

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO CLIENTI BUSINESS

### DEFINIZIONI

**Fornitore del Servizio o ACR:** ACR Solutions Srl, con sede legale in Via Roberto Rimini 22, 95021 - Aci Castello (CT), P.IVA 04948390879 ;

**Sito Istituzionale:** il Sito Internet dell'ACRSolutions Srl identificato dal nome di dominio <http://www.acrsolutions.it/> ; <https://www.crm4solution.com>; <https://app.crm4solution.com>

**Cliente:** la persona fisica o giuridica che richiede l'attivazione dei Servizi offerti da ACR attraverso la sottoscrizione della "Proposta di Contratto" e l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Contratto;

**Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei alla attività imprenditoriale, commerciale, industriale, artigianale o professionale eventualmente svolta;

**Utenti:** collaboratori/dipendenti autorizzati dal Cliente ad utilizzare le Credenziali di Accesso per accedere e utilizzare il Programma applicativo;

**Distributore:** il concessionario autorizzato dal Fornitore del Servizio alla commercializzazione del Servizio;

**Proposta di Contratto:** il modulo, in formato cartaceo o elettronico, con cui il Cliente richiede ad ACR la fornitura del Programma applicativo;

**Contratto:** significa la "Proposta di Contratto", le presenti "Condizioni Generali di Contratto", le Condizioni Integrative concordate tra il Cliente ed il Fornitore del Servizio e/o Distributore e le eventuali istruzioni online per l'utilizzo del Programma applicativo;

**Condizioni Integrative:** significa le autonome condizioni contrattuali disciplinanti la fornitura da parte di ACR di determinati specifici Servizi il cui contenuto, se divergente, prevarrà sulle Condizioni Generali di Contratto;

**Condizioni economiche e/o Corrispettivo:** le somme dovute dal Cliente ad ACR per le prestazioni fruitescome determinate e dettagliate nella "Proposta di Contratto" secondo le modalità ed i termini indicati nella stessa e nelle presenti Condizioni Generali di contratto;

**Durata:** periodo di efficacia del rapporto contrattuale fra le parti secondo l'opzione prevista e/o prescelta dal Cliente tra quelle offerte da ACR;

**Crm4 solution o crm4:** s'intende l'applicativo Programma applicativo (Software) di cui ACR è titolare ed indicato nella "Proposta di Contratto" concesso in uso al Cliente tramite il Servizio, ospitato sull'Infrastruttura Cloud di proprietà di ACR o su infrastrutture fornite da provider terzi in uso a qualsiasi titolo ad ACR;

**Servizio Cloud:** significa il servizio Cloud fornito da ACR al Cliente attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte di quest'ultimo, del Programma applicativo crm4 solution;

**SaaS:** acronimo di Programma applicativo Software As A Service, servizio di cloud computing;

**Infrastruttura Cloud:** significa il sistema cloud di titolarità di ACR o di terzi che ospita il Programma applicativo.

**Aggiornamenti e Sviluppi:** significa tutti gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere apportate da ACR al Programma applicativo.

**Chiave di Accesso:** codice identificativo (USER ID) e password riservati tramite i quali il Cliente e/o gli Utenti potranno attivare, accedere ed usufruire del Servizio;

**Carte dei servizi:** il documento, pubblicato sul Sito Istituzionale di ACR, contenente le informazioni sui servizi offerti, sulla

qualità degli stessi, sui diritti e sugli obblighi discendenti dal rapporto contrattuale;

**Service Level Agreement:** l'insieme dei parametri utilizzati per misurare il livello del Servizio fornito, meglio descritti nell'Allegato A "Documento di SLA (Service Level Agreement)".

**Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali:** indica il Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679 (GDPR), e ogni eventuale ulteriore norma e/o regolamento di attuazione emanati ai sensi del GDPR o comunque vigenti in Italia, nonché ogni provvedimento vincolante che risulti emanato dalle autorità di controllo competenti in materia (es. Garante per la protezione dei dati personali) ed abbia efficacia vincolante (ivi inclusi i requisiti delle Autorizzazioni generali al trattamento dei dati).

#### **Articolo I. OGGETTO**

- 1) Le presenti Condizioni Generali di Contratto si applicano ai rapporti contrattuali tra ACR Solutions Srl (di seguito ACR) ed il Cliente aventi ad oggetto la fornitura di quanto individuato nella "Proposta di Contratto" sottoscritta dal Cliente nonché le modalità, i termini e le condizioni per la loro erogazione. Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli Aggiornamenti e Sviluppi, salvo essi siano regolati da separate e autonome Condizioni Integrative.
- 2) Oggetto del Contratto è l'erogazione da parte della società ACR Solutions Srl in favore del Cliente del Programma applicativo, del correlato Servizio Cloud e dell'assistenza alle condizioni infra specificate.

#### **Articolo II. SPECIFICHE DEL SERVIZIO**

- 1) crm4 solution è una piattaforma informatica Customer Relationship Management fornita tramite modalità SaaS.
- 2) Il Programma applicativo sarà erogato in modo corrispondente a quanto riportato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto di cui il Cliente dichiara espressamente di aver preso visione e di conoscere in ogni sua parte.
- 3) Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio non potrà essere fruito in caso di mancanza di elettricità o di accesso alla rete Internet, di black-out elettrico e/o di congestione delle rete Internet.
- 4) L'accesso e l'utilizzo del Programma applicativo avviene attraverso una procedura di autenticazione informatica, mediante una username e una password, che il Cliente è tenuto a conservare con la massima riservatezza.
- 5) Il Cliente può decidere di abilitare l'accesso al Programma applicativo ad un numero definito di Utenti. Per ciascun Utente il Cliente avrà la possibilità, tramite l'apposita funzionalità all'interno del Programma applicativo, di creare Credenziali di Accesso specifiche. Non sono consentiti accessi concorrenti, cioè contemporanei, al Programma applicativo con le stesse Credenziali di Accesso. Il Programma applicativo può essere utilizzato da postazioni differenti; fino a quando un Utente, identificato con le Credenziali di Accesso, ha avuto accesso al Programma applicativo e lo sta utilizzando, non sarà possibile per altri Utenti accedere al Programma applicativo utilizzando le medesime Credenziali di Accesso.
- 6) ACR si riserva la facoltà di cambiare e/o modificare, di concerto con il Cliente, la username e la password in caso di furto o smarrimento e per garantire il corretto funzionamento del servizio.
- 7) L'accesso al Servizio avviene tramite collegamento ad Internet con dispositivi di proprietà del cliente o forniti in utilizzo al cliente da parte del proprio ISP (Internet Service Provider). I costi di tali dispositivi, la loro manutenzione e corretta configurazione, i costi di connettività e l'erogazione della stessa sono a carico del Cliente che dovrà assicurarsi della costante efficienza degli stessi per consentire una corretta fruizione del servizio.
- 8) Ai fini della memorizzazione dei dati inseriti nel Programma applicativo, il Cliente disporrà di apposite aree di memoria sui server del Fornitore del Servizio nei limiti indicati nella "Proposta di Contratto"
- 9) Il Servizio comprende l'aggiornamento del Programma applicativo che ACR riterrà, a suo esclusivo ed insindacabile giudizio, di dover effettuare. Gli aggiornamenti conterranno modifiche e migliorie eventuali alle applicazioni che ACR riterrà opportuno eseguire.
- 10) Il Cliente prende atto che il Programma applicativo, il Servizio Cloud e gli ambienti nei quali essi operano sono soggetti, per loro natura, ad una costante evoluzione tecnologica che può determinare la loro obsolescenza e, in alcuni casi, l'opportunità di un ritiro dal mercato e, eventualmente, di una sostituzione con nuove soluzioni tecnologiche.

