



## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Le presenti condizioni generali di contratto (di seguito definite le “**Condizioni Generali**”) disciplinano i termini e le condizioni della fornitura da parte della società AV Communication S.r.l. (indicata come il “**Fornitore**”) al cliente (il “**Cliente**”) dei servizi offerti al Cliente (i “**Servizi**”). I Servizi sono individuati nel documento d’offerta sottoposto dal Fornitore al Cliente e accettato dal Cliente ed avente ad oggetto i termini e le condizioni commerciali e tecniche dell’accordo (l’“**Offerta**”).

### **PREMESSA**

#### **Documenti contrattuali ed efficacia**

La disciplina contrattuale complessiva della prestazione dei Servizi è contenuta nelle presenti Condizioni Generali e nell’Offerta.

L’Offerta e le Condizioni Generali, unitamente ai relativi allegati, sono di seguito congiuntamente definiti il “**Contratto**”. Salvo diversamente specificato nell’Offerta, in caso di discordanza tra le disposizioni delle Condizioni Generali e quelle contenute nell’Offerta, prevalgono le disposizioni contenute nelle Condizioni Generali.

Eventuali termini o condizioni diversi o aggiuntivi proposti dal Cliente, anche tramite moduli prestampati o in altra forma, o comunque richiamati dal Cliente nei propri documenti, non avranno efficacia alcuna nei confronti del Fornitore, salvo che non siano dal medesimo espressamente accettati per iscritto.

#### **Dichiarazioni del Cliente**

Con l’accettazione delle presenti Condizioni Generali, **il Cliente dichiara di:** (i) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al Contratto; e (ii) **utilizzare i Servizi 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.**

### **1 OGGETTO**

- 1.1 Il Fornitore si obbliga a fornire i Servizi al Cliente, che accetta, ai termini e alle condizioni di cui al Contratto e a fronte del pagamento da parte del Cliente dei corrispettivi indicati nell’Offerta.
- 1.2 Salvo diversamente previsto nell’Offerta, il Cliente e il Fornitore (le “**Parti**”) si danno reciprocamente atto e convengono che il Contratto ha ad oggetto solo la fornitura dei Servizi specificati nell’Offerta, restando espressamente escluse dall’oggetto del Contratto qualsiasi Servizio non espressamente indicato nella stessa. Laddove espressamente previsto nell’Offerta, potrà essere oggetto del Contratto la fornitura di servizi di sviluppo software (es.



sviluppo di APP, personalizzazioni o di interfacce con altri sistemi) e/o di conversione (es. migrazione dati).

- 1.3 Ogni attività aggiuntiva o diversa rispetto a quelle espressamente individuate nell'Offerta (ivi incluse le eventuali richieste di modifica, anche parziali, avanzate dal Cliente in relazione alla prestazione di uno o più Servizi) dovrà essere oggetto di un autonomo e separato ordine, da intendersi vincolante per il Fornitore solamente a seguito di espressa accettazione per iscritto da parte di quest'ultimo. L'erogazione di tali attività sarà soggetta alle presenti Condizioni Generali.

## 2 **EFFICACIA E STIMA DELLE TEMPISTICHE**

- 2.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nell'Offerta, il Contratto è valido ed efficace dalla data dell'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente.

- 2.2 Resta inteso che, fatti salvi eventuali diversi accordi tra il Fornitore e il Cliente, le tempistiche eventualmente indicate nell'Offerta o nella documentazione eventualmente prodotta dal Fornitore a seguito delle attività di analisi (e.g. documenti di analisi, diagrammi di gantt, etc.) (le "**Tempistiche Stimate**"), nonché le eventuali ulteriori tempistiche per la prestazione dei Servizi, ivi incluse le tempistiche eventualmente indicate dal Cliente, sono indicative, non costituiscono termini essenziali e costituiscono il frutto di una stima che si basa sui dati comunicati e/o a disposizione del Fornitore alla data in cui la stima è stata formulata. Il Cliente prende atto che i Servizi hanno un alto livello di complessità tecnica e che l'erogazione degli stessi potrà subire dei rallentamenti o dei ritardi rispetto alle Tempistiche Stimate in funzione di numerosi fattori quali, a mero titolo esemplificativo:

- (i) variazione, su richiesta del Cliente, delle attività previste;
- (ii) eventi imprevedibili alla data della stima (e.g. problematiche connesse ai sistemi *hardware*, *software*, *cloud* e di rete del Cliente; fatto del Cliente o di un terzo; etc.);
- (iii) fattori o dati tecnici non conosciuti dal Fornitore alla data della stima delle tempistiche.

