

## Condizioni generali dei servizi - iRaiser

## 1. Preambolo

iRaiser è una “société par actions simplifiée” (società per azioni semplificata) con capitale sociale pari a 19.840 euro e con sede legale in 199 route de Clisson 44230 Saint-Sébastien-sur-Loire, iscritta al registro delle imprese di Nantes, con numero di riferimento n. + 539 250 571, numero di partita IVA europeo FR81 539 250 571 e numero SIRET 539 250 571 00038, indirizzo e-mail: [contact@iraiser.eu](mailto:contact@iraiser.eu) (di seguito "la società").

iRaiser svolge principalmente un'attività di editing di software. Offre soluzioni disponibili in SaaS (software come servizio) o PaaS (Platform come servizio) dedicate ad organizzazioni del settore no profit che fanno appello alla generosità pubblica (associazioni di beneficenza o politiche, fondazioni, scuole, università, musei, ecc.), così come i servizi tecnici associati a queste soluzioni. iRaiser offre ai suoi clienti questi servizi a marchio personalizzato. In questo contesto, si precisa a titolo preliminare che iRaiser è un editore di servizi software e non offre prestazioni di accompagnamento e consulenza, in particolare in marketing o comunicazione.

## 2. Definizioni

I termini definiti qui di seguito avranno il seguente significato tra le parti, al singolare o al plurale:

- "cliente": qualsiasi persona giuridica che desideri beneficiare dei servizi offerti dalla società e che stipuli contratti con quest'ultima sulla base di un apposito ordine di acquisto;
- "contratto": indica, in ordine di priorità decrescente, l'ordine di acquisto e le presenti condizioni generali, compresi gli allegati. In caso di contraddizione tra i documenti costitutivi del contratto, le parti concordano che prevarranno le disposizioni contenute nel documento di rango superiore per gli obblighi in conflitto di interpretazione. Il fatto che una disposizione in un documento di rango inferiore non sia espressamente menzionata in un documento di rango superiore non significa che questa sia in contraddizione con il documento di rango superiore. Si conviene espressamente che il contratto costituisce la totalità degli impegni che esistono tra le parti. Esso annulla e sostituisce qualsiasi impegno o accordo precedente, verbale o scritto tra le parti e relativo all'oggetto del suddetto contratto. Nessun'altra condizione generale di una delle parti può essere incorporata nel presente accordo; Qualora la società non richiamasse una qualsiasi di queste disposizioni precedenti, tale comportamento non può essere interpretato come una rinuncia al suo diritto di invocare, successivamente, una particolare disposizione del Contratto;
- "ordine di acquisto": indica il documento che specifica le caratteristiche dei servizi proposti dalla società di cui il cliente desidera beneficiare e le relative condizioni tariffarie;
- "documentazione": designa la documentazione di qualsiasi tipo riguardante i servizi, le condizioni per l'uso di tali servizi la descrizione delle funzionalità e, in generale, le informazioni tecniche necessarie o utili per il loro utilizzo, in particolare la documentazione disponibile sul sito Web della società (in particolare a <https://support.iraiser.eu/>) o all'interno della piattaforma Back-Office messa a disposizione del cliente, o qualsiasi altra documentazione comunicata con ogni mezzo dalla società al cliente (es. manuale utente, istruzioni per l'uso...);
- "dati": sono le informazioni di ogni tipo (inclusi i dati personali) raccolte, comunicate, acquisite, fornite, trasmesse, elaborate o utilizzate dal cliente nell'ambito dei servizi, sotto la totale responsabilità del cliente nell'ambito di tali servizi;
- "dati personali": indica qualsiasi dato che rientri nella categoria di dati personali o in una categoria particolare di dati, così come stabilito dalle leggi e dai regolamenti vigenti;
- "contenuto": s'intende il contenuto di ogni tipo e formato (testi, dati e database, immagini, grafici, elementi visivi, studi, tabelle, suoni, video, ecc.), creati e/o pubblicati e/o diffusi dal cliente o la cui creazione, pubblicazione o divulgazione sono state autorizzate da quest'ultimo nell'utilizzo dei servizi (come pagine web di banner, pagine di destinazione, presentazioni, moduli di raccolta dati o anche posta elettronica...) sotto la sola responsabilità del cliente, nell'ambito di tali servizi;
- "login " indica le credenziali e le password del cliente che consentono l'accesso ai servizi e l'utilizzo di tali servizi da parte di quest'ultimo;
- "servizi": indica un insieme di applicazioni informatiche e soluzioni software messe a disposizione dei clienti in modalità SaaS o in modalità PaaS (di seguito le "soluzioni") e i servizi correlati (di seguito i "servizi") forniti dalla società, introdotti nell'articolo "Presentazione dei servizi" così come nella documentazione, le caratteristiche dei servizi di cui il cliente desidera beneficiare sono dettagliate nell'ordine di acquisto.
- "parte": indica al singolare indistintamente la società o il cliente, e al plurale la società e il cliente insieme;
- "contatto": qualsiasi persona fisica i cui dati possono essere elaborati nell'ambito dell'utilizzo dei servizi da parte del cliente. Ciò può includere gli utenti di internet, i donatori, i membri o i clienti potenziali del cliente;

- "implementazione": definisce tutte le operazioni che la società deve compiere per la consegna dei servizi scelti dal cliente;
- "consegna": indica la messa a disposizione da parte della società al cliente dei servizi scelti da quest'ultimo, in condizioni che consentano l'effettiva distribuzione di tali servizi da parte del cliente in conformità all'ordine di acquisto che ha firmato e ai documenti forniti dalla società.

### 3. Oggetto

L'oggetto del contratto è di definire i termini e le condizioni secondo cui la società mette a disposizione del cliente i servizi scelti da quest'ultimo come indicato nell'ordine di acquisto, e di descrivere i diritti e gli obblighi delle parti in tale contesto.

### 4. Accettazione ed opponibilità

Il cliente dichiara e riconosce di avere la piena capacità giuridica per impegnarsi nel contratto.

La fruizione dei servizi richiede, oltre all'accettazione dell'ordine di acquisto, la consultazione, la comprensione e l'accettazione delle presenti condizioni generali da parte del cliente.

La firma dell'ordine di acquisto da parte del cliente è valida come accettazione ed opponibilità del contratto a quest'ultimo nel suo insieme, comprese le presenti condizioni generali alle quali l'ordine di acquisto fa riferimento.

La società si riserva il diritto di adattare o modificare le presenti condizioni generali in qualsiasi momento. Gli adattamenti e le modifiche saranno sottoposti al cliente al fine di raggiungere un accordo sugli stessi.

### 5. Entrata in vigore-durata-clausola risolutiva

#### 5.1 Entrata in vigore

Il contratto entrerà in vigore a decorrere dalla data di firma dell'ordine di acquisto da parte del cliente.

#### 5.2 Durata

Il contratto è concluso per il periodo iniziale indicato nell'ordine di acquisto. Al termine di questo periodo iniziale non riducibile, il contratto s'intenderà tacitamente rinnovato per un periodo indefinito, salvo recesso da parte di una delle parti, con un preavviso di 2 (due) mesi, da notificarsi a mezzo e-mail all'indirizzo: [termination@iraizer.eu](mailto:termination@iraizer.eu).

#### 5.3 Clausola risolutiva

Qualora una delle parti si renda inadempiente a qualsivoglia obbligo assunto con il presente contratto, il

presente contratto si intenderà automaticamente risolto dopo che l'altra avrà inviato una raccomandata con ricevuta di ritorno, contenente diffida ad adempiere. La lettera di diffida indicherà il o gli inadempimenti riscontrati. La parte inadempiente avrà 15 (quindici) giorni di tempo per porre rimedio all'inadempimento o per giungere ad un accordo con le altre parti circa un piano di adempimento. La risoluzione avrà effetto al termine del suddetto periodo di 15 (quindici) giorni, fatto salvo il diritto della parte che ha inviato la diffida al risarcimento del danno subito a causa del o degli inadempimenti della parte inadempiente.