- 11) Pertanto, ACR potrebbe decidere, a suo insindacabile giudizio, nel corso della durata del presente Contratto, di ritirare dal mercato il Programma applicativo (eventualmente sostituendolo con nuove soluzioni tecnologiche). In tal caso:
- a) ACR comunicherà per iscritto (anche a mezzo email) al Cliente, con un preavviso di almeno tre mesi, che intende ritirare dal mercato il Programma applicativo ( "Prodotto sostituito");
  - b) la comunicazione di cui al punto (a) che precede conterrà una descrizione dell'eventuale nuovo Programma applicativo (il "Prodotto nuovo") che andrà a sostituire il precedente, restando inteso che il Prodotto nuovo potrà basarsi su tecnologie diverse rispetto a quelle del Prodotto sostituito;
  - c) laddove il Prodotto non fosse sostituito da alcun Prodotto nuovo, il Contratto cesserà di produrre effetti nella data che sarà indicata da ACR nella Comunicazione di Ritiro (comunque non precedente all'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro); a partire da tale data, il Prodotto sostituito cesserà di essere fornito e il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota dei Corrispettivi eventualmente già pagata per il periodo in cui non potrà godere del Prodotto sostituito;
  - d) laddove il Prodotto fosse sostituito con un Prodotto nuovo, il Cliente avrà il diritto, esercitabile entro 15 giorni dalla data della Comunicazione di Ritiro, di recedere dal Contratto con riferimento al solo Prodotto sostituito con efficacia dall'ultimo giorno del sesto mese successivo alla data della Comunicazione di Ritiro (data dalla quale il Prodotto sostituito 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 Prodotto nuovo e ogni riferimento al Prodotto sostituito dovrà intendersi riferito al Prodotto nuovo.

**Articolo III. RICHIESTA DI ATTIVAZIONE– CONCLUSIONE DEL CONTRATTO –ATTIVAZIONE DEI SERVIZI – CREDENZIALI DI ACCESSO**

- 1) Il Cliente formula ad ACR la propria richiesta di attivazione del Programma applicativo secondo le modalità specificate nella "Proposta di Contratto".
- 2) La "Proposta di Contratto" formulata dal Cliente è irrevocabile per il periodo di 15 giorni dalla data in cui viene comunicata ad ACR.
- 3) Il Cliente fornirà i propri dati personali secondo quanto richiesto modulo d'ordine, garantendo che i dati siano veritieri, corretti, aggiornati e permettano di individuare la vera identità del Cliente stesso. Il Cliente dovrà, in particolare, fornire la propria identità, codice fiscale, eventuale Partita IVA, domicilio e/o residenza e/o sede legale. I rappresentanti e/o mandatarî del proponente dovranno dare prova dei relativi poteri. Il Cliente si assume le responsabilità previste dalla legge in materia di veridicità e corretta identità dei propri dati anagrafici e geografici immessi in fase di registrazione, nella piena consapevolezza che l'immissione dei dati anagrafici altrui o difalsi dati anagrafici è perseguibile per legge.
- 4) Il Cliente è tenuto ad informare tempestivamente ACR, per tutta la durata del Contratto, di qualsiasi variazione intervenuta in merito ai propri dati identificativi, domicilio fiscale e/o sede legale e/o altra sede.
- 5) Il Cliente riconosce ad ACR il diritto di effettuare le verifiche attraverso anche banche dati e/o Registri pubblici e di assumere le ulteriori informazioni necessarie ai fini dell'attivazione del Programma applicativo, nel rispetto della normativa vigente.
- 6) ACR si riserva di non accettare la richiesta di attivazione ed erogazione del Programma applicativo formulata dal Cliente nonché di risolvere il rapporto contrattuale eventualmente concluso nei casi sottoelencati:
  - a) il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza ovvero della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
  - b) il Cliente abbia fornito dati falsi, non attuali o incompleti;
  - c) il Cliente non risulti maggiorenne o, comunque, non abbia la facoltà di diventare titolare del Contratto o risulti civilmente incapace e/o sia assoggettato a procedure fallimentari, concorsuali, di amministrazione controllata o di liquidazione;
  - d) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
  - e) il Cliente non possenga i requisiti tecnici richiesti da ACR;

- f) il Cliente sia stato in precedenza inadempiente nei confronti ACRanche per servizi diversi da quello oggetto del presente contratto;
  - g) si verifichi ogni altra circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali assunti dal Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o l'erogazione del Servizio e/o del Programma applicativo.
- 7) Entro 30 giorni dalla sottoscrizione della "Proposta di Contratto" e delle "Condizioni Generali di Contratto" (da intendersi come giornate lavorative dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi), ACR attiverà e/o renderà disponibile il servizio comunicando al Cliente - all'indirizzo e-mail da questi indicato in fase di registrazione - i parametri di configurazione, il nome utente (Username) e la password di accesso al servizio (Credenziali di accesso) e per l'utilizzo del Programma secondo le modalità indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto. La Password potrà essere modificata dall'utente stesso dopo aver effettuato l'accesso tramite l'apposita procedura e dovrà essere custodita con cura e diligenza per evitare che terzi possano accedere al Servizio.
- 8) Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'utilizzo non autorizzato del Programma applicativo, la fruizione non autorizzata dei Servizi Cloud e l'accesso alle eventuali informazioni ivi memorizzate. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Programma applicativo mediante le Credenziali di Accesso e ACR non sarà in alcun modo responsabile dei danni causati dall'utilizzo improprio della piattaforma da parte di chiunque abbia avuto accesso con dette credenziali.
- 9) Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che ciascun Utente 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.
- 10) Nel caso in cui il Programma applicativo non potesse essere attivato con ACR per ragioni tecniche e/o organizzative, il Cliente verrà informato con apposita comunicazione ed il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente senza che ciò implichi alcuna responsabilità di ACR nei confronti del Cliente il quale non potrà vantare alcuna pretesa risarcitoria.

#### **Articolo IV. REQUISITI TECNICI**

- 1) Per utilizzare il Programma applicativo il Cliente dovrà prima verificare la conformità della propria dotazione informatica con i requisiti di seguito riportati:
  - Connessione ad Internet
  - Processore: Intel core i3, AMD Phenom II o AMD ATHLON II
  - RAM: 4 GB
  - Programma applicativo: OS Windows 7, 8 o 10 , browser Chrome e FirefoxLarghezza di Banda Internet per ogni utente: Download: 2 Mbps (file da 1 MB può essere scaricato dal server in circa 4 secondi); Upload: 1 Mbps (file da 1MB può essere caricato dal server in circa 8 secondi).
- 2) Per l'attivazione del servizio il Cliente riceverà quanto segue:
  - Parametri standard di configurazione;
  - Nome utente (username) e password di accesso al servizio.

#### **Articolo V. DICHIARAZIONI - OBBLIGHI E RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**

- 1) Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente:
  - a) dichiara:
    - i) di avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al Contratto;
    - ii) di voler utilizzare il Programma applicativo (ivi inclusi gli eventuali Aggiornamenti e Sviluppi) ed il Servizio Cloud 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 protezione dei consumatori.

- b) si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente, ivi inclusi i rispettivi dipendenti e/o collaboratori:
- a. a corrispondere ad ACR i Corrispettivi indicati nella "Proposta Contratto" nei termini ed alle condizioni indicati nella presenti Condizioni Generali di Contratto;
  - b. a dotarsi autonomamente dell'hardware e di una Connettività adeguata al fine di poter utilizzare il Programma applicativo;
  - c. ad adeguare autonomamente le caratteristiche dei propri sistemi informatici e della Connettività alle modifiche, alle sostituzioni e ai correttivi eventualmente apportati al Programma applicativo ed al Servizio Cloud successivamente alla conclusione del Contratto;
  - d. usare il Programma applicativo e/o il Servizio, gli Aggiornamenti ed gli Sviluppi in maniera conforme a quanto contrattualmente previsto ed esclusivamente per gli scopi cui essi sono destinati;
  - e. utilizzare il Programma applicativo e/o il Servizio, gli Aggiornamenti ed gli Sviluppi secondo buona fede e correttezza astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla personale fruizione degli stessi;
  - f. fornire ad ACR tutte le informazioni necessarie per consentire alla stessa un corretto e completo adempimento delle obbligazioni assunte con il Contratto, nonché a comunicare immediatamente le eventuali relative variazioni;
  - g. fare prendere visione a ciascun Utente, ivi inclusi i rispettivi dipendenti e/o collaboratori, le disposizioni del Contratto e delle presenti Condizioni Generali, impegnandosi affinché siano dagli stessi rispettate. Il Cliente, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., è considerato esclusivo responsabile dell'operato di tali soggetti e garantisce, altresì, il rispetto di tutte le normative applicabili.
- 2) È fatto divieto al Cliente, che si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente, per ciascun Utente, ivi inclusi i rispettivi dipendenti e/o collaboratori:
- a) cedere e/o trasferire, temporaneamente e/o definitivamente, a qualunque titolo il contratto e/o rivendere a terzi quanto è oggetto dello stesso;
  - b) intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, il Programma applicativo, gli Aggiornamenti e gli Sviluppi e più in generale qualsivoglia prodotto eventualmente messi a disposizione da ACR;
  - c) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nel Programma applicativo e/o negli Aggiornamenti e negli Sviluppi, ivi incluso il sistema di autenticazione;
  - d) decodificare, decompilare o disassemblare il Programma applicativo e/o gli Aggiornamenti e gli Sviluppi;
  - e) eseguire o far eseguire copie del Programma applicativo e/o degli Aggiornamenti e gli Sviluppi;
  - f) pubblicare o far pubblicare il Programma applicativo e/o gli Aggiornamenti e gli Sviluppi;
  - g) utilizzare il Programma applicativo e/o gli Aggiornamenti e gli Sviluppi al di fuori dell'Infrastruttura Cloud;
  - h) commercializzare a qualsivoglia titolo il Programma applicativo e/o gli Aggiornamenti e gli Sviluppi;
  - i) utilizzare o dar modo ad altri di utilizzare il Programma applicativo, il Servizio e/o gli Aggiornamenti e gli Sviluppi per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi e/o regolamenti vigenti;
  - j) servirsi o dar modo ad altri di servirsi del Programma applicativo, i Servizi e/o gli Aggiornamenti e gli Sviluppi contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di arrecare danni e/o turbative, dirette o indirette, a chiunque;
  - k) riprodurre, duplicare, copiare i contenuti del Sito Istituzionale per fini commerciali. Ogni accertato utilizzo dei contenuti del Sito Istituzionale potrà determinare la risoluzione del Contratto e la conseguente interruzione dei Servizi, fermo in ogni caso il risarcimento dei danni conseguenti ed ogni altro rimedio previsto dalla legge.