Il Fornitore, pertanto: (a) non rilascia dichiarazioni o garanzie espresse o implicite sul fatto che le Tempistiche Stimate saranno rispettate o, alla data in cui vengono formulate, siano corrette e/o sufficienti ai fini del raggiungimento degli obiettivi del Cliente; (b) salvo il caso in cui il ritardo derivi da dolo o colpa grave, non potrà essere ritenuto in alcun modo responsabile di eventuali danni, passività o conseguenze negative di qualsivoglia natura derivati al Cliente o a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o



malfunzionamenti dovuti al fatto del Cliente o di terzi, cause di forza maggiore, eventi imprevedibili, fattori tecnici o a elementi di cui il Fornitore non fosse a conoscenza.

### **3 RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

- 3.1** Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire al Fornitore di dare corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. Salvo diversamente specificato per iscritto nell'Offerta, la messa a disposizione di tutto il materiale *hardware*, *software* e di rete necessario per la corretta prestazione dei Servizi da parte del Fornitore (i "**Materiali**") sarà ad esclusivo carico del Cliente. Il Cliente, pertanto, si impegna a dotarsi autonomamente dei Materiali necessari al fine di consentire al Fornitore di prestare correttamente i Servizi. Il Cliente sarà altresì tenuto a verificare l'idoneità dei Materiali ai fini della corretta prestazione dei Servizi e rinuncia sin d'ora a qualsiasi pretesa nei confronti del Fornitore per inadempimenti e/o ritardi nella prestazione dei Servizi che siano conseguenza diretta o indiretta della mancanza e/o dell'inidoneità dei Materiali.
- 3.2** Il Fornitore, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potrà in nessun caso essere ritenuto 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 ai sistemi informatici del Cliente e/o del Fornitore e/o del Fornitore per l'hosting dei cloud server dai quali possano derivare, senza pretesa di esaustività, le seguenti conseguenze: (i) mancata fruizione dei Servizi; (ii) perdite di dati, documenti e/o informazioni di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; e (iii) danneggiamento dei sistemi hardware e/o software e/o cloud e/o alla connettività del Cliente.
- 3.3** Il Cliente si obbliga a fornire tempestivamente al Fornitore ogni informazione, dato o conoscenza necessaria, utile o anche solo opportuna ai fini della corretta erogazione dei Servizi. Il Fornitore, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potrà in nessun caso essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza del mancato rispetto del suddetto obbligo da parte del Cliente.
- 3.4** Il Fornitore non rilascia dichiarazioni o garanzie espresse o implicite sul fatto che i Servizi siano adatti a soddisfare le specifiche esigenze del Cliente o a realizzare l'utilità concreta perseguita dal Cliente.
- 3.5** Salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità del Fornitore non potrà mai eccedere l'ammontare dei corrispettivi pagati dal Cliente ai sensi del Contratto in relazione allo specifico Servizio che ha dato origine alla responsabilità del Fornitore. Il Fornitore non potrà essere ritenuto

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 e/o delle sue affiliate o controllate verso terzi.

#### **4 CORRISPETTIVI, AGGIORNAMENTO DEI CORRISPETTIVI E PAGAMENTI**

- 4.1** A fronte della fornitura dei Servizi, il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore i corrispettivi determinati in base alle tariffe indicate nell’Offerta (le “**Tariffe**”) oppure in base a separati accordi intervenuti tra il Cliente e il Fornitore, nonché a rimborsare al Fornitore le spese vive sostenute per la prestazione dei Servizi.
- 4.2** Fatto salvo quanto eventualmente previsto nell’Offerta, tutte le Tariffe si intendono al netto di IVA e di ogni ulteriore imposta eventualmente applicabile.
- 4.3** I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente nel termine espressamente indicato nell’Offerta o, in mancanza di espressa previsione nell’Offerta, nel termine di 30 giorni dal ricevimento della fattura emessa dal Fornitore.
- 4.4** In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e il Fornitore avrà il diritto di applicare sulle somme ad esso dovute interessi di mora nella misura prevista dal D.lgs. 231/2002. In tal caso, il Fornitore si riserva di inviare al Cliente una diffida ad adempiere entro il termine di quindici giorni dalla data della ricezione della diffida. Decorso inutilmente il termine, il Fornitore avrà diritto di sospendere immediatamente e senza ulteriore avviso ogni prestazione dovuta ai sensi del Contratto, riconoscendo il Cliente sin d’ora che il mancato o ritardato pagamento delle somme dovute ai sensi del Contratto nei termini sopra indicati costituisce inadempimento di grave entità. Inoltre, decorso inutilmente il termine di trenta giorni dal ricevimento della diffida di cui sopra, il Fornitore avrà diritto: (i) di risolvere anticipatamente il Contratto mediante semplice comunicazione scritta; e/o (ii) di recedere da eventuali altri contratti in essere con il Cliente.
- 4.5** In deroga a quanto previsto dall’art. 1460 c.c., il Cliente rinuncia a proporre eventuali contestazioni o eccezioni senza aver preventivamente adempiuto integralmente alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente art. 4.5.