### 6. Presentazione dei servizi

I servizi proposti dalla società sono costituiti da soluzioni e servizi associati.

Tuttavia, il cliente è a conoscenza che qualsivoglia richiesta di natura specifica e addizionale inerente servizi richiesti dal cliente sarà oggetto di fattura separata.

Allo stesso modo, qualsiasi servizio relativo a una richiesta aggiuntiva (supervisione della manutenzione, supporto, ecc.) dovrà essere oggetto di una fattura separata in linea con la richiesta a cui si riferisce.

#### 6.1 Presentazione delle soluzioni

La società fornisce, in modalità SaaS o PaaS, le seguenti soluzioni che possono essere utilizzate da sole o interfacciate tra loro, accessibili via Internet tramite un URL dedicato menzionato nell'ordine di acquisto:

- un sistema di riscossione di pagamenti online a beneficio del cliente, gestibile attraverso un sistema di gestione dei contenuti (denominato "CMS"). Il cliente si incarica della gestione dei contenuti (testi, grafiche, elementi visivi). I pagamenti sono eseguiti tramite i fornitori di servizi di pagamento indicati nell'ordine di acquisto;
- una piattaforma che consente la creazione di pagine P2P, gestite tramite un CMS;
- uno strumento di programmazione e di gestione di campagne di marketing (detto "marketing automation"). Il cliente ha il compito di importare i dati necessari alla realizzazione della campagna ma anche, a titolo esemplificativo, di creare dei contenuti, degli scenari, dei dati-evento, delle azioni che ne derivano, dei canali di comunicazione, nonché di attivare e impostare le funzionalità desiderate;
- una soluzione di gestione dei contatti (denominata "XRM"). Si tratta di uno strumento completamente configurabile dal cliente che integra un database unificato di tutti i suoi contatti e consente al cliente di gestire le sue relazioni con questi (coordinate, cronistoria del rapporto, collegamenti tra i contatti...). I dati da importare nella soluzione sono a carico del cliente, così come la definizione e la scelta delle qualifiche e degli attributi associati ai contatti

(tipologia, scelta dei canali di comunicazione...), l'impostazione della soluzione e delle funzionalità desiderate, come pure la loro attivazione in base alle esigenze di quest'ultimo.

Queste soluzioni includono una serie di funzionalità, tra cui:

- la gestione e il trattamento dei pagamenti online tramite diversi fornitori: elaborazione tecnica delle transazioni con o senza la raccolta dei fondi;
- la creazione di spazi dedicati online per i contatti che permettano loro di creare e aggiornare il loro profilo e di consultare la cronologia delle loro donazioni (in base alla configurazione della piattaforma).

Le caratteristiche delle soluzioni fornite dalla società, e più generalmente dei servizi offerti, sono dettagliati nell'ordine di acquisto con particolare riferimento ai servizi richiesti dal cliente.

## 6.2 Presentazione dei servizi

La società propone, integrate alle suddette soluzioni, i seguenti servizi di supporto:

- l'hosting delle soluzioni, nonché dei contenuti e dei dati trattati nel contesto di queste soluzioni. Questo hosting è assicurato da un fornitore della società, che il cliente accetta espressamente, nell'Unione europea o in Australia approvato dalla società a seguito della richiesta del cliente, e entro il limite dei volumi definiti nell'ordine di acquisto o nelle specifiche del prodotto, così come indicato nella documentazione messa a disposizione del cliente da parte della società;
- il backup periodico e regolare dei contenuti e dati, secondo la frequenza e le modalità descritte nell'ordine di acquisto. A questo proposito, si sottolinea, e il cliente lo accetta espressamente, che i backup sono effettuati solo al fine di ripristinare i dati ed i contenuti, se necessario, per il buon funzionamento dei servizi. Questo servizio di salvaguardia non comprende la fornitura di supporti di memorizzazione al cliente. Spetta quindi al cliente procedere regolarmente ai propri backup per il suo contenuto e i suoi dati. In caso di incidente, il cliente accetta anticipatamente che il ripristino e l'eventuale ricostituzione dei contenuti e dei dati provochino un rallentamento nell'utilizzo dei servizi durante questo periodo di ripristino e di ricostituzione;
- la gestione esternalizzata dei servizi, intesa come limitata all'amministrazione tecnica e alla supervisione dei servizi, 7 giorni/7 e 24 ore/24;
- l'aggiornamento dei servizi, una prestazione che consiste in operazioni decise unilateralmente dalla società in vista della continuità del funzionamento di tali servizi;
- la manutenzione correttiva che consiste nella correzione di eventuali anomalie riproducibili che appaiono nell'uso dei servizi. In tal caso, la società può proporre una soluzione temporanea, cosa che il

cliente riconosce e accetta, in attesa di una soluzione definitiva del malfunzionamento. La società non assicurerà queste prestazioni di manutenzione correttiva, o lo farà fatturando il cliente su un ordine di acquisto complementare separato per le prestazioni da compiere nei seguenti casi:

- o rifiuto del cliente di collaborare con la società e in particolare di rispondere a domande e richieste di informazioni;
  - o rifiuto da parte del cliente di accettare un aggiornamento proposto dalla società;
  - o utilizzo dei servizi in modo non conforme alla loro destinazione e alle regole dell'arte;
  - o mancata osservanza dei prerequisiti indicati nell'ordine d'acquisto o nella documentazione messa a disposizione della società;
  - o interferenza da parte del cliente o di terzi sui servizi, compresa la modifica dei servizi, cambiamento di tutto o parte della configurazione dei servizi, installazione di applicazioni incompatibili con le applicazioni informatiche che partecipano al funzionamento dei servizi, l'esportazione o migrazione dei servizi verso un altro sistema o quadro informatico;
  - o interruzioni delle reti di comunicazione elettroniche;
  - o anomalie generate direttamente o indirettamente da materiali (comprese le apparecchiature di accesso) o da software diversi da quelli contemplati dal contratto;
- l'assistenza tecnica associata all'utilizzo delle soluzioni, ovvero:
- o assistenza per email all'indirizzo [help@iraizer.eu](mailto:help@iraizer.eu), avendo solo la funzione di assistere il cliente nell'utilizzo e nel funzionamento dei servizi. A questo proposito, si specifica che le ipotesi di esclusione di cui sopra riguardanti le operazioni di manutenzione e di aggiornamento, sono anche applicabili per l'assistenza tecnica. Qualsiasi intervento a tal riguardo è quindi escluso nelle ipotesi già citate;
  - o assistenza online disponibile all'URL <http://support.iraizer.eu>;
  - o periodiche formazioni gratuite in gruppo, per un massimo di 12 persone – tramite conferenze online e secondo il calendario pubblico sul sito web della società.

Si precisa che tale assistenza tecnica è strettamente riservata al cliente, e in particolare soltanto ai membri del personale del cliente che hanno seguito le formazioni fornite dalla società. La società si riserva il diritto di non dar seguito ad una richiesta di assistenza che le fosse inviata da una persona che non ha seguito le suddette formazioni o da qualsiasi terza parte estranea al presente contratto.

Le caratteristiche dei servizi di supporto per le soluzioni forniti dalla società, e più in generale le caratteristiche dei

servizi, sono presentate nella documentazione, e sono dettagliate nell'ordine di acquisto dei servizi scelti dal cliente.

Gli impegni della società in virtù del contratto non possono in alcun caso estendersi all'ambiente informatico in cui sono installati i servizi, compreso ai sistemi operativi del cliente, ai software di terzi, ecc. Tali ambienti sono quindi esclusi da qualsiasi intervento della società, e il cliente lo riconosce e lo accetta espressamente, e si assumerà la responsabilità di adottare le appropriate misure che possano consentire la risoluzione di anomalie provenienti dal suo sistema e ambiente informatico.