- l) utilizzare il Programma applicativo, il Servizio e/o gli Aggiornamenti e gli Sviluppi al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:
    - (a) siano in contrasto o violino i diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di ACR e/o di terzi;
    - (b) abbiano contenuti discriminatori, diffamatori, calunniosi o minacciosi;
    - (c) contengano materiali pornografico, pedopornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;
    - (d) contengano virus informatici, codice malevolo, worm, trojan hors e file o programmi creati per generare malfunzionamenti Programma applicativo o per alterare le funzionalità dei dispositivi hardware o degli impianti di comunicazione di terzio, comunque, altri elementi informatici di contaminazione o distruzione;
    - (e) costituiscano attività di spamming, phishing e/o simili.
  - m) manomettere la piattaforma crm4.solution, i server, l'infrastruttura Cloud o qualsiasi dispositivo collegato con crm4.solution o con i fornitori terzi che erogano il servizio;
  - n) intercettare, impedire, interrompere illecitamente comunicazioni informatiche e rivelarne il contenuto.
- 3) ACR si riserva il diritto di sospendere l'accesso al Programma applicativo al Cliente, a ciascun Utente, ovvero di impedire l'accesso ai dati ivi memorizzati, qualora venga a conoscenza di una violazione di quanto previsto nel presente articolo e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo in base alle norme vigenti, ferma restando la facoltà di adottare ogni altra misura di tutela. In tal caso, ACR provvederà a comunicare al Cliente le motivazioni dell'adozione della sospensione all'accesso, salva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 12.
- 4) Il Cliente prende atto che il Programma applicativo, gli Aggiornamenti e gli Sviluppi e/o i Servizi Cloud possono contenere e/o necessitare l'uso di Programma applicativo cosiddetti open source e si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente, ad osservare i termini e le condizioni ad essi specificamente applicabili. Ove necessario, tali condizioni verranno rese idoneamente conoscibili al Cliente da parte di ACR.
- 5) Il Cliente deve comunicare a ACR, subito o non oltre le 24 ore solari, eventuali irregolarità nel Programma applicativo, negli Aggiornamenti e negli Sviluppi e/o nel Servizio Cloud. Eventuali danni causati da una comunicazione poco solerte saranno considerati unicamente di responsabilità del Cliente. In ogni caso il Cliente è tenuto ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno derivante dal malfunzionamento degli stessi.
- 6) Il Cliente assume, in via esclusiva, ogni responsabilità:
- a) derivante da omissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Programma applicativo effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da ACR;
  - b) in merito alle forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Programma applicativo;
  - c) derivante dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet per i danni derivanti quali, a titolo meramente esemplificativo perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Programma applicativo, del Servizio Cloud, degli Aggiornamenti e degli Sviluppi. La funzionalità degli stessi non verrà, inoltre, garantita in caso di congestione della rete Internet o di scarsi livelli di qualità del servizio, quali ad esempio la banda garantita, la latenza e altre caratteristiche intrinseche della rete;
  - d) derivante da atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche e/o di propri dipendenti, collaboratori, soci, associati, istituzioni ed altre entità che agiscano in nome del Cliente e posti in essere in violazione agli obblighi di cui alle presenti Condizioni generali ed al Contratto;
  - e) derivanti dalla mancata adozione da parte del Cliente dei sistemi di "firewall" sistemi hardware o software in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo computer;
  - f) derivanti dalla eventuale configurazione della LAN, qualora siano connessi più computer;
  - g) derivanti dall'utilizzo improprio e/o dalla perdita, sottrazione o furto della Chiave di Accesso ed, in ogni caso, dall'utilizzo della stessa ad opera di terzi;
- e manterrà indenne ACR da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, anche da terzi nei confronti di ACR obbligandosi a rimborsare tutte le somme che ACR fosse tenuta a qualsiasi titolo a corrispondere.

- 7) Il Cliente avrà l'esclusiva responsabilità della corretta gestione e utilizzazione del nome utente, della/e passwords (che si obbliga a non divulgare a terzi), login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso al Programma applicativo e, pertanto, sarà l'unico responsabile di eventuali furti e/o clonazioni delle username e delle password, dell'utilizzo non autorizzato del Programma applicativo, la fruizione non autorizzata dei Servizi e l'accesso alle eventuali informazioni ivi memorizzate e di qualsiasi attività effettuata anche da soggetti terzi che potrebbero generare frodi.
- 8) Il Cliente è l'unico responsabile (con esclusione quindi del Fornitore del Servizio) in merito al contenuto dei dati inseriti nelle aree di memoria messe a disposizione nei server del Fornitore del Servizio durante l'erogazione del Programma applicativo edel Servizio e manterrà indenne ACR da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di ACR.
- 9) In ogni caso il Cliente dovrà tenere indenne ACR da eventuali danni e/o pretese di risarcimento di terzi (incluse le spese legali sostenute) causate da atti riconducibili al suo account e/o da qualsiasi uso improprio del Programma applicativo e del Servizio.
- 10) Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Fornitore del Servizio non potrà essere ritenuto responsabile per danni, di qualsiasi genere, che il Cliente e/o terzi possano subire a causa dell'utilizzo del Programma applicativo, del Servizio Cloud, degli Aggiornamenti e degli Sviluppi o di ritardi, sospensioni, interruzioni, difetti e/o malfunzionamenti degli stessi, siano essi totali e/o parziali, temporanei e/o definitivi, derivanti da qualsiasi causa ad essa non imputabile, compresi in via meramente esemplificativa:
  - a) il mancato rispetto, da parte del Cliente, delle caratteristiche indicate nelle presenti Condizioni Generali di Contratto richieste per l'attivazione e la fruizione di quanto è oggetto del contratto;
  - b) il mancato rispetto, da parte del Cliente, degli obblighi su di esso incombenti per la fruizione di quanto è oggetto del contratto e derivanti dalle presenti Condizioni Generali e dal Contratto;
  - c) i malfunzionamenti del Programma applicativo, del Servizio Cloud, degli Aggiornamenti e degli Sviluppo causati, in generale, da:
    - i) comportamenti dolosi o colposi del Cliente;
    - ii) guasti e/o malfunzionamenti degli elaboratori utilizzati dal Cliente per fruire di quanto è oggetto del contratto, manomissioni o interventi effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da ACR;
    - iii) interruzioni tecniche dovute a guasti, interventi di manutenzione, malfunzionamenti delle macchine e del Programma applicativo compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle connessioni fra il Cliente ed il sistema di ACR;
    - iv) nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell'erogazione del Programma applicativo, del Servizio Cloud, degli Aggiornamenti e degli Sviluppo derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili;
    - v) interruzione totale o parziale del Programma applicativo edel Servizio Cloud per necessità di modifiche e/o manutenzioni, Aggiornamenti e Sviluppi;
    - vi) errata utilizzazione del Programma applicativo, del Servizio Cloud, degli Aggiornamenti e degli Sviluppo da parte del Cliente;
    - vii) caso fortuito o forza maggiore intendendosi ricompresi in tale fattispecie ogni atto o fatto imprevisto ed imprevedibile oppure inevitabile e, comunque, al di fuori della sfera di controllo di ACR e il cui verificarsi non sia dovuto e/o non sia ricollegabile direttamente alle attività e/o alle omissioni imputabili ad ACR. A titolo meramente esemplificativo si intendono casi di forza maggiore eventi non previsti e non prevedibili da ACR e dipendenti da eventi di tipo socio-politico o naturale o fatti di terzi quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: sabotaggi, emergenze nazionali rivoluzioni, guerre, colpi di stato, tumulti, serrate, scioperi, saccheggi, atti di vandalismo, embarghi commerciali ed industriali, divieti e/o impedimenti disposti da leggi e/o provvedimenti vincolanti, manifestazioni, atti della pubblica Autorità, malfunzionamento della rete Internet, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, terremoti, alluvioni, inondazioni;
    - viii) incompatibilità e/o cattivo funzionamento degli apparecchi utilizzati dal Cliente;
    - ix) interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica.

