ha al rispetto da parte del Cliente delle previsioni di cui al presente articolo e, pertanto, dichiara la predetta penale non riducibile ai sensi dell'art. 1384 c.c.

18. Obsolescenza dei Prodotti

- 18.1. Fermo restando quanto previsto ai paragrafi che precedono, il Cliente prende atto che si potrebbe rendere necessario ritirare dal mercato i Servizi IT ricorrenti, i Software e gli ambienti nei quali essi operano e, eventualmente, sostituirli con nuove soluzioni tecnologiche, a causa della costante evoluzione tecnologica che può determinare la relativa obsolescenza. Pertanto, il Fornitore potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio, nel corso della durata del presente Contratto, di ritirare dal mercato i Servizi IT ricorrenti e i Software (eventualmente sostituendoli con nuove soluzioni tecnologiche). In tal caso:
- 18.2. Il Fornitore comunicherà per iscritto (anche a mezzo email) al Cliente, con un preavviso di almeno tre mesi, che intende ritirare dal mercato uno o più Servizio IT ricorrente o Software ("Prodotto Obsoleto");
- 18.3. la comunicazione di cui al punto che precede ("Comunicazione di Ritiro") conterrà una descrizione dell'eventuale nuovo prodotto (il "Nuovo Prodotto") che sostituirà ciascun Prodotto Obsoleto, restando inteso che il Nuovo Prodotto potrà basarsi su tecnologie diverse rispetto a quelle del Prodotto Obsoleto;
- 18.4. laddove il Prodotto Obsoleto non fosse sostituito da alcun Nuovo Prodotto, il Contratto cesserà di produrre effetti con riferimento al Prodotto Obsoleto nella data che sarà indicata dal Fornitore nella Comunicazione di Ritiro (comunque non precedente all'ultimo giorno del terzo mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro); a partire da tale data, il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito e il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota dei Prezzi eventualmente già pagata per il periodo in cui non potrà godere del Prodotto Obsoleto;
- 18.5. laddove il Prodotto Obsoleto fosse sostituito con un Nuovo Prodotto, il Cliente avrà il diritto, esercitabile entro 30 giorni dalla data della Comunicazione di Ritiro, di recedere dal Contratto con riferimento al solo Prodotto Obsoleto con efficacia dall'ultimo giorno del terzo mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro (data dalla quale il Prodotto Obsoleto cesserà di essere fornito) restando inteso che, in caso contrario, il Contratto continuerà ad esplicare i propri effetti (fatta espressa eccezione per quanto specificatamente indicato nella Comunicazione di Ritiro) con riferimento al Nuovo Prodotto e ogni riferimento al Prodotto Obsoleto dovrà intendersi riferito al Nuovo Prodotto.