## 7. Utilizzo dei servizi

### 7.1 Scelta e adeguatezza dei servizi

Il cliente in autonomia sceglie i servizi che desidera ricevere.

Il cliente riconosce di aver preso conoscenza della natura, della destinazione e delle caratteristiche dei servizi da lui scelti, in particolare per quanto riguarda i relativi dettagli che figurano nell'articolo "Presentazione dei servizi" e nel suo ordine di acquisto.

Il cliente riconosce di aver richiesto e ottenuto tutte le informazioni necessarie, in particolare quelle inerenti alle caratteristiche quantitative e qualitative dei servizi proposti dalla società che gli consentono di valutare l'adeguatezza dei suddetti servizi alle sue necessità e di passare l'ordine in perfetta cognizione di causa.

Il cliente è il solo responsabile della scelta dei servizi e della loro idoneità alle sue esigenze, così come della loro impostazione a tal fine, e la società non può essere considerata a tale proposito responsabile.

### 7.2 Implementazione dei servizi

La società si impegna a procedere all'implementazione dei servizi conformemente all'ordine di acquisto, secondo il calendario e la data di consegna previsti dall'ordine di acquisto e previa conformità del cliente ai requisiti descritti nell'ordine di acquisto e nella documentazione riguardante i servizi scelti.

### 7.3 Conformità dei servizi

Il cliente si impegna a verificare i servizi oggetto del contratto prima di qualsiasi utilizzo effettivo e ad esprimere qualsiasi richiesta, riserva o reclamo entro 7 (sette) giorni dalla data di consegna di tali servizi. L'utilizzo dei servizi e la mancanza di richieste, riserve o reclami da parte del cliente alla società entro tale periodo valgono come accettazione definitiva dell'installazione dei servizi e conferma di conformità dei servizi all'ordine di acquisto al momento della consegna.

### 7.4 Funzionamento dei servizi

Il funzionamento e l'utilizzo dei servizi sono subordinati al rispetto dei requisiti indicati nell'ordine di acquisto e nella documentazione (in particolare nella

documentazione disponibile all'indirizzo <https://support.iraiser.eu/>).

Questi prerequisiti riguardano le informazioni che devono essere comunicate dal cliente alla società per l'installazione dei servizi, o la configurazione necessaria, sia per il cliente che per i contatti, al fine di poter beneficiare di tali servizi.

Tenuto conto degli sviluppi tecnologici, questi prerequisiti possono evolversi e sono regolarmente aggiornati per quanto riguarda le norme tecniche e funzionali vigenti in conformità con lo stato dell'arte. La società informerà con qualsiasi mezzo il cliente di questi aggiornamenti. Tuttavia, il cliente deve in ogni caso consultare periodicamente la documentazione per essere informato di questi eventuali cambiamenti, e se ne assume ogni responsabilità.

### 7.5 Evoluzione dei servizi

La società si riserva la possibilità di modificare i servizi proposti per migliorarli, senza costi aggiuntivi per il cliente. In generale, la società si riserva il diritto di adottare ed attuare qualsiasi decisione tecnica volta a migliorare i servizi.

Qualsiasi sviluppo dei servizi richiesto dal cliente sarà oggetto di fatturazione da parte della società a quest'ultimo sulla base di un separato ordine di acquisto.

### 7.6 Accesso ai servizi

I servizi sono messi a disposizione del cliente che ha il diritto esclusivo di accedervi e di utilizzarli, attraverso l'accesso ad una piattaforma di back-office proposta dalla società e che funge da interfaccia amministrativa.

A tal fine, la società fornisce al cliente delle credenziali di accesso. L'accesso alla piattaforma back-office, e quindi ai servizi tramite queste credenziali avviene sotto la sola responsabilità del cliente. L'utilizzo delle credenziali comunicate al cliente vale imputabilità a quest'ultimo delle operazioni effettuate mediante queste credenziali che sono confidenziali, uniche e personali. Il cliente è il solo responsabile del loro utilizzo.

Le credenziali possono essere modificate in qualsiasi momento su iniziativa del cliente, o su iniziativa della società che ne deve informare preventivamente il cliente.

Il cliente si impegna a prendere tutte le iniziative necessarie e fare la massima attenzione per mantenere segrete le credenziali di login a lui assegnate. In caso di smarrimento o furto della password, o nel caso in cui fosse a conoscenza dell'accesso non autorizzato ai servizi, il cliente informerà la società senza indugio via e-mail all'indirizzo [help@iraiser.eu](mailto:help@iraiser.eu) e seguirà le istruzioni che gli verranno comunicate da quest'ultima.

Inoltre, il cliente si assume responsabilità personale dell'accesso tecnico a Internet che gli permette di accedere ai servizi e in particolare di sottoscrivere gli abbonamenti necessari per i servizi di comunicazioni elettroniche. I costi di accesso a Internet sono esclusivamente a carico del cliente. In più, il cliente si

impegna a mantenere l'account utente di back-office per uso personale e a cambiare le relative password ogni 90 giorni.

### **7.7 Disponibilità dei servizi - clausola penale**

In linea di principio, i servizi sono disponibili a partire dalla data di consegna indicata nell'ordine di acquisto, 7 giorni su 7 e 24 ore su 24.

A tal proposito, la società è soggetta ad un obbligo di mezzi: si impegna a fare tutto il possibile per garantire le prestazioni, la continuità e la qualità dei servizi che propone.

Tuttavia, nel caso di servizi accessibili tramite la rete Internet in modalità SaaS o PaaS, il cliente riconosce espressamente:

- di essere consapevole dei rischi tecnici inerenti a Internet e delle interruzioni di accesso che possono verificarsi, che in particolare le fluttuazioni della larghezza di banda e gli imprevisti del fornitore di accesso a Internet del cliente, dei contatti e degli host, sono elementi che possono compromettere o ostacolare l'accesso ai servizi;
- che per necessità di manutenzione, i servizi possono essere temporaneamente interrotti.

Il cliente riconosce inoltre che spetta a lui utilizzare i servizi in buona fede e non pregiudicare il loro corretto funzionamento. In particolare, il cliente si impegna a rispettare le soglie volumetriche indicate nell'ordine di acquisto e ad avvertire la società in caso di aumento delle sue esigenze in termini di capacità operativa, attraverso i mezzi di assistenza messi a disposizione nel contratto.

In considerazione di quanto precede, fatta eccezione per il periodo di manutenzione e/o interruzione previste e notificate al cliente via e-mail 48 ore prima, la società si impegna a fare tutto quanto è in suo potere per garantire un tasso di disponibilità del servizio del 99,5% (salvo che il cliente si abboni all'opzione di hosting ad alta disponibilità).

In caso di indisponibilità dei servizi per un periodo superiore allo 0,5% del tempo disponibile al mese, eccettuati i periodi di manutenzione e/o di interruzione previsti, il cliente riceverà una notifica come nel paragrafo precedente, e fatte salve le disposizioni dell'articolo "Responsabilità e perdite", sarà applicata una penale del 5% del costo mensile esentasse dell'abbonamento per tranche dello 0,1% al di sotto dell'obiettivo, senza preavviso, ma su richiesta del cliente e come unico e integrale risarcimento del danno subito da quest'ultimo in relazione all'indisponibilità, entro i limiti dell'importo indicato nell'articolo "Perdite".

Il tasso di disponibilità viene calcolato per ogni mese di calendario come indicato di seguito ed è espresso in percentuale:  $(T-U)/t * 100$  dove:

- "T" indica il numero di minuti in 1 (uno) mese di calendario;

- "U" si riferisce al numero di minuti d'indisponibilità dei servizi come calcolato dai sistemi e dagli strumenti di monitoraggio della società.

Su richiesta del cliente, la società gli fornirà le informazioni necessarie per calcolare il tasso di disponibilità dei servizi al fine di applicare le penali menzionate, ove necessario. Su questo punto, le parti convengono e accettano che i registri informatizzati conservati nei sistemi informatici e gli strumenti di monitoraggio della società, in condizioni ragionevoli di sicurezza, saranno considerati come prova della durata del tempo d'indisponibilità dei servizi.