## **Articolo VI. DURATA DEL CONTRATTO –RECESSO**

- 1) Il Contratto avrà la durata specificata nella "Proposta di Contratto" che decorrerà dalla data di attivazione del Servizio. In mancanza di disdetta scritta da inviarsi all'altra parte contrattuale, con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'indirizzo riportato nella Proposta di Contratto o posta elettronica certificata di ACR, almeno 30 giorni precedenti la scadenza, il contratto s'intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di 12 mesi cadauno.
- 2) ACR ha diritto di recedere dal contratto e senza obbligo di motivazione in qualsiasi tempo con comunicazione scritta inviata al Cliente con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata da ACR, tramite raccomandata A/Re/o PEC così come indicati nella Proposta di Contratto, fatto salvo il caso in cui:
  - (i) sopraggiungano eventi determinati da cause di forza maggiore;
  - (ii) il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti, sia stato dichiarato insolvente, sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale;
  - (iii) sia inadempiente ad ogni titolo nei confronti di ACR, anche per Contratti diversi dal presente e fatto salvo, in quest'ultimo caso, il risarcimento del maggior danno in favore di ACR; in virtù dei quali ACR si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con comunicazione scritta inviata al Cliente con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata da ACR.
- 3) Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi tempo e senza obbligo di motivazione con comunicazione scritta inviata ad ACR con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla data di decorrenza del recesso indicata dal Cliente stesso, tramite raccomandata A/R alla sede della società ACR così come indicato nella Proposta di Contratto. Il recesso può essere, inoltre, comunicato nel rispetto del termine indicato all'indirizzo PEC di ACR.
- 4) Il recesso produrrà effetto decorso 30 giorni dalla ricezione della comunicazione da parte del destinatario.
- 5) In entrambi i casi di disdetta o recesso di cui ai precedenti punti 1 e 2, il Cliente è tenuto comunque a corrispondere ad ACR gli importi dovuti relativamente al periodo fruito fino alla data di efficacia della disdetta/recesso.
- 6) Nel caso in cui venga esercitato il recesso il Cliente avrà diritto alla sola restituzione della quota di corrispettivo per il periodo di mancata fruizione di quanto è oggetto del contratto, qualora essa sia già stata versata e nell'ipotesi in cui il Cliente non risulti inadempiente con riferimento ad uno qualsiasi degli eventuali ulteriori contratti conclusi tra il medesimo ed ACR.
- 7) ACR avrà il diritto di compensare, ai sensi dell'art 1252 del Codice Civile le somme dovute dal Cliente in virtù del Contatto con qualsiasi altra somma dovuta al Cliente, anche se non scaduta, in virtù anche di altro Contratto concluso tra le parti.
- 8) L'eventuale credito residuo a disposizione del Cliente verrà rimborsato da ACR entro i tempi indicati nella Carta dei servizi decorrenti dalla data di cessazione del contratto attraverso accredito sul c/c indicato dal Cliente.
- 9) In entrambi i casi di disdetta o recesso decorso i termini sopra indicati, il Contratto dovrà intendersi cessato e/o terminato ed ACR potrà in qualsiasi momento disattivare il Programma applicativo e il Servizio senza ulteriore avviso e cancellare i dati inseriti nelle aree di memoria messe a disposizione nei server del Fornitore del Servizio.
- 10) In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità di ACR per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo di quanto è oggetto del contratto da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

## **Articolo VII. MODIFICHE DEL CONTRATTO**

- 1) Il Cliente accetta ogni modifica del Programma applicativo, del Servizio o del Contratto resa necessaria da intervenute disposizioni di legge e/o regolamenti e/o provvedimenti delle competenti Autorità e/o per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali.
- 2) Il Cliente accetta che ACR possa, inoltre, procedere alla modifica in qualsiasi momento delle presenti Condizioni Generali di Contratto e dei corrispettivi, fermo restando il disposto di cui all'articolo 8.3.



- 3) Dette modifiche avranno effetto solo dopo che siano decorsi 30 giorni dalla data in cui sono portate a conoscenza del Cliente con comunicazione scritta attraverso e.mail, con l'ausilio di programmi informatici o posta ordinaria all'ultimo indirizzo comunicato dal Cliente.
- 4) Qualora tali modifiche debbano considerarsi sfavorevoli al Cliente, quest'ultimo avrà la facoltà di recedere dal contratto, con effetto immediato e senza applicazione di penali, nel termine di 30 giorni dalla comunicazione delle modifiche medesime effettuata ai sensi del presente articolo. La comunicazione scritta di recesso da parte del Cliente dovrà essere trasmessa a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno presso la sede legale di ACR all'indirizzo riportato nella Proposta di Contratto. In difetto di comunicazione da parte del Cliente, entro il termine su indicato, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente e la modifica sarà efficace e vincolante a far data dal giorno successivo al termine ultimo per il recesso.

#### **Articolo VIII. CONDIZIONI ECONOMICHE – CORRISPETTIVO-MODALITA' DI PAGAMENTO – FATTURAZIONE**

- 1) Le informazioni relative ai costi di attivazione, di abbonamento, nonché degli ulteriori importi per le prestazioni fruite (complessivamente "Condizioni economiche") sono pubblicate sul Sito Istituzionale e si intendono oltre IVA e di eventuali altri oneri come per legge.
- 2) Il Cliente è tenuto al pagamento in favore di ACR degli importi previsti dalle "Condizioni economiche" come determinate e dettagliate nella "Proposta di Contratto" in funzione dei servizi richiesti secondo le modalità ed i termini indicati nella stessa e nelle presenti Condizioni Generali di contratto.
- 3) In caso di rinnovo del Contratto alla scadenza, il corrispettivo di cui al paragrafo precedente sarà oggetto di variazione automatica in misura pari al 100% detta variazione dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati, così come rilevato nel mese di novembre di ogni anno
- 4) Il Cliente prende atto che il Programma applicativo e il relativo Servizio Cloud sono soggetti ad una costante evoluzione tecnologica e normativa che richiede continue e onerose attività di aggiornamento, sviluppo e, in alcuni casi, di sostituzione, necessarie al fine di garantire la loro funzionalità. In ragione di quanto precede ACR, avrà il diritto e previa comunicazione scritta al Cliente, di modificare i Corrispettivi anche in misura superiore all'indice ISTAT con le modalità di cui all'articolo 7.3.
- 5) Fermo restando quanto previsto nel paragrafo che precede, qualora, durante l'esecuzione del Contratto, dovessero verificarsi circostanze imprevedibili tali da rendere maggiormente onerosa l'erogazione di quanto è oggetto del contratto da parte di ACR, quest'ultima avrà diritto di percepire un equo compenso una tantum ovvero di modificare unilateralmente i Corrispettivi.

ACR Solutions, durante la vigenza del rapporto contrattuale e previa comunicazione scritta al Cliente, si riserva la facoltà di modificare la modalità di pagamento, di introdurre nuove modalità di pagamento coerenti con lo sviluppo dei sistemi di pagamento e/o di limitarne alcune in relazione a specifici prodotti e/o servizi offerti.