#### **5 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI, TEAM DI LAVORO, AFFIDAMENTO DEI SERVIZI A TERZI**

- 5.1 Il Fornitore erogherà i Servizi principalmente presso la propria sede. Per motivi di opportunità tecnica e logistica, in alcune attività potrà richiedere, ad insindacabile giudizio del Fornitore, l'accesso in remoto dalle sedi del Cliente. A tal fine, il Cliente dovrà garantire al Fornitore e ai tecnici dallo stesso incaricati un accesso remoto ai propri sistemi in modalità sicura.
- 5.2 Ai fini dell'erogazione dei Servizi, laddove ritenuto opportuno dal Fornitore, sarà costituito uno specifico gruppo di lavoro composto da risorse del Fornitore e del Cliente che collaboreranno costantemente e in buona fede. Le risorse del team del Cliente dovranno avere specifiche competenze con riferimento a ciascun processo gestionale interessato. Il Cliente prende atto e accetta che una continua e fattiva collaborazione sua e dei membri del suo team è essenziale ai fini di una corretta e completa erogazione dei Servizi da parte del Fornitore. Il Fornitore, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potrà in nessun caso essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza della mancata continua e fattiva collaborazione del Cliente e delle sue risorse e/o dell'incompetenza di queste ultime.
- 5.3 Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore potrà affidare, in tutto o in parte, l'erogazione dei Servizi a soggetti terzi individuati ad esclusiva discrezione del Fornitore.

## 6 **RECESSO E RISOLUZIONE**

- 6.1 Il solo Fornitore potrà recedere anzitempo dal Contratto nelle seguenti ipotesi:
- (i) mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato, qualora il Cliente divenga insolvente, sia posto in liquidazione, sia assoggettato ad una qualsiasi procedura concorsuale;
  - (ii) fermo restando il diritto del Fornitore al risarcimento di tutti i danni subiti, mediante semplice comunicazione scritta con effetto immediato qualora il Cliente abbia ricevuto dal Fornitore una diffida ad adempiere ai sensi di un qualsiasi contratto in essere tra il Cliente e il Fornitore e sia rimasto inadempiente per oltre 30 giorni dal ricevimento di detta diffida;
  - (iii) in qualsiasi momento, mediante semplice comunicazione scritta con un preavviso scritto al Cliente di 60 giorni.

Fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, il Cliente rinuncia espressamente ad avvalersi di qualsiasi ipotesi di recesso eventualmente prevista dalle normative tempo per tempo applicabili al Contratto.

- 6.2 Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste dal Contratto, il Fornitore potrà risolvere il Contratto, con effetto immediato, mediante l'invio

di una semplice comunicazione scritta in tal senso al Cliente, in caso di inadempimento da parte del Cliente anche ad un solo degli obblighi previsti a suo carico contenuti nelle seguenti clausole: “Dichiarazioni del Cliente”; 3.1-3.2-3.4 (Responsabilità e obblighi del Cliente); 4.1-4.3 (Corrispettivi, aggiornamento dei corrispettivi e pagamenti); 5 (Luogo di esecuzione dei Servizi, team di lavoro, affidamento dei Servizi a terzi); 7 (Diritti di proprietà intellettuale); 8 (Riservatezza); 11.1 (Disposizioni finali). È fatto comunque salvo il diritto del Fornitore di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.

## **7 DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

- 7.1 Il Cliente prende atto e riconosce espressamente che tutti i diritti di proprietà industriale e/o intellettuale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico, sui software eventualmente sviluppati nell'erogazione dei Servizi (ivi inclusi, ma non limitatamente a, i relativi codici oggetto, codici sorgente, interfacce e documentazione di supporto) saranno, in tutto e in ogni loro parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità del Fornitore.
- 7.2 Restano altresì in capo al Fornitore tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati ai Servizi, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.
- 7.3 Il Cliente dichiara e garantisce di avere ottenuto tutte le licenze e le autorizzazioni necessarie a consentire al Fornitore di prestare i Servizi, e che, pertanto, le attività oggetto dei Servizi, ivi inclusa, ma non limitatamente a, le eventuali attività di sviluppo e personalizzazione di software di terzi, non violano in alcun modo alcun diritto di proprietà industriale e/o intellettuale di terzi, ovunque nel mondo.
- 7.4 Il Cliente prende atto e accetta che i Servizi potrebbero richiedere l'installazione, da parte del Fornitore, di software di terze parti concesso in licenza commerciale ovvero in licenza cosiddetta open source. Il Cliente si impegna ad osservare i termini e le condizioni applicabili a tali software che, ove necessario, verranno rese idoneamente conoscibili al Cliente da parte del Fornitore.
- 7.5 Il Cliente si impegna a tenere il Fornitore indenne e manlevato in relazione a tutti i danni, costi, spese e/o oneri, ivi incluse le spese legali, che dovessero derivare in conseguenza della violazione, da parte del Cliente, delle disposizioni di cui al presente articolo 7.