### **7.8 Licenza di utilizzo**

La società concede al cliente, che lo accetta, una licenza personale, non esclusiva, non cedibile e non trasferibile di utilizzare i servizi, per la durata del contratto e per il mondo intero, limitata al personale del cliente ed ai soggetti incaricati dal cliente e sotto sua piena responsabilità.

Per licenza di utilizzo si intende il diritto di sfruttare e avvalersi dei servizi conformemente alla loro destinazione, in modalità SaaS o PaaS, tramite un collegamento a una rete di comunicazioni elettroniche.

Tale licenza di utilizzo si fruisce tramite accesso remoto a partire dalla connessione del cliente dal suo sistema informatico, secondo le sue esigenze e solo per l'utilizzo dei servizi, esclusa qualsiasi altra finalità.

In nessun caso il cliente potrà mettere i servizi a disposizione di terzi ed è vietato qualsiasi altro tipo di utilizzo, in particolare, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, ogni adattamento, modifica, traduzione, arrangiamento, divulgazione, decompilazione di tali servizi.

### **7.9 Collaborazione**

Le parti si impegnano a collaborare strettamente e attivamente all'esecuzione dei rispettivi obblighi. In particolare, il cliente si impegna soprattutto a collaborare con la società in buona fede. Il cliente si impegna a comunicare tempestivamente e il più rapidamente possibile tutti i documenti, le informazioni e gli elementi necessari per la buona esecuzione da parte della società dei suoi obblighi per quanto riguarda la messa a disposizione dei servizi ed il loro corretto funzionamento, specialmente dei prerequisiti indicati nell'ordine di acquisto o nella documentazione, ma anche rispondendo a qualsiasi domanda formulata dalla società in tal senso, e a provvedere che siano fornite informazioni di qualità.

Il cliente si assume l'obbligo di informare la società, non appena ne sia a conoscenza, di qualsiasi elemento suscettibile di compromettere la buona esecuzione da parte della società dei suoi obblighi riguardo alla messa a disposizione dei servizi o al loro corretto funzionamento, e di qualsiasi errore o malfunzionamento al fine di limitare eventuali conseguenze.

Allo stesso modo, il cliente si impegna a eseguire un regolare controllo del funzionamento dei servizi mediante l'analisi, su una base minima mensile, dei rapporti messi a sua disposizione dal cliente tramite la piattaforma back-office (controllo delle operazioni finanziarie, emissione di ricevute fiscali...). Qualora il cliente dovesse identificare un malfunzionamento, si impegna ad informare immediatamente la società e a collaborare con quest'ultima per trovare una soluzione al più presto per ovviare a questo malfunzionamento e limitarne le eventuali conseguenze.

#### **7.10 Limiti**

Il cliente accetta le caratteristiche e i limiti di Internet. In particolare, è consapevole che le informazioni che circolano su Internet non sono necessariamente protette, ad esempio contro eventuali deviazioni o potenziali perdite.

#### **7.11 Sicurezza**

La società si impegna a fare tutto quanto è in suo poter per implementare tutti i mezzi tecnici conformi allo stato dell'arte, necessari per garantire la sicurezza dell'accesso ai servizi e per evitare qualsiasi accesso non autorizzato.

Da parte sua, il cliente garantisce di essere in possesso delle conoscenze e delle competenze necessarie per utilizzare in modo consono i servizi e di avere una cultura di Internet che gli permetta di utilizzare i servizi in conformità alle regole dell'arte e alle raccomandazioni della società, come comunicato in qualsiasi forma al cliente, in particolare quelle che figurano nella documentazione.

Il cliente s'impegna inoltre a non interferire con il corretto funzionamento dei servizi. Nel caso specifico, il cliente s'impegna a non utilizzare dispositivi o software di alcun tipo che possano disturbare, interferire o interrompere il normale funzionamento dei servizi o imporre loro un carico sproporzionato (volume di host, larghezza di banda, ecc.). Il cliente, inoltre, si adopera per far sì che nessun virus sia introdotto nei servizi, né alcun codice malevolo o qualsiasi altro agente nocivo o tecnologia dannosa per tali servizi.

Il cliente si impegna inoltre ad adottare le misure appropriate per garantire la sicurezza dei propri dati e/o contenuti e/o software da contaminazione di eventuali virus nei servizi.

#### **7.12 Utilizzo**

Il cliente s'impegna ad utilizzare i servizi in conformità alle regole dell'arte e alle raccomandazioni della società comunicate sotto qualsiasi forma, in particolare quelle contenute nella documentazione. In ogni caso, il cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo dei servizi messi a disposizione dalla società.

A tale proposito, il cliente s'impegna a rispettare le disposizioni giuridiche e regolamentari applicabili all'uso dei servizi, e in particolare delle operazioni compiute in

tale contesto, cioè le possibili formalità e autorizzazioni preliminari da ottenere, le informazioni obbligatorie da rendere note ai contatti, ecc.

Inoltre, il cliente si fa carico ed è l'unico responsabile del rapporto che crea e/o mantiene con i suoi contatti attraverso i servizi offerti dalla società, che non potrà mai essere coinvolta in relazioni tra tali soggetti.

Quando utilizza le soluzioni di iRaiser senza il supporto della Società, il cliente garantisce che sta agendo in autonomia e che alcuna responsabilità da parte di iRaiser potrà mai essere invocata in tali casi.

#### **7.13 Contenuto e dati**

Il cliente è il solo responsabile di tutti i contenuti pubblicati, diffusi, inviati o accessibili (ad esempio tramite collegamenti ipertestuali) attraverso i servizi, e fa in modo che tali contenuti rispettino le disposizioni giuridiche e regolamentari in vigore, e non possano causare alcuna violazione dei diritti di terzi.

Inoltre, il cliente è il solo ad avere la facoltà di decidere sia per quanto riguarda i dati che raccoglie mediante i servizi (ad esempio, i dati inseriti da utenti Internet sulle pagine web di raccolta create mediante servizi o dati raccolti dai cookie o altri rilevatori o tecnologie simili incorporate in tali pagine web) che per i dati che importa nei servizi partendo dai propri strumenti.

Perciò, è il solo responsabile della legittimità della raccolta e del trattamento di tali dati e s'impegna a rispettare le disposizioni giuridiche e regolamentari applicabili in questo settore (specialmente le disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali, le disposizioni applicabili all'uso di cookies e di altri strumenti di tracciamento e/o tecnologie simili, ecc.).

Nei casi in cui il cliente in autonomia stabilisca la specifica natura dei contenuti o della raccolta e del trattamento, il cliente garantisce che sarà il solo responsabile con riguardo ai requisiti legali e regolatori applicabili.

#### **7.14 Sospensione dell'accesso ai servizi**

Fatte salve le condizioni dell'articolo "Clausola risolutiva", in caso di mancato rispetto degli obblighi da parte del cliente, ritenuti – a suo insindacabile giudizio – essenziali dalla società (compresi gli obblighi in materia di sicurezza, di pagamento delle fatture emesse dalla società, della protezione dei dati personali), la società si riserva il diritto di sospendere con pieno diritto e senza preavviso, l'accesso a tutti o parte dei servizi, qualunque sia la loro natura, fino a quando il cliente non abbia dato prova di aver adempiuto ai suoi impegni.

## **8. Cessazione degli effetti del contratto e passaggio di consegne**

iRaiser mette a disposizione del cliente un'interfaccia per accedere e raccogliere informazioni sul proprio utilizzo inerenti le soluzioni messe a disposizione dalla società.

Qualora alla scadenza del contratto per qualsivoglia causa, il cliente voglia accedere ad ulteriori dati, entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione degli effetti del contratto, il cliente ha il diritto di obbligare la società a fornire tutti i dati ospitati nell'ambito dei servizi in un formato standard leggibile senza difficoltà in un contesto equivalente a quello dei servizi. I campi dei dati richiesti dal cliente dovranno essere espressamente indicati e definiti dal cliente, e il cliente dovrà provare l'impossibilità di utilizzare i sistemi messi a disposizione dalla società per il recupero dei dati.