- 6) Per l'utilizzo di quanto contrattualmente convenuto il Cliente deve disporre sul proprio account di un credito che può acquistare utilizzando le modalità di pagamento riportate sul sito Istituzionale (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: carta di credito, account Paypal, bonifico bancario e bollettino postale, ecc. ecc.).
- 7) Quanto è oggetto del contratto verrà erogato esclusivamente con il metodo di pagamento "PREPAGATO" e addebitato direttamente sul credito prepagato del Cliente.
- 8) La mancanza di credito prepagato comporterà l'impossibilità di utilizzare il Programma applicativo e il relativo Servizio Cloud. Sarà cura del Cliente monitorare sul portale messo a disposizione da ACR la presenza di credito sufficiente.
- 9) Il Cliente, durante la vigenza del rapporto contrattuale, ha diritto di modificare la modalità di pagamento del Servizio tra quelle indicate sul sito Istituzionale e previa comunicazione scritta ad ACR.
- 10) Eventuali disfunzioni e/o danni nella effettuazione dei pagamenti arrecati da soggetti terzi (banche, sportelli postali, società emittenti carte di credito, etc.) responsabili della gestione dei sistemi di pagamento stessi non saranno in ogni caso imputabili ad ACR.

- 11) Le fatturazioni avranno la periodicità indicata nella documentazione contrattuale relativa a specifiche offerte.
- 12) Il Cliente, ove non diversamente previsto, è tenuto al pagamento degli importi dovuti entro la data di scadenza indicata nella Fattura stessa e secondo le modalità previste nel presente articolo e nella fattura medesima.  
Le Fatture saranno trasmesse al Cliente in base alla normativa vigente e messe a disposizione nella sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate ([agenziaentrate.gov.it](http://agenziaentrate.gov.it)) e il Cliente si impegna a conservarle secondo le normative in vigore.
- 13) Al fine di consentire a ACR la trasmissione delle fatture elettroniche è fatto obbligo al Cliente di fornire i propri dati anagrafici così come presenti nell'Anagrafe Tributaria, completi di Codice Fiscale validamente rilasciato dagli Uffici dell'Agenzia delle Entrate.
- 14) Una copia analogica della fattura, non valida ai fini fiscali, eventualmente richiesta dal Cliente verrà inviata al Cliente a scelta del Cliente tramite e.mail oppure a mezzo servizio postale. Le spese postali di spedizione della Fattura sono a carico del Cliente.
- 15) Il pagamento delle fatture emesse da ACR dovrà essere effettuato per l'intero importo indicato non essendo consentito effettuare adempimenti parziali.
- 16) Fermo restando quanto sopra, nell'ipotesi in cui si verificasse, per qualsiasi motivo, un inadempimento o ritardo nei pagamenti decorreranno a carico del Cliente gli interessi di mora in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2002 e ss.mm.ii.
- 17) ACR segnalerà al Cliente gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture. In tal caso, ACR si riserva la facoltà di affidare il recupero dei propri crediti ad un soggetto esterno alla propria organizzazione.
- 18) Nel caso in cui ACR non riesca ad incassare i Corrispettivi dovuti dal Cliente, le Parti convengono che, decorsi 15 (quindici) giorni, ACR interromperà la fornitura del Servizio Cloud e l'accesso al Programma applicativo per un periodo di 90 giorni, trascorsi i quali il Contratto si intenderà automaticamente risolto. Nel corso del detto Periodo di 90 giorni ACR conserverà i dati immessi dal Cliente nel Programma applicativo e li renderà nuovamente accessibili al Cliente nel caso in cui questi provveda al pagamento dei Corrispettivi maturati. Scaduto il Periodo di 90 giorni ACR avrà facoltà di cancellare in maniera permanente tutti i dati immessi dal Cliente nel Programma applicativo.  
Infine ACR si riserva la facoltà di addebitare al Cliente: a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente ha domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo a tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente; c) un importo a titolo di rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente. Gli importi di tali costi sono pubblicati sul sito Istituzionale e saranno oggetto di periodico aggiornamento sulla base dei costi sostenuti da ACR.
- 19) ACR avrà il diritto di compensare, ai sensi dell'art 1252 del Codice Civile le somme dovute dal Cliente in virtù del Contatto con qualsiasi altra somma dovuta al Cliente, anche se non scaduta, in virtù anche di altro Contratto concluso tra le parti.
- 20) Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo.

#### **Articolo IX. OBBLIGHI DEL FORNITORE DEL SERVIZIO - LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**

- 1) Il Fornitore del Servizio garantisce esclusivamente che il Servizio sarà erogato, ed il Programma funziona, in modo sostanzialmente corrispondente a quanto indicato nelle presenti Condizioni Generali di Contratto ed in particolare agli articoli relativi alle specifiche del servizio di cui all'art. 2) ed ai requisiti tecnici di cui all'art. 4).
- 2) ACR non garantisce che il Servizio, il Programma applicativo e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi:
  - i) possano essere utilizzati in assenza delle caratteristiche tecniche indicate nelle presenti Condizioni generali di Contratto;
  - ii) siano rispondenti ad esigenze o aspettative specifiche del Cliente, che siano esenti da errori o che abbiano funzionalità non previste nelle specifiche tecniche e nella documentazione illustrativa;
  - iii) abbiano caratteristiche diverse e/o eseguano funzioni diverse rispetto a quelle nella documentazione contrattuale.

- 3) Nel caso in cui il ritardo, malfunzionamento, sospensione e/o interruzione nell'erogazione del Servizio, sia esso totale e/o parziale, temporaneo e/o definitivo, sia imputabile al Fornitore del Servizio, il Cliente avrà diritto esclusivamente ad una estensione della durata del Contratto per un periodo pari alla durata del ritardo, malfunzionamento, sospensione e/o interruzione medesima.
- 4) ACR non potrà essere ritenuta responsabile, salvo gli inderogabili limiti di legge:
  - a) per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni diretti o indiretti e/o perdite, di qualunque natura o entità, o danneggiamento di dati, fermo fabbrica, perdita di opportunità commerciali o di benefici di altro genere, pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente o terzi dovessero subire in conseguenza di malfunzionamenti e/o elaborazioni errate del Programma applicativo che siano conseguenza di errori e/o malfunzionamenti nell'elaborazione e/o nella trasmissione di dati e informazioni imputabili al Programma applicativo;
  - b) per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza dell'uso dei Servizi Cloud, del Programma applicativo e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi in maniera non conforme a quanto previsto dal Contratto e/o dalle leggi vigenti;
  - c) di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione dei Servizi, del Programma applicativo e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi che derivino da una Connettività inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche;
  - d) per eventuali danni o perdite, di qualunque natura o entità, derivanti dalle elaborazioni effettuate dal Cliente e/o da ciascun Utente mediante il Servizio, il Programma applicativo e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi, essendo in ogni caso il Cliente e/o l'Utente tenuto a verificare la correttezza di tali elaborazioni.
- 5) Salvo che ciò sia necessario per adempiere a disposizioni di legge e/o a richieste dell'autorità giudiziaria, ACR non è tenuta in alcun modo alla verifica dei dati e dei contenuti immessi dal Cliente e/o da ciascun Utente nelle aree di memoria messe a disposizione attraverso il Servizio, pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per danni e/o perdite, diretti o indiretti e di qualsiasi natura, derivanti da errori e/o omissioni di tali dati o connessi alla loro natura e/o caratteristiche.
- 6) ACR, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di hacking e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi all'Infrastruttura Cloud, al Programma applicativo e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente e/o di ACR, dai quali possano derivare, senza pretesa di eshaustività, le seguenti conseguenze: (i) mancata fruizione del Servizio e del Programma applicativo; (ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; e (iii) danneggiamento dei sistemi hardware e/o Programma applicativo e/o alla Connettività del Cliente.
- 7) Salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità di ACR non potrà mai eccedere l'ammontare dei Corrispettivi annuali pagati dal Cliente ai sensi del presente Contratto. ACR non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni indiretti, perdita o danneggiamento di dati, fermo fabbrica, perdita di opportunità commerciali o di benefici di altro genere, pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente verso terzi.