## **8 RISERVATEZZA**

- 8.1 Le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che tutte le informazioni di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del Contratto (le “**Informazioni**”

**Riservate**”) hanno natura confidenziale e riservata e, pertanto, si impegnano a non utilizzarle o divulgarle a terzi, in qualunque modo e con qualunque mezzo, per finalità diverse da quelle di cui al Contratto, salvo per quanto richiesto dalla legge e/o sulla base di un legittimo ordine da parte dell’autorità giudiziaria o amministrativa e/o per tutelare un proprio diritto anche nei confronti di terzi, fermo restando in ogni caso l’obbligo di preventiva comunicazione all’altra Parte, in modo da permettere a quest’ultima di richiedere le necessarie misure a tutela della segretezza delle informazioni. L’obbligo di riservatezza che precede non riguarda le informazioni che sono di dominio pubblico.

## 9 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 9.1 Per i dati personali del Cliente, o del personale del Cliente raccolti ed elaborati dal Fornitore per finalità e con modalità proprie e del cui trattamento, il Fornitore è Titolare ai sensi del GDPR (“Dati Personali del Cliente”), saranno trattati dal Fornitore in conformità a quanto riportato nell’informativa rilasciata dal Fornitore ai sensi dell’articolo 13 del GDPR e reperibile alla pagina web <https://www.avcommunication.it/adempimenti-privacy/>.
- 9.2 Con riferimento al trattamento dei dati personali di soggetti terzi trattati dal Fornitore nell’esecuzione dei Servizi (“**Dati Personali di Terzi**”), ai sensi del Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679 (“**GDPR**”), le Parti si danno atto e accettano di conformarsi a quanto previsto nell’ “Accordo Principale per il Trattamento di Dati Personali” (“**MDPA**”) allegato al presente Contratto (All. A).
- 9.3 Il Cliente dovrà 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 stabiliti dal DPA (ivi incluso per ciò che attiene ad eventuali pretese o richieste degli interessati o di terzi ed i relativi costi legali di difesa). Il Fornitore, in ogni caso, non potrà essere ritenuto responsabile per l’eventuale carenza, lacunosità o non correttezza delle istruzioni impartite dal Cliente in merito al trattamento dei Dati Personali di Terzi o per la mancata adozione di misure di sicurezza tecnico-organizzative relative al proprio personale.

## 10 LEGGE APPLICABILE, COMPOSIZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

- 10.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana e deve essere interpretato in conformità alla stessa.
- 10.2 Il Fornitore e il Cliente si impegnano a porre in essere ogni misura necessaria od opportuna per risolvere in buona fede e amichevolmente qualsiasi



controversia dovesse sorgere in relazione all'interpretazione ed esecuzione del Contratto.

- 10.3 Ove entro 30 (trenta) giorni dall'insorgenza della controversia le Parti non abbiano raggiunto una soluzione amichevole, la controversia sarà devoluta alla cognizione di un collegio di tre arbitri, nominati in conformità al Regolamento della Camera Arbitrale di Milano, che deciderà secondo diritto, fatta eccezione per i procedimenti d'ingiunzione di cui agli artt. 633 ss. c.p.c., le relative fasi di opposizione e i procedimenti in materia di proprietà industriale e/o intellettuale, che saranno di esclusiva competenza del Foro di Napoli.

## 11 DISPOSIZIONI FINALI

- 11.1 Il Cliente non ha diritto di trasferire o cedere i suoi diritti e/o le obbligazioni derivati dal Contratto senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.
- 11.2 Nel caso in cui una qualsiasi delle clausole delle presenti Condizioni Generali sia o diventi invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non vizia la validità o l'efficacia delle altre clausole delle Condizioni Generali, che pertanto rimarranno in vigore tra le Parti. Le Parti concordano di sostituire le clausole invalide o inefficaci con clausole valide e efficaci, che siano il più possibile aderenti alla volontà delle Parti.
- 11.3 Nelle presenti Condizioni Generali, tutti i termini espressi in giorni devono intendersi quali giorni di calendario.