Il cliente collaborerà attivamente con la società per facilitare il recupero di questi elementi. La società farà del suo meglio per garantire che il cliente possa continuare a gestire questi elementi direttamente o con l'assistenza di un altro fornitore.

Le operazioni di passaggio di consegne dei dati ospitati nell'ambito dei servizi saranno fatturate dalla società al cliente proporzionalmente al periodo trascorso, sulla base della tariffa oraria della società in vigore al momento della scadenza del contratto più le tariffe di gestione progettuale, con un minimo di 5.000€ esentasse.

Anche quando richiesto, la società apporrà al progetto il limite di 10 (dieci) ore di lavoro effettivo.

Durante tali operazioni, la società continuerà a consentire l'utilizzo dei servizi da parte del cliente, che accetta tuttavia il fatto che l'erogazione di tali servizi possa essere fatta in modalità ridotta. In compenso, gli obblighi del cliente risultanti dal contratto e relativi all'utilizzo dei servizi restano applicabili. Al termine del periodo di passaggio di consegne, il cliente cesserà immediatamente qualsiasi utilizzo dei servizi.

## 9. Condizioni tariffarie

### 9.1 Prezzo

Le tariffe applicate sono quelle specificate nell'ordine di acquisto. I prezzi sono espressi in euro esentasse, e sono aumentati dalle tasse, IVA inclusa, in vigore il giorno della fatturazione, se applicabili. Eventuali nuove imposte o aumenti delle aliquote fiscali esistenti saranno automaticamente e immediatamente trasferite nel prezzo da pagare dal cliente.

Poiché iRaiser fornisce servizi in SaaS senza alcun costo aggiuntivo per l'evoluzione e la manutenzione delle funzionalità definite nell'ordine di acquisto, i prezzi stabiliti da iRaiser aumenteranno, automaticamente ed a cadenza annuale, del 3% (dopo un periodo iniziale di 12 mesi).

### 9.2 Fatturazione

I costi di configurazione saranno addebitati subito dopo l'approvazione dell'ordine di acquisto.

I costi della prima fattura riguardante la sottoscrizione di qualsivoglia applicazione (ad eccezione della soluzione xRM) saranno addebitati 1 (un) mese dopo la firma dell'ordine di acquisto, inclusa la fee fissa per l'assistenza tecnica. Con riguardo alla soluzione xRM, la fatturazione delle fee di subscription inizierà 3 (tre) mesi dopo la firma dell'ordine di acquisto.

### 9.3 Pagamento

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato dal cliente mediante bonifico, come stabilito nelle fatture.

Le fatture sono pagabili in conformità ai termini indicati nella fattura e, in ogni caso, sono esigibili entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura.

Qualsiasi ritardo o mancato pagamento di una fattura emessa dalla società alla scadenza indicata nel paragrafo precedente comporterà, senza che sia necessario alcun sollecito, l'esigibilità di una penale di mora. Il tasso di interesse applicato a tali penale di mora sarà quello applicato dalla Banca centrale europea alla sua più recente operazione di rifinanziamento maggiorato di 10 punti di percentuale. Tale tasso è il tasso in vigore il 1° gennaio dell'anno in questione per il primo semestre dell'anno considerato. Per il secondo semestre dell'anno considerato, è il tasso in vigore il 1° luglio dell'anno in questione. Il tasso d'interesse delle penali di mora non può essere inferiore a 3 volte il tasso di interesse legale in vigore.

Tali penali saranno calcolate sull'importo tasse incluse che è riportato nella fattura, fermo restando il diritto della società di richiedere il risarcimento dei danni dovuti a ritardo o a mancato pagamento. Le penali saranno dovute dal giorno successivo alla data di esigibilità della fattura e fino alla data d'incasso dell'importo totale da parte della società.

Infine, qualsiasi cliente in situazione di pagamento tardivo sarà debitore di un'indennità forfettaria per spese di riscossione, fissata a 40 euro. Se le spese di riscossione sostenute saranno superiori, la società potrà chiedere un indennizzo complementare a fronte di documentazione delle spese. Tuttavia, la società non potrà reclamare il pagamento di tali indennità qualora l'apertura di una procedura di fallimento, di amministrazione controllata o di liquidazione giudiziaria vieti il pagamento alla sua scadenza del credito che gli è dovuto.

### 9.4 Riduzioni di prezzo e sconti

La società non offre sconti. I prezzi proposti includono le riduzioni che la società può concedere alla luce dei suoi risultati o dell'assunzione da parte del cliente di alcuni servizi.

## 10. Dati personali

In generale, ogni parte garantisce all'altra il rispetto degli obblighi regolatori e normativi applicabili in materia di

protezione dei dati personali. In relazione al presente contratto, i termini utilizzati assumeranno i significati loro attribuiti ai sensi delle definizioni del Regolamento (UE) 2016/679 e della legge francese sulla protezione dei dati n. 78-17, incluso il relativo decreto attuativo.

La società sarà tenuta a trattare i dati personali in qualità di responsabile del trattamento per poter svolgere efficacemente le proprie attività commerciali.

I dati personali sono pertanto trattati nel rispetto della policy di riservatezza di iRaiser. Tuttavia, ai sensi della normativa vigente e nell'ambito della fornitura di alcuni servizi, iRaiser agisce come responsabile del trattamento. A tal proposito, i rapporti tra società e cliente sono regolati dalla Nomina a responsabile del trattamento, di cui in allegato al presente contratto.

### 10.1 Obblighi del cliente

Il cliente riconosce che i dati personali che sono trattati nell'ambito dell'utilizzo dei servizi, lo sono per suo conto, sotto la sua esclusiva responsabilità, al fine di soddisfare le esigenze che ha espresso e di consentire un corretto uso e funzionamento dei servizi che ha scelto.

Il cliente garantisce alla società che i dati personali sono raccolti, trattati, utilizzati, ecc. nel contesto dell'uso dei servizi in conformità alle disposizioni giuridiche e regolamentari relative alla protezione dei dati personali, previste dal Regolamento Europeo 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, nonché dalla legge francese sulla protezione dei dati n. 78-17 del 6 gennaio 1978-

Quando la società offre i servizi nella modalità cd. "white label", la stessa (società) non è visibile dagli interessati, e quindi il cliente è il solo che decide in termini di scelta dei servizi che desidera utilizzare, nonché dell'uso da fare di tali servizi, in conformità con la normativa applicabile, il cliente riconosce di essere vincolato da tutte le previsioni applicabili(gli) in qualità di titolare dei dati, in particolare la compliance con i principi fondamentali applicabili al trattamento, i diritti degli interessati, notifiche delle richieste relative a questi ultimi, una raccolta dei dati conforme alla normativa e consensi degli interessati.

In linea generale, e quando agisce in qualità di titolare dei dati, il cliente riconosce ed accetta che sarà vincolato da tutte le obbligazioni applicabili a prescindere dai rispetti ruoli del cliente o della società nel contesto della particolare natura del trattamento dei dati personali.

Il cliente riconosce che l'adempimento agli obblighi descritti nel presente articolo è un elemento essenziale per l'utilizzo dei servizi e in particolare per la legittimità del trattamento dei dati personali nel contesto di tali servizi.

Il cliente manleva la società da qualsiasi responsabilità che possa sorgere con la compliance delle proprie obbligazioni da responsabile del trattamento.

### 10.2 Obblighi della società

In relazione alla fornitura dei servizi da parte della società e dell'utilizzo delle soluzioni da parte del cliente, la società può richiedere il trattamento dei dati personali per conto del cliente stesso. Da parte sua, la società riconosce di essere vincolata agli obblighi e compiti del responsabile del trattamento.