#### **Articolo X.       SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

- 1) In caso di mutamento delle condizioni tecniche e/o normative relative alla fornitura di quanto è oggetto del contratto ACR avrà il diritto di sospenderne in qualsiasi momento la relativa erogazione, previo preavviso di 15 giorni pubblicato sul Sito Istituzionale, fatte in ogni caso salve le eventuali sospensioni dovute all'ordinaria/straordinaria manutenzione dei sistemi delle reti di accesso o a malfunzionamenti non direttamente attribuibili ad ACR.

- 2) ACR, previa comunicazione, può sospendere, altresì, l'utilizzo del Programma applicativo e del Servizio al Cliente, senza che l'esercizio di tale diritto possa essere contestato come inadempimento e/o violazione contrattuale di ACR, nei seguenti casi:
  - a) il Cliente non provveda al pagamento dei corrispettivi dovuti a qualsiasi titolo ivi inclusi gli interessi di mora ed eventuali spese per il recupero del credito. La sospensione avverrà decorsi 15 giorni dalla comunicazione di sollecito, fatto salvo il diritto di ACR al recupero del proprio credito ed al risarcimento del danno;
  - b) ogni qualvolta sussista una ragionevole evidenza di una violazione degli obblighi del Cliente senza che ciò possa comportare responsabilità alcuna del Fornitore del Servizio nei confronti del Cliente, anche nelle ipotesi in cui dette violazioni dovessero rivelarsi insussistenti;
  - c) qualora ricorrano ragioni di sicurezza e/o riservatezza;
  - d) in caso di violazione da parte del Cliente e/o di ciascun Utente agli obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;
  - e) nel caso in cui si verificano problematiche all'Infrastruttura Cloud e/o al Programma applicativo che non siano rimediabili senza sospendere il relativo accesso, ivi inclusa l'ipotesi di relativa sostituzione e/o migrazione anche parziale, in ogni caso previo avviso scritto al Cliente circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste;
  - f) modifiche, interventi e/o manutenzioni effettuati dal Fornitore del Servizio per un periodo non superiore a 4 ore. In tal caso la sospensione verrà comunicata al Cliente con un preavviso di 2 giorni lavorativi, salvo casi eccezionali di urgenza;
  - g) contestazioni e/o richieste di qualsiasi tipo provenienti da terzi o dalla Pubblica Amministrazione o da Autorità Giudiziarie di qualsivoglia tipo, senza che ciò possa comportare responsabilità alcuna del Fornitore del Servizio nei confronti del Cliente.
- 3) La sospensione del servizio non comporterà modifiche sulle scadenze e/o durata del contratto, salvo quanto previsto dall'articolo 8.20.
- 4) Il Cliente a cui è stato sospeso l'utilizzo del Programma applicativo e del Servizio, per ottenerne il ripristino prima che il contratto sia risolto, è tenuto a corrispondere ad ACR quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa o adempiere gli obblighi contrattuali contestati da ACR. La riattivazione avverrà entro 24 ore successive alla comunicazione dell'avvenuto pagamento delle somme dovute o adempimento dell'obbligo contrattuale e previo relativo accertamento da parte di ACR.
- 5) La limitazione e/o sospensione di cui al presente contratto è una mera facoltà di ACR, pertanto, il Cliente non potrà avanzare alcuna pretesa nel caso in cui tale facoltà non venga esercitata.
- 6) In qualsiasi caso di sospensione imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione di ACR per il risarcimento del danno. Durante la sospensione a qualsiasi causa dovuta il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati mediante l'utilizzo del Programma applicativo e del Servizio.
- 7) Resta inteso che in tali casi, ACR non risponderà di alcuna perdita, danno lesione subiti e/o subendi dal Cliente e/o da Terzi, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali a titolo esemplificativo e non esaustivo perdite economiche/finanziarie, di affari, di ricavi e di utili e/o di avviamento commerciale; il Cliente, pertanto, prende atto ed accetta che nulla avrà da pretendere da ACR a titolo di risarcimento, indennizzo, rimborso o ad altro titolo.

#### **Articolo XI. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI – CONSULENZA INFORMATICA - RECLAMI**

- 1) Allo scopo di agevolare i Clienti nelle loro comunicazioni, segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione del Programma applicativo e del Servizio, richieste dichiarimenti, suggerimenti, ACR rende disponibile il proprio Servizio Assistenza Clienti (Customer Care) i cui riferimenti sono indicati nel Sito Istituzionale.

- 2) Per ogni problematica tecnica riscontrata il Cliente potrà contattare il Servizio Clienti di ACR aprendo un ticket utilizzando le modalità indicate nell'apposita area del Sito Istituzionale. Il Cliente potrà usufruire dei Servizi di assistenza telefonica e di interventi in teleassistenza dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, dal lunedì al venerdì ad eccezione dei giorni festivi. I problemi segnalati tramite il servizio di ticket previsto nell'applicazione crm4 solution o tramite la mail [support@crm4solution.com](mailto:support@crm4solution.com) saranno trattati in base alla gravità dell'evento con le seguenti tempistiche:
  - i) I. In caso di problema bloccante il ticket sarà preso in carico entro 4h lavorative;
  - ii) In tutti gli altri casi il ticket sarà preso in carico entro 8h lavorative.
- 3) Qualsiasi comunicazione e segnalazione di eventuali problematiche non verrà presa in considerazione se non ricevuta attraverso le modalità indicate nella Carta dei Servizi. Sarà cura della ACR analizzare la problematica esposta dal Cliente e adottare tutte le misure per rimediare a guasti o difetti.
- 4) Per quanto riguarda i tempi di intervento per la risoluzione di disservizi che non siano causati da cause di forza maggiore, ACR si impegna al ripristino del servizio nel minor tempo possibile e nel rispetto dei tempi indicati nella Carta dei Servizi.
- 5) Se il guasto o difetto è imputabile al Cliente stesso, ACR effettuerà quanto necessario per il ripristino delle funzionalità a totale spese del Cliente.
- 6) L'Assistenza Informatica verrà eseguita da ACR sia "In sede" che in Teleassistenza.
- 7) L'Assistenza Informatica "In sede" si effettua presso il domicilio del Cliente. I costi dell'Assistenza Informatica maturano su base oraria e vengono sommati a tutti i costi extra, ivi compresi quelli di eventuali materiali utilizzati, sostenuti da ACR per espletare professionalmente l'intervento. L'attività del tecnico incaricato da ACR viene dettagliata (tipo di intervento, tempi di durata, esito, etc.) all'interno di un documento appositamente redatto dal tecnico medesimo e sottoscritto per avallo ed accettazione dal Cliente. Copia di tale documento farà fede per quanto riguarda la fatturazione della prestazione effettuata, computata per frazioni di mezz'ora con arrotondamento alla mezz'ora successiva, e verrà mantenuto in archivio elettronico da ACR per la tracciabilità storica degli interventi di Assistenza effettuati. L'importo dovuto dal Cliente per il servizio verrà previamente concordato tra le parti.
- 8) La Teleassistenza Informatica si effettua in modalità remota, per tramite di apposito software, previa autorizzazione del Cliente che deve accettare la richiesta visualizzata in apposito messaggio sul monitor del proprio computer. Le modalità di gestione operative ed i costi e le modalità di pagamento sono i medesimi dell'Assistenza Informatica "In sede" in precedenza indicati. Per quanto riguarda la durata, farà fede il file di LOG, registrato da ACR e non modificabile.
- 9) ACR, inoltre, offre Consulenza tecnica Informatica sia "In sede" che in Teleassistenza. Suddetta attività, essendo totalmente basata su specifiche concordate col Cliente, viene puntualmente declinata nel corpo della "Proposta di Contratto" in base agli accordi definiti tra le parti e parimenti soggetta, laddove applicabile, alle presenti Condizioni Generali di Contratto.
- 10) Con l'intervento di Assistenza Informatica di cui al presente articolo, esclusivamente di tipo tecnico, il Cliente:
  - a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Programma applicativo e del Servizioo per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati mediante gli stessi; e
  - b) prende atto ed accetta che ACR, con l'effettuazione dell'intervento, assume obbligazione di mezzi e non di risultato e che, in nessun caso, parteciperà alla gestione o porrà in essere interventi sui dati e/o informazioni e/o contenuti da Egli trattati e/o immessi mediante il Programma applicativo ed il Servizio e/o nella propria postazione remota non partecipando e/o determinando in alcun modo i medesimi;
  - c) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi;
  - d) si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazione e/o contenuti da egli immessi e/o trattati mediante il Programma applicativo ed il Servizio.