19. Validità, Modifiche, Comunicazioni, Legge Applicabile

- 19.1. Le presenti Condizioni Generali di Contratto regolano l'Offerta dei Prodotti del Fornitore al Cliente. Esse entrano in vigore con la sottoscrizione dell'Offerta da parte del Cliente, e sostituiscono ogni differente pattuizione tra le Parti medesime, comprese eventuali condizioni generali di acquisto predisposte dal Cliente. In caso di mancata sottoscrizione dell'Offerta regolarmente inviata al Cliente e da questi tacitamente accettata mediante comportamenti concludenti, il Contratto si considera ugualmente concluso e valido tra le Parti. Restano salvi soltanto eventuali specifici patti accettati specificatamente per iscritto dal Fornitore e non incompatibili con le presenti Condizioni Generali di Contratto.
- 19.2. In caso di contraddizioni non espressamente disciplinate nei documenti, si applicano le relative disposizioni con la seguente priorità decrescente: 1) Offerta, 2) Condizioni Generali di licenza d'uso del Software, 3) Contratto di manutenzione e assistenza, 4) Condizioni Generali di Contratto.
- 19.3. Qualora il sottoscrittore sia una persona fisica che accetta le clausole del Contratto in nome di un soggetto giuridico, egli assicura di essere in possesso dei poteri per la sottoscrizione del detto Contratto per conto di tale soggetto.
- 19.4. Le disposizioni del Contratto concluso con il Cliente si applicano sino alla sua naturale scadenza, salvo le seguenti previsioni che sopravvivranno anche alla cessazione del Contratto 7.1, 11, 16, 17, 19.6, 19.7, 19.8 e 20, oltre a quelle che per loro natura sopravvivono alla cessazione del Contratto. La mancata o ritardata esecuzione di una clausola del Contratto, ovvero di un diritto o rimedio in esso previsto, non equivale a rinuncia da parte del Fornitore di tali clausole, diritti o rimedi e non impedirà, quindi, di esigerne in qualsiasi altro momento il puntuale e rigoroso adempimento.
- 19.5. In caso di modifiche formali o non essenziali, ossia modifiche che non alterano gli equilibri e la natura generale degli accordi tra le Parti, il Fornitore provvederà ad aggiornare il Contratto e ad informare il Cliente, senza possibilità per quest'ultimo di esercitare la disdetta o il recesso. Diversamente, nell'ipotesi di modifiche sostanziali o essenziali, ossia modifiche che alterano gli equilibri e la natura generale degli accordi, risultando peggiorative della posizione del Cliente (ad esempio, variazione straordinaria dei prezzi in aumento rispetto a quelli concordati, aggravio della responsabilità contrattuale etc.), il Fornitore provvederà ad aggiornare il Contratto informando il Cliente. In tal caso, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata a mezzo pec al Fornitore nel termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di Fornitore. In assenza di esercizio del diritto di recesso entro il termine indicato, le modifiche si intenderanno accettate dal Cliente e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti. In caso di richiesta
- 19.6. Qualora una clausola del presente Contratto dovesse risultare totalmente o parzialmente inefficace, ineseguibile o presentare lacune, saranno ritenute valide le altre disposizioni contrattuali. La clausola inefficace dovrà essere sostituita da un'altra efficace ed eseguibile, che si avvicini il più possibile per significato economico e natura giuridica. Analogamente si dovrà procedere in presenza di clausole con lacune.
- 19.7. Tutte le comunicazioni relative al presente Contratto devono essere inviate agli indirizzi indicati dalle Parti nell'Offerta, in mancanza di segnalazione diversa. Resta inteso che sarà cura e responsabilità del Cliente comunicare ogni variazione in relazione all'indirizzo identificato dal Cliente per tutte le comunicazioni.
- 19.8. Il presente Contratto è regolato e deve essere interpretato in conformità alla legge italiana. La versione ufficiale del detto Contratto è quella italiana, e pertanto, in caso di incongruenze e/o discrepanze tra la versione italiana e versioni redatte in altre lingue, prevale e fa fede la versione italiana. Sono inoltre escluse le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci.
- 19.9. Per tutto quanto non espressamente previsto dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, e, in generale, dal Contratto concluso tra il Fornitore ed il Cliente, sono applicabili in via esclusiva le norme del Codice Civile e delle leggi speciali in materia.

20. Clausola Compromissoria

- 20.1. Qualsiasi controversia nascente da -o collegata al- presente Contratto (ivi incluse quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione), fatta eccezione per (i) i procedimenti d'ingiunzione di cui agli artt. 633 ss. c.p.c. e le relative fasi di opposizione e (ii) i procedimenti, cautelari o di merito, relativi alla violazione, da parte del Cliente, dei diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità del Fornitore, per i quali sarà esclusivamente competente il Foro di Bolzano, dovrà preliminarmente essere sottoposta a

un procedimento di mediazione presso l'Organismo di Mediazione istituito presso la camera di Commercio di Bolzano, iscritto al n° 75 del Registro del Ministero della Giustizia. Il Regolamento di Mediazione e le indennità saranno quelle in vigore al momento dell'attivazione della procedura e pubblicate sul sito [Mediazione | Camera di commercio di Bolzano \(handelskammer.bz.it\)](http://handelskammer.bz.it)

- 20.2. Ogni controversia che non sia stata risolta entro il termine di 90 giorni dal deposito dell'istanza di mediazione sarà devoluta ad un Collegio arbitrale della Camera Arbitrale istituita presso la Camera di Commercio di Bolzano. Il Collegio arbitrale è composto da tre membri, di cui ogni Parte nomina il proprio, mentre il terzo viene nominato dal Consiglio Arbitrale della Camera Arbitrale, che assume le funzioni di Presidente del Collegio. Il procedimento arbitrale si svolgerà secondo le norme previste dal codice di procedura civile italiano per l'arbitrato rituale. Gli arbitri decideranno secondo diritto. Il Regolamento arbitrale e le indennità saranno quelle in vigore al momento dell'attivazione della procedura e pubblicate sul sito [Camera arbitrale | Camera di commercio di Bolzano \(handelskammer.bz.it\)](http://handelskammer.bz.it)
- 20.3. Ferme restando le eccezioni alla clausola compromissoria di cui al precedente articolo 20.1, resta altresì inteso tra le Parti che qualsivoglia rivendicazione, procedimento o istanza che esulino o esorbitino, per disposizioni di natura cogente del diritto italiano, dalla competenza arbitrale, dovranno essere sottoposti e definitivamente giudicati dalle competenti autorità giudiziarie del Foro di Bolzano.