I dettagli del rapporto fra la società e il cliente, così come i reciproci impegni tra le Parti, sono forniti nell'Allegato 1 annesso al presente contratto.

## 11. Confidenzialità

Ciascuna delle parti si obbliga (i) a mantenere confidenziali tutte le informazioni ricevute dall'altra parte nell'ambito dell'esecuzione del contratto (di seguito: le "informazioni riservate"), e in particolare a (ii) non divulgare le informazioni riservate dell'altra parte a terzi diversi da dipendenti o agenti che abbiano bisogno di conoscerle; e (iii) di utilizzare le informazioni riservate dell'altra parte solo per esercitare i propri diritti e adempiere ai propri obblighi ai sensi del contratto.

In deroga a quanto precede, nessuna delle parti avrà un qualsivoglia obbligo per quanto riguarda le informazioni che (i) fossero divenute o divenissero di dominio pubblico indipendentemente da un errore da parte della parte che le abbia ricevute, (ii) sviluppate come indipendenti dalla parte ricevente, (iii) note alla parte che le riceve prima che l'altra parte le divulghi, (iv) lecitamente ricevute da una terza parte non soggetta ad un obbligo di riservatezza, o (v) divulgate per legge o per ordine di un tribunale (nel qual caso dovranno essere comunicate solo nella misura richiesta e previa notifica per iscritto alla parte che le ha fornite).

Gli obblighi delle parti rispetto alle informazioni riservate resteranno in vigore per tutta la durata del contratto e, dopo il suo termine, fino a che le informazioni in questione resteranno confidenziali per la parte che le divulga e in ogni caso per un periodo di 5 (cinque) anni dopo la cessazione degli effetti del contratto.

Ciascuna delle parti dovrà restituire tutte le copie dei documenti e i supporti contenenti delle informazioni riservate dell'altra parte, immediatamente non appena vi sia la cessazione degli effetti del contratto, qualunque ne sia la causa. Le parti si impegnano inoltre a far rispettare tali disposizioni dal loro personale e da qualsiasi operatore o terzo che possa intervenire a qualsiasi titolo nel quadro dell'esecuzione del contratto.

## 12. Proprietà intellettuale

### 12.1 Proprietà intellettuale del cliente

In linea generale, il contratto non prevede alcuna cessione dei diritti di proprietà intellettuale alla società da parte del cliente.



Al di fuori di quanto stabilito dall'Articolo 15, alla società è concesso un diritto di utilizzo unicamente per la corretta esecuzione dei servizi e del contratto, sui segni distintivi del cliente (in particolare logo, marchi e/o immagini del cliente) e su tutto o parte del sito internet del cliente (compresi i contenuti e le componenti (di seguito congiuntamente denominati "elementi"). Questo diritto include:

- Il diritto di riproduzione: il diritto di riprodurre tutto o parte degli elementi senza limitazione di numero su qualsiasi supporto conosciuto o sconosciuto;
- Il diritto di rappresentazione: il diritto di comunicare al pubblico tutto o parte degli elementi, direttamente o indirettamente, con qualsiasi mezzo o rete di comunicazione conosciuta o sconosciuta, in qualsiasi forma, e al pubblico in generale o a categorie di pubblico in particolare, in maniera tale che ciascuno possa avervi accesso dal luogo e nel momento scelti individualmente;
- Il diritto di adattamento: il diritto di modificare tutto o parte dei dati e degli elementi software, di configurarli, di interfacciarli con qualsiasi software, database, prodotto informatico, di integrarne tutto o parte in opere esistenti o future, e su tutti i supporti citati nel presente articolo;
- Il diritto di utilizzo: il diritto di utilizzare e sfruttare gli elementi per tutte le forme di trattamento, a qualsiasi titolo.

Per tutti i diritti citati sono comprese le modalità di sfruttamento con tutti i mezzi di comunicazione, i media, le tecniche o i supporti di qualsiasi tipo, noti o sconosciuti, tra cui:

- la distribuzione diretta o indiretta con qualsiasi mezzo elettronico, di telecomunicazione e di comunicazione elettronica, satellitare o via cavo,
- le reti Intranet e Internet;
- le reti telefoniche fisse o mobili;
- qualsiasi tecnologia client-server, thin client, fat client, cloud data technology;
- supporti di qualsiasi natura, carta, elettronica, magnetica, ottica, disco, rete, floppy, DVD, CDV, CDI, CD Rom, CD Worm, PDA, computer, smartphone, tablet.

Questi diritti sono limitati a quanto necessario per la corretta esecuzione dei servizi e del contratto. Essi sono concessi per il mondo intero e per tutta la durata del contratto con la precisazione che questi diritti esisteranno anche al di là della cessazione degli effetti del contratto, qualunque sia la causa, e per il periodo di passaggio di consegne di cui all'articolo 8.

Eccetto che per le ipotesi di cui all'articolo 15, la società deve astenersi dal pubblicare o divulgare documenti o supporti contenenti gli elementi e più generalmente dall'utilizzare gli elementi, senza il previo consenso scritto del cliente e non può in nessun caso, a titolo gratuito o oneroso, cedere, concedere o cedere la licenza sui detti elementi, in alcun modo.

## 12.2 Proprietà intellettuale della società

La società conserva la proprietà dei metodi, del know-how e degli strumenti che le sono propri e che sono usati per fornire i servizi.

I servizi, come pure la documentazione, sono di proprietà della società, in conformità con le disposizioni del Codice della proprietà intellettuale.

La concessione di una licenza d'uso non comporta alcun trasferimento di proprietà a beneficio del cliente.

Tutte le componenti dei servizi, comprese le interfacce messe a disposizione del cliente nell'esecuzione del contratto, la documentazione e tutte le altre informazioni fornite dalla società al cliente sono e rimarranno di proprietà esclusiva della società.

In generale e fatta salvo l'articolo "Licenza d'uso", nessun diritto di proprietà intellettuale relativo all'uso dei servizi viene trasferito al cliente.

Di conseguenza, il cliente si astiene da comportamenti ed atti che possano pregiudicare direttamente o indirettamente i diritti di proprietà intellettuale sui servizi, come pure sui marchi associati.

La società fornisce i suoi servizi a marchio personalizzato (cd. white label). Tuttavia, il cliente riconosce che la menzione "powered by iRaiser" nel footer rappresenta un prerequisito al fine di far valere i diritti di proprietà intellettuale della società.

Qualsiasi utilizzo dei servizi da parte del cliente non espressamente autorizzato dalla società ai sensi dell'articolo "Licenza d'uso" è illegittimo, in conformità con le disposizioni del Codice della proprietà intellettuale, tra gli altri.

Quindi, è vietato al cliente di procedere a:

- qualsiasi riproduzione, rappresentazione, diffusione o distribuzione dei servizi, nonché della documentazione, in particolare qualsiasi messa in rete, sia a titolo oneroso che gratuito;
- qualsiasi forma di utilizzo dei servizi e della documentazione, in qualsiasi modo, allo scopo di progettare, attuare, diffondere o commercializzare dei servizi simili, equivalenti o sostitutivi e una documentazione analogo, equivalente o sostitutiva;
- l'adattamento, la modifica, la trasformazione, la rielaborazione dei servizi e della documentazione, per qualsiasi ragione, compresa la correzione degli errori;
- qualsiasi trascrizione diretta o indiretta, traduzione in altre lingue dei servizi e della documentazione;
- qualsiasi decompilazione o traduzione del codice oggetto dei servizi in codice sorgente;
- qualsiasi uso per un trattamento non autorizzato dalla società;
- qualsiasi modifica o elusione dei codici di protezione come, ad esempio le credenziali d'accesso.

## 13. Responsabilità e risarcimento del danno

### 13.1 Responsabilità

Il cliente si impegna ad impiegare la necessaria cura e diligenza in vista della corretta esecuzione dei suoi obblighi in virtù del contratto e in particolare per il buon funzionamento dei servizi. La società può essere considerata responsabile solamente in caso di mancata esecuzione o esecuzione inadeguata dei suoi obblighi contrattuali nel caso in cui sia provato un suo colpevole inadempimento.