- 11) ACR si impegna a garantire un livello di professionalità adeguato alla prestazione delle attività richieste, secondo la regola d'arte e comunque con la prescritta diligenza e per il tempo strettamente necessario alla prestazione del servizio richiesto, ed al contempo non acquisisce e/o memorizza informazioni presenti negli archivi del Cliente.
- 12) Fermo quanto sopra in ogni caso il Cliente, ora per allora, solleva da ogni responsabilità ACR ed il suo personale, nonché le Aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale, per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patendi per o a causa degli interventi di cui al presente articolo.
- 13) Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che ACR utilizza sistemi software di c.d. "patching" i quali svolgono in modo automatizzato interventi di rimozione di vulnerabilità e/o malware e/o virus eventualmente presenti all'interno dei file caricati dal cliente nello spazio a sua disposizione e di relativa loro correzione. Pertanto, il Cliente solleva, ora per allora, la stessa ACR per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patendi per o a causa di tali interventi, ivi compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli derivanti dall'interruzione del Programma applicativo e del Servizio e/o mancata visibilità del sito internet e/o perdita di dati.
- 14) Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami potrà farlo mediante comunicazione scritta con raccomandata A/R da inviare ad ACR presso la sede legale riportata nella Proposta di Contratto.
- 15) ACR fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente per eventuali reclami ricevuti e si impegna, comunque, a dare una risposta scritta entro massimo 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami presentino particolare complessità ACR, entro il termine predetto, informerà, comunque, il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta.

#### **Articolo XII. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

- 1) Il contratto si riterrà risolto di diritto, previa comunicazione scritta da inviare a mezzo raccomandata A/R, nei casi in cui il Cliente :
  - a) ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il preventivo consenso scritto di ACR;
  - b) non effettui il pagamento dei corrispettivi;
  - c) abbia fatto o consentito un uso del servizio diverso rispetto a quello comunicato ad ACR e/o da quest'ultimo previsto ovvero contrario alle norme di legge;
  - d) abbia utilizzato apparecchiature prive di omologazione o autorizzazione e/o non conformi alle normative in vigore;
  - e) sia assoggettato a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente;
  - f) diventi legalmente incapace;
  - g) abbia fornito informazioni non veritiere in sede di sottoscrizione del contratto;
  - h) agisca o si presenti come agente di ACR
  - i) Utilizzi in modo difforme il Programma applicativo, il Servizio e/o gli Aggiornamenti e gli Sviluppi; fatto salvo il risarcimento dei danni conseguenti.
- 2) Inoltre trascorsi 15 giorni dalla data di sospensione del Servizio, determinatasi per qualsiasi causa salvo quanto previsto dall'art 8.20, ACR può risolvere di diritto il Contratto con raccomandata con avviso di ricevimento dando al Cliente un preavviso di almeno 15 giorni dalla data di ricevimento della stessa.
- 3) Restano in ogni caso impregiudicati i diritti di ACR alla percezione dei corrispettivi per i servizi fruiti dal Cliente, oltre al diritto al risarcimento degli eventuali danni.

#### **Articolo XIII. FACOLTA' DI SUBAFFIDAMENTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

- 1) Ferma restando la responsabilità diretta di ACR nei confronti del Cliente per l'esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, il Cliente autorizza ACR di avvalersi per l'esecuzione del Contratto di terze parti, provvedendo in tal caso a tutti gli adempimenti previsti dalle normative vigenti.

- 2) Il Cliente, inoltre, sin d'ora autorizza ACR a cedere qualsiasi altro soggetto giuridico e/o società, in tutto o in parte ed a qualsiasi titolo, il Contratto, le presenti Condizioni Generali di Contratto ed i relativi diritti, con conseguente esclusione di ACR da qualsiasi responsabilità.

#### **Articolo XIV. IDENTIFICAZIONE DELL'UTENTE**

- 1) Il Cliente accetta che il registro elettronico del funzionamento (log) del servizio, generato e conservato a cura di ACR, potrà essere esibito solusù richiesta dell'Autorità Giudiziaria competente in caso di controversia ecostituisce piena e incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente stesso in relazione a ACR.
- 2) Al fine di identificare con certezza laprovenienza della connessione il Cliente prende atto che ACR identifica l'utente nel momento del collegamento mediante Indirizzo IP, Numero Telefonico, Login e Password.
- 3) Il Cliente prende, inoltre, atto che ACR i dati relativi al traffico telematico, in conformità a quanto disposto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.) ed alla normativa, comunque, applicabile verranno cancellati o resi anonimi, fatti salvi gli obblighi derivanti dalle norme di ordine pubblico ed il trattamento finalizzato alla fatturazione ovvero ai pagamenti fra fornitori di reti in caso di interconnessione oppure in caso di controversie con il Cliente.

#### **Articolo XV. PORTABILITA' DEL DATO**

- 1) I dati generati in crm4 solution durante l'utilizzo del servizio sono di esclusiva proprietà del Cliente e rimangono a sua completa disposizione in ogni momento e per tutta la durata del servizio. In caso di risoluzione del contratto, il Cliente avrà la facoltà di effettuare il download dei propri dati.
- 2) Ove il Cliente non richieda la restituzione dei dati entro i termini indicati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto, ACR provvederà a distruggerli.
- 3) Il Cliente avrà la facoltà di effettuare il download dei propri dati, documenti e/o contenuti nel corso del periodo di 90 giorni di cui all'articolo 8.20 con le modalità indicate da ACR. Il Cliente prende atto ed accetta che, decorso tale periodo di 90 giorni, i dati saranno definitivamente cancellati.
- 4) Sono, comunque, fatti salvi i casi in cui ACR abbia la necessità di conservare i dati per un periodo superiore in ragione di obblighi di natura normativa, regolamentare o giudiziale.

#### **Articolo XVI. RISEVATEZZA**

- 1) Per tutta la durata del presente contratto, ciascuna Parte si impegna a mantenere ed a far mantenere ai propri dipendenti, consulenti ed amministratori la più assoluta riservatezza in relazione al contenuto del Contratto, a tutti i dati e le informazioni sensibili di natura commerciale concernenti l'attività svolta dall'altra Parte di cui sia venuta a conoscenza e tutte quelle definite "confidenziali" nel corso delle negoziazioni del Contratto o ai sensi delle disposizioni contenute nel Contratto. Ciascuna Parte si impegna, inoltre, a non comunicare tali dati e informazioni a terzi che non siano società del proprio gruppo ovvero propri consulenti professionali ed ad utilizzare tali dati e informazioni esclusivamente al fine di adempiere ai rispettivi obblighi derivanti dal Contratto.
- 2) L'obbligo di riservatezza non opererà nei seguenti casi:
  - a) per i dati e le informazioni che siano o divengano di pubblico dominio;
  - b) qualora il suo adempimento determini la violazione di norme imperative di qualsivoglia natura;
  - c) qualora sussistano o vengano emessi atti o ordini di pubbliche autorità anche amministrative o giurisdizionali confliggenti con detto obbligo;
  - d) per far valere in sede di giudizio i propri diritti derivanti dal Contratto;
  - e) liberatoria scritta delle parti.
- 3) Quanto previsto nel comma che precede non troverà applicazione rispetto a qualsiasi informazione confidenziale che sia rivelata per obblighi dilege o per ordine di competente Autorità Giudiziaria o competente Autorità Regolamentare.

#### **Articolo XVII. ESCLUSIVITA'**

- 1) Lo stipulando contratto rappresenta l'intero accordo tra le Parti con riferimento al suo oggetto.
- 2) Qualsiasi modifica allo stipulando contratto, rinuncia o esonero di responsabilità dovrà essere, a pena di nullità, espressa per iscritto e fare riferimento specifico al Contratto.