La società non potrà essere ritenuta responsabile nel caso di mancata esecuzione, totale o parziale ovvero di qualsiasi ritardo nell'adempimento degli obblighi previsti dal contratto, nonché degli eventuali danni conseguenti per il cliente, che avessero come origine diretta o indiretta:

- un errore del cliente, ad esempio in caso di mancanza di collaborazione da parte del cliente per la diffusione o l'uso dei servizi non conforme alle regole dell'arte o alle raccomandazioni della società, come messi a disposizione del cliente in qualsiasi forma, in particolare quelli contenuti nella documentazione, segnatamente ma non esclusivamente in materia di sicurezza;
- una colpa imputabile a terzi (intrusioni maligne nel sistema IT, nella rete o sito del cliente, o all'interno dei servizi, l'uso non autorizzato o abusivo delle credenziali d'accesso ai servizi, attacco di tipo DDoS, trasmissione di virus o altri agenti nocivi...);
- disturbi o pericoli inerenti a Internet (ad esempio, l'impossibilità dell'operatore di comunicazione elettronica o del fornitore dell'accesso a Internet del cliente, del contatto o dell'hoster che modifica la continuità di accesso ai servizi) o che presentino le caratteristiche di un evento definito di forza maggiore secondo la normativa applicabile e la giurisprudenza;
- un ritardo o una mancanza di diligenza del cliente nella comunicazione alla società dei documenti, delle informazioni, degli elementi richiesti da quest'ultima o ancora la mancata osservanza da parte del cliente dei requisiti necessari alla messa in atto e/o al funzionamento dei servizi come descritti nell'ordine di acquisto e nella documentazione;
- una interruzione temporanea dei servizi in un periodo di manutenzione e/o di interruzione programmata e notificata al cliente in conformità all'articolo "Disponibilità dei servizi";
- un rallentamento nell'uso dei servizi durante un periodo di ripristino e ricostituzione dei dati e dei contenuti salvaguardati in seguito al verificarsi di un incidente;
- un rifiuto da parte della società di procedere alle prestazioni di manutenzione, aggiornamento o assistenza tecnica nei casi in cui l'intervento della

società sia escluso conformemente all'articolo "Presentazione dei servizi".

Inoltre, è espressamente concordato tra le parti che:

- la società non esercita alcun controllo sui dati trattati e stoccati nel contesto dei servizi e che di conseguenza non è responsabile della raccolta, dell'elaborazione e dell'uso di tali dati: inclusi sia i dati che il cliente raccoglie tramite i servizi (ad esempio i dati inseriti da utenti Internet su pagine web di raccolta create mediante i servizi o dati raccolti tramite cookie, altri tracciatori o tecnologie similari integrate nelle pagine web, così come dati che il cliente potrebbe importare nei servizi da propri strumenti), tali trattamenti dovranno essere svolti esclusivamente sotto la responsabilità del cliente che garantisce la società contro eventuali azioni e provvedimenti a tal proposito. Lo stesso vale per i dati provenienti da terzi e che venissero utilizzati nell'ambito della fornitura di particolari funzionalità di arricchimento, standardizzazione o verifica della qualità dei dati;
- la società non esercita alcun controllo sull'utilizzo dei servizi da parte del cliente (in particolare per quanto riguarda le operazioni che svolge attraverso tali servizi) né sui contenuti creati, divulgati e pubblicati o la cui creazione, pubblicazione e diffusione sono state autorizzate nel contesto dell'uso dei servizi sotto la totale responsabilità del cliente, ospitati sempre nel contesto dei servizi. La società non è pertanto responsabile di qualsiasi uso dei servizi o dei contenuti che compromettano i diritti di terzi e/o che siano contrari alle disposizioni giuridiche o regolamentari vigenti. Il cliente garantisce la società contro qualsiasi azione ed ogni eventuale provvedimento per questi motivi;
- la società non interviene in alcun modo nei rapporti tra il cliente e i suoi contatti. Non può essere ritenuta responsabile dell'uso dei servizi da parte dei contatti o da parte del cliente nei suoi rapporti con i contatti. Il cliente garantisce la società contro qualsiasi azione e possibili provvedimenti per questi motivi;
- in generale, la società non sarà in ogni caso ritenuta responsabile per la violazione degli obblighi giuridici o regolamentari del cliente, che garantisce la società contro eventuali azioni e provvedimenti conseguenti a tale violazione da parte sua.

Di seguito, per "sistema del cliente" si intenderà il sistema del cliente o database in cui il cliente intende importare i dati forniti da un prodotto iRaiser; per "fornitore del cliente" si intenderà qualsiasi terza parte che agisce per conto del cliente.

Il modulo "esportazione e notifica" di iRaiser permette al cliente di definire e regolare i formati dei dati in output di iRaiser.

Anche qualora fosse supportato dal personale della società, il cliente è il solo responsabile dell'approvazione della configurazione e di mantenerla in linea con i miglioramenti dei propri sistemi, inclusa l'approvazione dei formati risultante dalla configurazione e la sua importazione all'interno del sistema del cliente.

L'azione di supporto standard comprende un'assistenza da parte di iRaiser (o dei suoi fornitori) che illustri nel dettaglio le funzionalità del modulo di esportazione.

Dal momento che le esportazioni passano attraverso una serie di intermediari (router, server, fornitori di servizi Internet, ...) iRaiser fa presente che le comunicazioni potrebbero subire interruzioni o una richiesta di collegamento rete potrebbe essere distribuita diverse volte. Il cliente deve garantire che i suoi sistemi siano dotati dei meccanismi richiesti per identificare i dati, evitando la creazione di duplicati così come procedure di deduplicazione. Poiché iRaiser si limita a fornire meccanismi di esportazione di dati, non potrà essere considerato responsabile in caso di creazione di duplicati nel sistema del cliente.

In via occasionale, iRaiser può offrire la possibilità di realizzare progetti di esportazione in cui si occupa del design e/o della configurazione del "modulo di esportazione e notifica". Si prega di notare che questo servizio presenta dei costi supplementari ed è quindi soggetto a preventivo. In tale preventivo saranno determinate le risorse allocate e le tariffe di realizzazione del progetto, ma non saranno inclusi la manutenzione ed il futuro miglioramento della configurazione voluto dal cliente.

Anche quando la configurazione sia eseguita da iRaiser o dai suoi fornitori, il cliente o i suoi fornitori sono pienamente responsabili dell'integrazione dei dati esportati all'interno del sistema del cliente e del rispetto delle regole fissate nel sistema di gestione dei dati del cliente, con particolare riferimento alle regole sull'identificazione logica e la fusione. Pertanto, il cliente o i suoi fornitori dovranno valutare se i loro sistemi integrino i dati generati dai servizi iRaiser e non potranno per alcuna ragione chiedere ad iRaiser di consultare i dati dai suoi sistemi (in particolare per individuare i dati da aggiornare).

L'assistenza ordinaria relativa all'implementazione del progetto di esportazione viene garantita durante il periodo di verifica menzionato nell'articolo 7.3 "Conformità dei servizi". Durante questo periodo, il cliente si impegna a testare e verificare la corretta integrazione dei dati. Trascorso tale periodo, iRaiser considererà chiuso il progetto di esportazione e qualsiasi nuova richiesta potrà essere soggetta a un costo supplementare. La società non è in alcun caso soggetta ad un obbligo di consulenza per quanto riguarda l'efficacia delle campagne di comunicazione, marketing, raccolta di offerte, e più in generale per qualsiasi operazione effettuata dal cliente attraverso i servizi e non risponde del successo o delle prestazioni di tali campagne o

operazioni concepite, formalizzate e distribuite da e sotto la responsabilità esclusiva del cliente. La società non può quindi essere considerata responsabile a tale titolo.