## **Articolo XVIII. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZE D'USO**

- 1) Laddove sia inclusa nel Servizio la fornitura di Programma applicativo, di pacchetti e/o supporti informatici, di programmi applicativi, di ogni altro accessorio, della documentazione, delle informazioni e dei dati su qualsiasi supporto per l'erogazione e/o la fruizione del Servizio (ivi compreso il manuale d'uso), i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di ACROverro dei subfornitoriche abbiano concesso al Fornitore del Servizio diritti di utilizzazione degli stessi necessari al funzionamento ed all'erogazione del Servizio e/o del Programma.
- 2) Nessun diritto e/o licenza sugli stessi è concesso al Cliente, salvo per l'uso personale da parte dello stesso degli specifici elementi del Programma applicativo fornito e comunque solo al fine di consentire la fruizione dello stesso nel rispetto delle disposizioni di cui al Contratto e dei documenti che lo integrano.
- 3) Il Cliente in relazione al contenuto del Programma applicativo, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso e dei canali tematici non potrà, a patto di esplicita autorizzazione per iscritto da parte di ACR:
  - a) riprodurli, duplicarli, ovvero consentire che altri li riproducano o li duplichino, totalmente o parzialmente;
  - b) cederli, venderli, locarli, sfrubarli a fini commerciali o, comunque, consentirne a terzi l'uso, in tutto o in parte, a qualsivoglia titolo o forma.
- 4) Il Contratto non attribuisce al Cliente alcun diritto sui motivi grafici, segni distintivi e/o denominazioni commerciali di qualsiasi tipo attinenti il Servizio apposti sulla relativa documentazione sui siti web dedicati allo stesso che non dovranno, in nessun caso e modo, essere modificati, alterati, spostati, rimossi o riprodotti.

## **Articolo XIX. LEGGE APPLICABILE**

Le presenti Condizioni Generali ed il Contratto sono regolate dalla legge italiana. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia possibile, alle norme di legge vigenti.

## **Articolo XX. FORO COMPETENTE**

Per qualsivoglia controversia in sede giurisdizionale che dovesse insorgere nell'interpretazione e/o esecuzione delle presenti Condizioni Generali e del Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Catania.

## **Articolo XXI. DISPOSIZIONI GENERALI**

- 1) Le rubriche contenute nelle presenti Condizioni Generalie nello stipulando contratto sono state poste al solo fine di facilitarne la lettura e non avranno alcun rilievo ai fini dell'interpretazione dello stesso.
- 2) L'eventuale tolleranza di ACR ai comportamenti del Cliente posti in essere in violazione delle disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali e nel Contratto non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte, nei termini ed alle condizioniiivipreviste.Eventuali ritardi od omissioni di ACR nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo.
- 3) L'invalidità e/o inefficacia di una o più clausole o di parti di esse contenute nelle presenti Condizioni Generali e nel Contratto non determinerà l'invalidità e/o l'inefficacia delle altre e/o del contratto nel suo complesso, che resteranno validi ed efficaci.
- 4) I diritti nascenti dalle presenti Condizioni generali e dal Contratto sono esercitabili esclusivamente dalle parti.Resta fermo il diritto di ACR di cederli a terzi in uno alla cessione del contratto.

## **Articolo XXII. Disposizioni finali**

- 1) La "Proposta di Contratto, le Condizioni Generalicostituiscono parte integrante del Contratto che il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato.
- 2) Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.
- 3) Fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali, nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle Parti.

## **Articolo XXIII. ONERI ED ACCESSORI**

Salvo diverse disposizioni di legge, saranno a carico del Cliente tutte le imposte e le tasse previste dalla legislazione vigente e ogni onere ed accessorio inerente la stipulazione del contratto e l'eventuale sua registrazione.



#### **Articolo XXIV. VARIAZIONI E COMUNICAZIONI**

- 1) 1. L'eventuale furto, smarrimento, ovvero appropriazione, a qualsivoglia titolo, da parte di terzi della Chiave di Accesso dovrà essere comunicata senza ritardo dal Cliente, via e-mail, all'indirizzo [info@acrsolutions.it](mailto:info@acrsolutions.it).
- 2) Le comunicazioni di altra natura in qualsivoglia modo connesse al Contratto dovranno essere effettuate dal Cliente, mediante lettera raccomandata, fax, ai recapiti indicati nella Proposta di Contratto.
- 3) Le comunicazioni di ACR al Cliente saranno effettuate per iscritto.
- 4) ACR invierà tutte le comunicazioni all'ultimo indirizzo fisico e/o telematico reso noto dal Cliente e si reperiranno da questi legalmente conosciute.
- 5) Le parti si danno reciprocamente atto che l'invio di comunicazioni attraverso il sistema di posta elettronica è parificato, a tutti gli effetti, a scrittura privata ai sensi dell'art. 2702 del Codice Civile.

#### **Articolo XXV. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

- 1) Nel caso di trattamento dei dati personali in esecuzione del Contratto, le Parti in relazione al suddetto trattamento si conformeranno alle disposizioni del Regolamento (UE) n. 2016/679, del D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni, nonché alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali.
- 2) Fermo quanto sopra, le Parti, ognuno per quanto di competenza, si impegnano a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate nei loro confronti da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze alla suddetta normativa a ciascuno esclusivamente imputabile.
- 3) I dati personali del Cliente o del personale del Cliente raccolti ed elaborati da ACR per finalità e con modalità proprie e del cui trattamento, pertanto, ACR è Titolare ai sensi del GDPR ("Dati Personali del Cliente"), saranno trattati da ACR in conformità a quanto riportato nell'informativa rilasciata da ACR ai sensi dell'articolo 13 e 14 del GDPR.
- 4) Le Parti convengono che ACR potrà procedere all'elaborazione e utilizzo di informazioni puramente statistiche, su base aggregata, raccolte in relazione all'utilizzo del Servizio Cloud da parte del Cliente, ivi incluse informazioni relative ai meta-dati associati ai documenti, a fini di studio e statistici. Il Cliente concede a tal fine a ACR una licenza non esclusiva, perpetua, irrevocabile, valida in tutto il mondo e a titolo gratuito, ad utilizzare tali informazioni per dette finalità.
- 5) I Servizi erogati da ACR consentono al Cliente di trattare i dati secondo tempistiche e modalità da egli stesso impostate ed autonomamente gestite, fatte salve le disposizioni di legge applicabili. Le Parti riconoscono che ACR agirà in relazione al trattamento dei Dati Personali in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR (di seguito ACR e/o Responsabile) nonché della Legislazione in materia di Protezione dei Dati Personali nel rispetto delle previsioni di cui al Contratto e di quelle riportate nell'Atto di Nomina di ACR.
- 6) Con la sottoscrizione del presente atto, il Titolare autorizza ACR ad avvalersi di propri subresponsabili, quali anche terzi fornitori per l'erogazione di servizi (assistenza, manutenzione, erogazione di servizi aggiuntivi, fornitori di reti e servizi di comunicazione elettronica - Servizi IT - Servizi di mailing - Servizi di assistenza clienti - Servizi di consulenza tecnica – Servizi Cloud) connessi alla prestazione richiesta, riconoscendo, autorizzando sin d'ora in via generale, ed accettando il Cliente/Titolare che ciò possa comportare il trattamento di dati da parte dei medesimi autorizzati. Per effetto della stipula del presente Contratto, quindi, i Fornitori del Responsabile vengono nominati dal Cliente quali Responsabili esterni per il Trattamento dei dati personali ai fini della fornitura del Servizio.

Data

Firma del Cliente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ai sensi e per l'effetto degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Sottoscritto dichiara di aver attentamente esaminato, di ritenere valide ed efficaci e di approvare specificamente per iscritto le seguenti clausole:

Art. 1. Oggetto

Art. 2. Specifiche del servizio

Art. 3. Richiesta di attivazione, conclusione del contratto e attivazione dei servizi – credenziali di accesso

Art.4. Requisiti tecnici

Art. 5. Dichiarazioni e responsabilità del Cliente

Art. 6. Durata del Contratto – Recesso

Art. 7. Modifiche del contratto

Art. 8. Condizioni economiche, corrispettivo, modalità di pagamento, fatturazione

Art. 9. Obblighi del fornitore del servizio - Limitazioni di responsabilità

Art. 10. Sospensione del servizio

Art.11. Servizio di assistenza clienti, consulenza informatica, reclami

Art.12. Clausola risolutiva espressa

Art.13. Facoltà di sub affidamento e cessione del contratto

Art.14. Identificazione dell'Utente

Art. 15 Portabilità del dato

Art.16. Riservatezza

Art. 17. Esclusività

Art. 18. Diritti di proprietà intellettuale e licenze d'uso

Art. 19. Legge applicabile

Art. 20 – Foro Competente

Art. 21 Disposizioni generali

Art. 22. Disposizioni finali

Art. 23. Oneri e accessori

Art. 24. Variazioni e Comunicazioni

Art. 25. Trattamento dei dati personali.

Data

Firma del Cliente

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_