### 13.2 Risarcimento del danno

Di comune accordo, le parti convengono che la responsabilità della società è limitata alle sole conseguenze di danni diretti e che è escluso il risarcimento per danni indiretti.

Sono considerati 'danni indiretti' le perdite, i deterioramenti, la corruzione o distruzione di dati, file o informazioni, perdita di tempo, di utili, di fatturato, di margini, mancato profitto, insuccesso di una campagna, perdita di un'opportunità, di ordini, di clienti, di sfruttamento, di redditi, di attività commerciali, il costo di un prodotto, di un servizio o di una tecnologia sostitutiva, o ancora il pregiudizio recato alla reputazione del marchio, il mancato raggiungimento dei risultati e/o dei risultati previsti, nonché l'azione di terzi.

Di comune accordo, le parti convengono che, qualora la responsabilità della società fosse accertata, tale responsabilità sarebbe limitata, tranne in caso di comprovato dolo o colpa grave della società, alle somme effettivamente pagate dal cliente in funzione dell'ordine di acquisto, e in ogni caso entro il limite di un importo esentasse corrispondente a 6 (sei) mesi dell'abbonamento mensile specificato nel suddetto ordine di acquisto.

Le disposizioni del presente articolo "Responsabilità e risarcimento del danno":

- riflettono, in particolare per quanto riguarda la possibilità per il cliente di risolvere il contratto in qualsiasi momento fatte salve le condizioni dell'articolo "Durata", ma anche tenuto conto delle condizioni economiche vantaggiose del contratto per il cliente, l'equilibrio ricercato dalle parti e la ripartizione tra di loro dei rischi accettati da entrambe le parti, conformemente alle disposizioni del codice civile;
- saranno valide al di là della cessazione degli effetti del contratto, qualunque ne sia la causa, fino al momento in cui hanno pienamente assolto la loro funzione.

## 14. Assicurazione

La società certifica di aver stipulato una polizza assicurativa presso una compagnia di assicurazione notoriamente solvibile e stabilita in Francia per tutte le conseguenze pecuniarie della sua responsabilità civile professionale, extracontrattuale e/o contrattuale per lesioni personali, materiali e immateriali al cliente e a terzi durante l'esecuzione del contratto. Questa polizza è stata sottoscritta presso AXA France IARD SA, Société Anonima con capitale di 214 799 030 euro e la cui sede legale si trova 313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre

Cedex 722 057 460 R.C.S. Nanterre. La copertura geografica include esclusivamente i paesi dell'Unione europea. La società s'impegna a comunicare qualsiasi documento comprovante quanto stabilito dal presente articolo al cliente, se il cliente lo richiede espressamente.

## 15. Referenza commerciale

La società potrà citare il nome del cliente a titolo di referenza commerciale conformemente agli usi commerciali, nei suoi comunicati stampa, presentazioni commerciali, documenti pubblicitari. In questo contesto, la società è autorizzata ad utilizzare la denominazione sociale e/o l'insegna del cliente, ma anche i suoi segni distintivi (logo, marchio o immagine del cliente). I diritti oggetto del presente articolo esisteranno anche al di là della cessazione degli effetti del contratto, qualunque ne sia la causa, per un periodo di 6 (sei) mesi.

## 16. Subappalto e cessione

### 16.1 Subappalto

La società è espressamente autorizzata dal cliente a ricorrere al subappalto nell'ambito del contratto per la fornitura di tutti o parte dei servizi.

### 16.2 Cessione

Il cliente potrà cedere o trasmettere il contratto, ovvero tutti o parte dei suoi diritti e obblighi contrattuali a terzi soltanto dopo aver ottenuto l'espressa accettazione della società. Il cliente accetta espressamente, in anticipo, che la società ceda o trasferisca a terzi il presente contratto ovvero i suoi diritti e obblighi contrattuali dopo che abbia informato il cliente di tale cessione.

Nel caso specifico di un cambiamento di controllo di una delle parti risultante da una fusione-acquisizione, da una scissione o da un parziale trasferimento di ramo, il contratto seguirà automaticamente il destino degli altri elementi del patrimonio in seguito alla successione dei rapporti, senza che l'informazione o l'accordo preliminare dell'altra parte siano richiesti.

## 17. Disposizioni generali

### 17.1 Buona fede

Le parti convengono di adempiere i loro obblighi in buona fede.

### 17.2 Tolleranza

Salvo precisazione contraria nel contratto, le parti convengono reciprocamente che il fatto che una di esse tolleri una situazione – ad esempio, il fatto di non avvalersi dell'applicazione di talune disposizioni del contratto o ancora di alcune disposizioni giuridiche o regolamentari – qualunque ne sia la frequenza e la durata, non può valere come modifica del contratto né

avere per effetto di concedere all'altra parte i diritti acquisiti. Inoltre, tale tolleranza non può essere interpretata come una rinuncia a far valere i diritti in questione.

### 17.3 Sincerità

Le parti dichiarano di essersi impegnate in buona fede. A tale proposito dichiarano che non esiste alcun elemento che, se fosse stato comunicato, avrebbe potuto alterare il consenso dell'altra parte.

### 17.4 Indipendenza delle parti

Le parti riconoscono di agire ciascuna in proprio nome come parti indipendenti l'una dall'altra. Il contratto non costituisce né un'associazione, né un franchising, né un mandato conferito da una delle parti all'altra, e nessuna delle due può impegnarsi in nome dell'altra. Inoltre, ciascuna delle parti rimane la sola responsabile delle proprie azioni, affermazioni, impegni, servizi, prodotti e personale.

### 17.5 Non-esclusività

In nessun caso il contratto costituisce un impegno di esclusiva di una delle parti. Ogni parte si riserva il diritto di concordare lo stesso tipo di impegno per lo stesso tipo di servizio con terzi.

### 17.6 Titoli

In caso di difficoltà di interpretazione derivante da una contraddizione tra uno dei titoli che figurano all'inizio degli articoli e uno qualsiasi degli articoli, i titoli saranno considerati come non apposti.

### 17.7 Nullità

Se una o più disposizioni del contratto sono ritenute non valide o dichiarate come tali ai sensi di una legge, di un regolamento o in seguito ad una decisione passata in giudicato di un tribunale competente, le altre disposizioni manterranno tutta la loro forza ed efficacia.

### 17.8 Domiciliazione

Per l'esecuzione del contratto e salvo disposizioni particolari, le parti convengono di inviarsi la corrispondenza o le notifiche alle rispettive sedi legali.

## 18. Legge applicabile

Questo contratto è disciplinato dalla legge francese. Questo vale per le norme sostanziali e le regole formali, nonostante i luoghi di esecuzione degli obblighi sostanziali o accessori.

## 19. Tribunale competente

Al fine di trovare congiuntamente una soluzione a qualsiasi controversia che potesse sorgere nell'esecuzione del contratto, le parti convengono di riunirsi entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento di una raccomandata con ricevuta di ritorno notificata da una delle parti all'altra.

SE, AL TERMINE DI 60 (SESSANTA) GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA NOTIFICA DI CUI AL PARAGRAFO PRECEDENTE, LE PARTI NON SONO STATE IN GRADO DI ADDIVENIRE AD UNA SOLUZIONE, ESSE CONVENGONO ESPRESSAMENTE CHE LA CONTROVERSIA VENGA DEVOLUTA AL "TRIBUNAL DE COMMERCE" (CORTE COMMERCIALE) DI PARIGI, ANCHE IN CASO DI PLURALITÀ DI CONVENUTI O DI RICORSO IN GARANZIA, COSÌ COME PER I PROCEDIMENTI D'URGENZA, I PROCEDIMENTI CAUTELARI, I PROCESSI SOMMARI O QUELLI AVVIATI SU ISTANZA.

## 20. Allegati

Allegato 1: Nomina a responsabile esterno del trattamento

### Firma iRaiser

---

Nome:

Carica:

Data:

### Firma cliente per accettazione

---

Nome:

Carica:

Data: