

- 1. PREMESSA:** le presenti *Condizioni Generali di Fornitura* (altresì dette “*Condizioni Generali, Condizioni, o Contratto*”) disciplinano il rapporto fra la “**BELLACHIOMA**” (identificandosi con tale termine rispettivamente sia la *Bellachioma Systems S.r.l.*, con sede in Via Val Tiberina 79/A-C, 63074 San Benedetto del Tronto - AP - P.IVA: 01282180445, p.e.c. bellachioma@certificata.org , che la *Bellachioma Enterprise S.r.l.*, con sede in Via Val Tiberina 79, 63074 San Benedetto del Tronto - AP - P.IVA: 02170380444, p.e.c. bellachiomaenterprise@certificata.org), di seguito definita alternativamente “*Bellachioma o Fornitore*”) ed il “*Cliente*” per la fruizione dei servizi/prodotti forniti da Bellachioma ed acquistati dal Cliente. Le condizioni, insieme all’Offerta Economica (cd. “*Offerta*”) sottoscritta, rappresentano la totalità delle pattuizioni intervenute tra il Fornitore ed il Cliente in merito ad una specifica fornitura, costituendo esse, pertanto, parte integrante e sostanziale dell’offerta stessa. Le condizioni generali di fornitura, infine, sostituiscono ogni comunicazione verbale o scritta intercorsa fra Bellachioma ed il Cliente prima dell’ordine. Le presenti condizioni si applicano indipendentemente dalle condizioni di vendita – contrastanti, aggiuntive o contrarie – contenute in qualsiasi ordine d’acquisto o altra comunicazione scritta proveniente dal Cliente e indirizzate al Fornitore. Il Cliente prende atto ed accetta che la fornitura di determinati prodotti e/o servizi potrebbe essere disciplinata, oltre che dalle presenti condizioni generali di fornitura, anche da specifiche Condizioni Speciali, soggette ad approvazione del Cliente, le quali, salvo ivi diversamente indicato, prevarranno sulle Condizioni Generali.
- 2. OGGETTO:** le presenti condizioni definiscono i requisiti ed i termini dei prodotti/servizi offerti da Bellachioma ai propri Clienti. Il Cliente acquista esclusivamente i prodotti/ servizi indicati dal Fornitore nell’Offerta economica da lui formalmente accettata, mentre la Bellachioma esegue esclusivamente le prestazioni relative ai Prodotti/ Servizi Acquistati dal Cliente; conseguentemente, è cura del Cliente verificare la natura dei Prodotti/ Servizi Acquistati dalla Bellachioma. Il Cliente prende atto che l’effettiva fornitura dei Servizi ed il dettaglio delle attività da svolgersi a cura di Bellachioma sono esclusivamente quelle indicate nell’Offerta accettata. La fornitura dei Servizi da parte di Bellachioma al Cliente deve intendersi accettata a seguito del ricevimento - nei modi e termini indicati - dell’Offerta debitamente sottoscritta dal Cliente. In nessun caso, dunque, Bellachioma sarà tenuta a compiere alcuna attività indicata nell’Offerta fino a quando non avrà ricevuto, nei modi e termini indicati, l’Offerta debitamente sottoscritta dal Cliente. Bellachioma, in ogni caso, potrà rifiutare la propria prestazione qualora, alternativamente, il Cliente: (i) sia stato o è inadempiente nei confronti del Fornitore; (ii) risulti iscritto al registro dei protesti; (iii) è soggetto a procedure esecutive o concorsuali.
- 3. OBBLIGHI DEL FORNITORE:** il Fornitore, in relazione al contratto, si impegna: a) fornire al Cliente i Prodotti/ Servizi proposti alle condizioni ed ai termini infra richiamati; b) adeguare i Prodotti/ Servizi attivati - previa esplicita richiesta e quotazione - ad eventuali intervenute esigenze di carattere tecnico e/o normativo, apportando le necessarie modifiche e gli eventuali correttivi; c) nell’eventualità in cui ciò sia necessario, effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria al fine di assicurare l’accesso e l’uso del Servizio/Prodotto. Tali interventi saranno effettuati, salvo particolari casi di urgenza e/o forza maggiore, in tempi e con modalità tali da arrecare il minor disagio possibile all’operatività del Cliente.
- 4. OBBLIGHI DEL CLIENTE:** il Cliente, in relazione al contratto, si impegna a: a) pagare a Bellachioma i Corrispettivi dovuti ai sensi dell’articolo 7 e dell’Offerta; b) dotarsi autonomamente di materiale hardware e software (quando non oggetto di specifica offerta da parte di Bellachioma), nonché, tramite un operatore di telecomunicazioni di sua esclusiva

e libera scelta, di una Connettività adeguata al fine di poter utilizzare il Servizio/Prodotto attivato; c) adeguare le caratteristiche dei propri sistemi informatici e della Connettività alle modifiche e ai correttivi eventualmente apportati da Bellachioma ed al Prodotto/Servizio successivamente alla conclusione del Contratto; d) fornire a Bellachioma tutte le informazioni necessarie per la piena fruibilità del Prodotto/Servizio attivato, nonché a comunicare immediatamente le eventuali successive variazioni.

- 5. PRODOTTI/ SERVIZI OFFERTI:** i Prodotti/Servizi offerti comprendono: Licenze Software (cd. SW) gestionali per Aziende e Studi Professionali, Licenze sw di C.R.M., D.M.S., B.P.M., CLOUD COMPUTING, Prodotti Hardware (cd. HW) da ufficio, le più recenti soluzioni tecnologiche ed informatiche per l'integrazione dei processi di business, con la relativa assistenza tecnica software e hardware, nonché l'offerta di Formazione e Consulenza Specialistica. La Consulenza e Formazione Specialistica è tariffata ad ora, giornata e/o mezza giornata e venduta con la formula "PRE-PAGATA": le ore/giornate opzionate sono fatturate al Cliente subito, al momento della sottoscrizione/ accettazione della relativa offerta, salvo successiva ed opportuna rendicontazione delle attività svolte dagli specialisti. La soluzione scelta permette di organizzare al meglio e rendere più efficace il Servizio (ndr. in linea generale, si evitano "sessioni a ritmi serrati", giudicate scarsamente assimilabili), tenere in debito conto le esigenze operative del Cliente e, non da ultimo, evitare/minimizzare i reclami per il fornitore.

I servizi di *CLOUD COMPUTING* sono regolati da una Specifica Disciplina, di seguito dettagliata.

**DEFINIZIONE:** il *Cloud Computing* (in italiano "nuvola informatica"), indica un insieme di tecnologie che permettono, tipicamente sotto forma di un servizio offerto da un *provider* al Cliente, di memorizzare/archiviare e/o elaborare dati (tramite cpu o software) grazie all'utilizzo di risorse HW/ SW distribuite e virtualizzate in rete.

**RISERVATEZZA NEL SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING:** il Cliente è tenuto a conservare nella massima riservatezza e a non trasferire a terzi i codici di gestione (login e password) eventualmente forniti, rispondendo pertanto della custodia degli stessi di fronte a Bellachioma ed ai Terzi, tenendo indenne la Bellachioma da qualunque responsabilità in caso di azioni giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari), da chiunque subiti, derivanti dalla mancata osservanza da parte del Cliente medesimo di quanto stabilito circa la conservazione, modifica e custodia delle suddette password. Il Cliente si impegna a notificare immediatamente al Fornitore l'eventuale furto, smarrimento o perdita della riservatezza della password. Il Cliente prende atto che non è possibile, dal punto di vista tecnico o giuridico, verificare se l'utente effettivo sia il Cliente reale (colui al quale sono stati assegnati codice di identificazione e password).

**OBBLIGHI DEL CLIENTE CLOUD COMPUTING:** il *Cliente* garantisce la veridicità dei dati forniti a Bellachioma al momento dell'attivazione del Servizio e si impegna a non utilizzare il Servizio per effettuare comunicazioni che rechino danni o turbative al sistema o a terzi utenti o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti. Il *Cliente* ha l'obbligo di verificare che il servizio giornaliero di backup cloud sia andato a buon fine attraverso il controllo della e-mail giornaliera inviata al *Cliente* dal data center alla fine dell'attività di backup, nonché di avvisare il servizio assistenza Bellachioma nel caso in cui l'e-mail riporti che il servizio di backup cloud non sia andato a buon fine.

LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO (SLA) E OBBLIGHI DEL RIVENDITORE CLOUD COMPUTING: il servizio viene erogato tramite Data Center Aruba, che garantisce il seguente livello di risorse (SLA\_Service Level Agreement): uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale e uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente. La Bellachioma, da parte Sua, garantisce tramite il Data Center Aruba, un servizio di backup giornaliero con retention settimanale.

LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ DEL RIVENDITORE CLOUD COMPUTING: La Bellachioma non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente, per se o per terzi o da questi ultimi se autorizzati dal Cliente, nell'infrastruttura virtuale ed in genere per l'uso fatto dal medesimo della predetta infrastruttura e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente. Bellachioma non sarà in alcun caso responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, di qualsiasi tipo e specie, cagionato dal Cliente ai terzi che in qualsiasi modo e forma ed a qualsiasi titolo abbiano utilizzato il servizio. Resta espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, Bellachioma risponderà esclusivamente nei limiti della somma annuale spesa dal Cliente per il servizio di backup cloud.

LIMITI DI APPLICABILITÀ DEL SERVIZIO DI CLOUD COMPUTING: Sono di seguito riportate le condizioni al di fuori delle possibilità di controllo e gestione del *Rivenditore* e che, pertanto, costituiscono le eccezioni nell'applicabilità dello SLA: a) cause di forza maggiore (eventi che, oggettivamente, impediscano al personale del Fornitore, o a personale specializzato terzo, di raggiungere i locali del Fornitore quali: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione, eventi sociopolitici o atti vandalici, incidenti stradali, guerre e atti di terrorismo, catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani ...etc); b) indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti dei SW applicativi/gestionali forniti da terze parti; c) indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli upstream provider o peering pubblici e privati (es. GARR); d) indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti di connettività fornita da terze parti (es. Wind, Telecom ...etc).

PROPRIETÀ ARCHIVI DEL CLIENTE CLOUD COMPUTING: Bellachioma garantisce che la piena titolarità degli archivi, presenti presso il Cloud Server, rimane del Cliente che usufruisce del servizio. In ogni momento il Cliente potrà richiedere che tali archivi gli vengano consegnati e vengano eliminati dal server, previa espressa comunicazione scritta da far pervenire, a mezzo lettera raccomandata A.R. o P.E.C. alla "**BELLACHIOMA**" (identificandosi con tale termine rispettivamente sia la *Bellachioma Systems S.r.l.*, con sede in Via Val Tiberina 79/A-C, 63074 San Benedetto del Tronto - AP - P.IVA: 01282180445, p.e.c. bellachioma@certificata.org, che la *Bellachioma Enterprise S.r.l.*, con sede in Via Val Tiberina 79, 63074 San Benedetto del Tronto - AP - P.IVA: 02170380444, p.e.c. bellachiomaenterprise@certificata.org); in tal caso, la Bellachioma provvederà alla riconsegna degli archivi al

Cliente ed all'eliminazione dei medesimi dal data center nei tempi giustificati dalle necessità tecniche e, comunque, entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della richiesta.

RIPRISTINO DEL BACKUP IN CASO DI PERDITA DEGLI ARCHIVI O A SEGUITO DI ATTACCO VIRUS: il backup cloud è “solo uno strumento aggiuntivo” a disposizione del Cliente per favorire il recupero totale o parziale degli archivi, a seguito di perdita e/o attacco virus. Il canone previsto per il servizio cloud, espressamente, non comprende il costo dell'attività necessaria per il ripristino dei dati, per la quale – partendo dal backup cloud - sarà comunque necessario l'intervento di un sistemista.

- 6. GARANZIE ED ESCLUSIONI:** tutti i prodotti forniti direttamente dalla Bellachioma sono coperti da *garanzia a norma di legge*. I prodotti SW sono forniti su supporto digitale e prevedono la possibilità, a seguito di espressa autorizzazione da parte del Cliente e nei limiti indicati nella ns. Informativa sulla Privacy (cd. Privacy Policy, redatta ai sensi del G.D.P.R. di cui al Regolamento UE 2016/ 979, consegnata contestualmente al contratto e disponibile anche on-line sul sito [www.bellachioma.it](http://www.bellachioma.it)), che con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente dichiara di aver letto e di approvare, di essere mantenuti anche tramite accesso remoto. La Bellachioma, *in ogni caso, esclude espressamente* sin d'ora eventuali responsabilità per malfunzionamenti e/o guasti derivanti da reti e/o dispositivi HW e SW non forniti direttamente dalla stessa. I dispositivi HW e SW già presenti presso il Cliente, in ogni caso, debbono rispettare gli standard minimi richiesti dalla Bellachioma per l'implementazione dei propri sistemi/ prodotti; in difetto, la Bellachioma, non potendo procedere con successo alle nuove installazioni, indicherà le misure correttive e gli standard minimi necessari al buon esito del progetto proposto. *Se non espressamente richiamati e quotati nel presente Contratto, sono altresì espressamente esclusi* i seguenti Prodotti/Servizi: prodotti SW non esplicitamente indicati, prodotti HW, reti di trasmissione dati e relativa manutenzione, cavi di trasmissione dati, cablaggio in categoria 5 (dalla singola postazione alla postazione di rete), impianto elettrico, personalizzazioni di programmi, migrazione dati e interfacce verso sistemi esistenti (eccezione fatta per l'analisi tecnica di tracciati record ed il supporto per integrazione con altri applicativi), corsi di formazione su funzionalità e componenti di sistema.
- 7. CORRISPETTIVI DI VENDITA E CANONI DI ASSISTENZA POST-VENDITA:** a fronte della prestazione da parte di Bellachioma del Servizio/Prodotto fornito al Cliente, quest'ultimo si impegna a corrispondere puntualmente a Bellachioma i *Corrispettivi* (definiti dai *Prezzi di Vendita e dai Canoni Annuali dei servizi di assistenza tecnica SW/ HW e di manutenzione tecnica post-vendita*) pattuiti nei modi e tempi previsti, concordati ed accettati nell'Offerta economica sottoscritta; nello specifico, i canoni annuali di assistenza - nell'importo indicato nell'offerta sottoscritta dal Cliente e accettata dalla Bellachioma, ovvero in base a separati accordi intervenuti formalmente tra le parti - sono dovuti dal Cliente alla Bellachioma per *“i rinnovi annuali delle licenze SW acquistate, gli aggiornamenti SW, i servizi di assistenza e manutenzione tecnica SW/ HW e quant'altro oggetto del presente contratto”*. Tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto di IVA (ndr. Iva Esclusa!) e degli eventuali altri oneri di legge. Iva ed altre eventuali imposte, pertanto, sono a carico dell'acquirente. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che i prezzi corrispettivi/canoni per l'uso del SW e dei servizi di assistenza tecnica e di manutenzione, siano soggetti, in caso di rinnovo del Contratto, ad *Adeguamento ISTAT*, ovvero ad Aggiornamento Annuale nella misura del 100% della variazione dell'indice ISTAT dei prezzi della produzione dei servizi, calcolato come media degli ultimi dodici mesi.

- 8. DURATA DELLE LICENZE SW:** le licenze SW hanno validità corrispondente all'anno solare, con durata, dunque, - su espresse indicazioni del Produttore del SW - per il periodo che va dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno. Independentemente dalla data d'acquisto, pertanto, le licenze SW scadono inderogabilmente il 31 dicembre di ciascun anno corrente e sono rinnovate automaticamente e tacitamente il 1° di Gennaio dell'anno successivo, al solo scopo di evitare al Cliente interruzioni, ritardi e/o malfunzionamenti. Taluni prodotti SW (non Teamsystem) possono eccezionalmente prevedere delle durate diverse da quelle annuali previste dal 01/01/xx al 31/12/xx (es. da maggio dell'anno X a maggio dell'anno X+1); in tal caso, i canoni di assistenza ed i termini di disdetta faranno riferimento alle diverse durate indicate dai singoli produttori.
- 9. DATA DI CONSEGNA E TRASPORTO:** la data di consegna dei Prodotti/ Servizi è quella indicata presuntivamente nel Contratto; in caso di ritardi, sarà cura della Bellachioma motivare il ritardo e comunicare nuova data prevista di consegna. Il trasporto, laddove possibile, verrà eseguito direttamente dal Fornitore ovvero avverrà tramite corrieri convenzionati, salvo casi diversamente previsti in sede contrattuale.
- 10. RESI:** i *prodotti HW* acquistati, integri nel loro imballo originale e non ancora installati, possono essere resi se e solo se il *reso è stato preventivamente autorizzato* dalla Bellachioma entro 8 giorni dalla consegna o, se diversamente concordato, entro e non oltre il mese di fatturazione. I resi autorizzati di prodotti HW devono pervenire al Fornitore in porto franco, accompagnati da regolare documento di trasporto; in caso contrario (vd. resi non autorizzati e/o con spese di trasporto a carico di Bellachioma), la merce verrà respinta al mittente in porto assegnato. I *prodotti SW* (licenze), per loro intrinseca natura, una volta acquistati e attivati a nome del Cliente, non possono essere resi, ma *solo disdetti, a partire dall'anno successivo all'acquisto*, secondo le modalità previste, pertanto, le parti espressamente concordano la *non ammissibilità del reso di prodotti SW*. Analogamente ai prodotti sw, le parti espressamente concordano, anche la *non ammissibilità del reso dei Servizi* contrattualizzati.
- 11. RECLAMI:** eventuali reclami possono essere avanzati con raccomandata A/R alla “**BELLACHIOMA**” (identificandosi con tale termine rispettivamente sia la *Bellachioma Systems S.r.l.*, con sede in Via Val Tiberina 79/A-C, 63074 San Benedetto del Tronto - AP - P.IVA: 01282180445, p.e.c. bellachioma@certificata.org , che la *Bellachioma Enterprise S.r.l.*, con sede in Via Val Tiberina 79, 63074 San Benedetto del Tronto - AP - P.IVA: 02170380444, p.e.c. bellachiomaenterprise@certificata.org), entro e non oltre 8 (otto) giorni dalla consegna. Decorso tale termine il reclamo non potrà più essere accolto e la fornitura si intenderà definitivamente accettata. I reclami non possono in alcun caso giustificare il ritardo o il mancato pagamento delle prestazioni offerte dal Fornitore.
- 12. FATTURAZIONE PRODOTTI/ SERVIZI E CANONI DI ASSISTENZA:** la fatturazione del Fornitore è intestata al Cliente come da Offerta sottoscritta e secondo la normativa vigente. Il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione scritta di ogni variazione che dovesse intervenire nella sua ragione sociale o nell'intestazione dell'offerta e/o della fattura, una volta ricevuta. La fatturazione dei Prodotti/Servizi avviene alla consegna dei prodotti/servizi e/o al termine dei lavori, salvo diversi accordi previsti dalle parti. La fatturazione dei canoni di assistenza tecnica, salvo diversi accordi contrattualizzati nell'Offerta e indipendentemente dal mese di emissione della relativa fattura, di norma, avverrà per il periodo dell'anno che va dal 1° gennaio al 31 dicembre di ogni anno. Qualora il periodo di fatturazione del canone di assistenza fosse diverso da 12 mesi, l'importo da fatturare, a discrezione di Bellachioma, potrà essere adeguato

proporzionalmente (cd. Pro-quota) ovvero addebitato per l'intero. Fermo restando quanto sopra, qualora, durante l'esecuzione del Contratto, dovessero verificarsi circostanze imprevedibili tali da rendere maggiormente onerosa l'esecuzione delle prestazioni da parte del Fornitore, la Bellachioma si riserva il diritto di valutare e/o quotare un equo compenso una tantum, ovvero di modificare unilateralmente i Corrispettivi.

**13. SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE TECNICA SW/ HW:** il Servizio di Assistenza e Manutenzione tecnica Sw/ Hw è riservato esclusivamente ai “Clienti titolari di regolari licenze d’uso dei programmi SW ovvero ai Clienti sottoscrittori di contratti di manutenzione tecnica SW/ HW, che sono in regola con i pagamenti pattuiti” in sede contrattuale. Il servizio di Assistenza e Manutenzione tecnica è previsto solo ed esclusivamente per la risoluzione di problematiche di Natura Tecnica (vedi, ad esempio, malfunzionamenti) e relativi aggiornamenti, per favorire il corretto ed efficiente utilizzo dei prodotti/ servizi contrattualizzati e nulla più. Si esclude, in ogni caso e sin d’ora, che il servizio possa essere richiesto per altre finalità (non di natura specificamente tecnica), quali, ad esempio, il supporto all’attività amministrativa-contabile, le liquidazioni/chiusure periodiche e/o la compilazione/ redazione dei moduli dichiarativi in genere; richieste di questo tipo (non di natura prettamente tecnica, appunto) saranno intese come “Richieste di Formazione/ Consulenza” ed evase solo ed esclusivamente a seguito di accettazione, da parte del Cliente, di specifica e preventiva ns. quotazione. Il servizio di assistenza tecnica viene erogato - via telefono e/o in collegamento remoto, nelle ore d’ufficio di tutti i giorni feriali - da personale qualificato e previo inserimento di un “Ticket d’Assistenza” sul portale Academy della Bellachioma, ovvero dietro segnalazione telefonica al centralino della stessa, che provvederà alla relativa registrazione. I ticket sono evasi secondo due criteri: a) in base alla Priorità (ndr. si assolvono prima le richieste d’assistenza più urgenti, riguardanti, ad esempio, blocchi totali o parziali dell’attività del Cliente, rispetto a quelle che hanno conseguenze minime sulla sua operatività); b) in base all’Ordine Cronologico d’inserimento (ndr. a parità di priorità, si assolvono prima le richieste antecedenti). La priorità della richiesta prevale sulla cronologia d’inserimento, per cui richieste più recenti, ma prioritarie sono evase prima di quelle ordinarie, ma più datate. Per la fornitura di un servizio efficiente, il Grado di Priorità viene definito/confermato esclusivamente dal Responsabile Tecnico di Bellachioma che, sulla base delle sue competenze, esperienze e dettagli della richiesta d’assistenza, assegna il ticket al gruppo di lavoro/ singolo specialista incaricato della sua risoluzione; il Cliente, pertanto, può solo “suggerire” il grado di priorità ovvero sollecitare il ticket a sistema, non potendo intervenire nel merito della qualifica.

**14. DURATA E DISDETTA DEI CONTRATTI DI ASSISTENZA:** i contratti di assistenza SW/ HW, salvo diversi accordi formalizzati tra le parti, di norma sono validi ed efficaci fino al 31 dicembre dell’anno successivo a quello di sottoscrizione e, al solo scopo di evitare al Cliente interruzioni, ritardi e/o malfunzionamenti nei suoi programmi/ sistemi gestionali, sono – dalla Bellachioma - automaticamente e tacitamente rinnovati alla scadenza per periodi successivi di un anno, salvo che una delle parti comunichi formalmente e nei termini all’altra parte la propria intenzione di recedere. Il recesso deve avvenire dando formale Disdetta almeno 6 mesi prima della scadenza del contratto, ovvero entro e non oltre il 30 Giugno dell’anno corrente per i contratti di assistenza con scadenza fissata al 31 dicembre dello stesso anno. La modalità di disdetta potrà essere per iscritto con lettera raccomandata A/R indirizzata alla sede legale della controparte, ovvero al suo indirizzo P.E.C.. Nel caso di disdetta da parte del Cliente, le comunicazioni r.a.r. dovranno indirizzarsi alla “**BELLACHIOMA**” (identificandosi con tale termine rispettivamente sia la *Bellachioma Systems S.r.l.*, con sede in Via

Val Tiberina 79/A-C, 63074 San Benedetto del Tronto - AP - P.IVA: 01282180445, p.e.c. bellachioma@certificata.org, che la *Bellachioma Enterprise S.r.l.*, con sede in Via Val Tiberina 79, 63074 San Benedetto del Tronto - AP - P.IVA: 02170380444, p.e.c. bellachiomaenterprise@certificata.org). Nel caso del ricevimento di regolare disdetta, nei termini previsti, la Bellachioma non provvederà al rinnovo delle licenze per l'anno successivo e non addebiterà al Cliente il relativo canone di assistenza, ma, nel contempo, a partire dalla data da cui avrà efficacia la disdetta, sarà impossibilitata ad offrire al Cliente l'assistenza eventualmente richiesta, a mantenere e aggiornare le licenze SW necessarie al corretto funzionamento dei programmi e/o dei sistemi, manlevandosi sin d'ora da ogni eventuale responsabilità per malfunzionamenti e/o guasti. Qualora, invece, la disdetta non provenga formalmente ed entro i termini previsti, il contratto s'intenderà rinnovato tacitamente e la Bellachioma addebiterà, in ogni caso, al Cliente i canoni e/o le prestazioni/servizi per i quali non siano stati rispettati i termini di disdetta sopra esposti.

- 15. PAGAMENTI:** I pagamenti sono effettuati in contanti a presentazione fattura e devono essere eseguiti esclusivamente e direttamente alla Bellachioma presso la sede della stessa. Qualora nel Contratto si prevedano condizioni di pagamento diverse dalla modalità di "contanti alla consegna", le stesse devono essere preventivamente concordate ed accettate dal Fornitore. Il Cliente, comunque, è sempre tenuto a versare regolarmente i corrispettivi dell'anno di competenza, nei tempi e modi pattuiti. Il Cliente, contestualmente, rinuncia a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo e delle altre Condizioni di Fornitura.
- 16. MOROSITA':** In caso di morosità per mancato, parziale o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, la Bellachioma si riserva il diritto di inviare al Cliente una diffida ad adempiere alle partite aperte e di messa in mora. Decorso inutilmente il termine di quindici giorni dal ricevimento della precisata diffida, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine, se accordato e la Bellachioma, ai sensi dell'art.1186 c.c., mentre la Bellachioma: a) potrà richiedere il residuo in un'unica soluzione ed applicare sulle somme ad essa dovute interessi di mora nella misura prevista dal D.Lgs. 231/2002, salva l'applicazione della penale ed il risarcimento dei danni; b) avrà diritto di addebitare al Cliente – che contestualmente a mezzo della sottoscrizione del presente contratto si impegna, sin d'ora, a corrispondere al fornitore - l'ulteriore importo pari al residuo del corrispettivo concordato, in caso di pagamento rateale, a titolo di penale e salvo maggior danno derivante, ovvero, in caso di pagamento in un'unica soluzione, il 50% del prezzo del prodotto/servizio acquistato sempre a titolo di penale e salvo maggior danno derivante; c) potrà risolvere anticipatamente il Contratto mediante semplice comunicazione scritta e recedere da eventuali altri Contratti in essere con il Cliente, salvo il risarcimento del danno. In caso di morosità, inoltre, la Bellachioma a suo insindacabile giudizio, *si riserva il diritto di sospendere immediatamente e senza ulteriore avviso* i Prodotti/ Servizi (compresi quelli di assistenza post-vendita) oggetto di contratto e, in senso lato, ogni prestazione dovuta ai sensi del presente Contratto con esonero da ogni e qualsivoglia responsabilità, dandone comunicazione a mezzo P.E.C. o Raccomandata A/R al domicilio del Cliente.
- 17. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E INTERDIZIONE DAI PRODOTTI/ SERVIZI:** fatto salvo il risarcimento del danno e l'applicazione della penale, Bellachioma si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. a seguito di invio di semplice comunicazione scritta a mezzo PEC ovvero lettera raccomandata A/R in caso di mancato adempimento da parte del Cliente - e/o eventuale Terzo Beneficiario - anche di una sola delle previsioni contenute nei seguenti articoli: 4\_Obblighi del Cliente, 7\_Corrispettivi, 15\_Pagamenti, 16\_Morosità, 27\_Responsabilità

del Cliente e 28\_Impegni e Responsabilità delle parti. La risoluzione opererà di diritto al semplice ricevimento da parte del Cliente di una comunicazione scritta a mezzo PEC contenente la contestazione dell'inadempimento e l'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva. Fermo restando l'obbligo per il Cliente di versare a Bellachioma i Corrispettivi pattuiti, la Bellachioma, in caso di inadempimento del Cliente - e/o di eventuale Terzo Beneficiario - ad una delle obbligazioni di cui al primo comma del presente articolo, si riserva altresì la facoltà di interdire in ogni momento al Cliente l'accesso ai Prodotti/ Servizi contrattualizzati e forniti da Bellachioma; in tale ipotesi, Bellachioma comunicherà al Cliente l'intenzione di interdire l'accesso ai suddetti Prodotti/ Servizi, invitando, ove possibile, il Cliente a porre rimedio all'inadempimento entro un determinato termine. Il Cliente rimane in ogni caso obbligato a versare quanto dovuto anche in caso di interdizione dai Prodotti/ Servizi.

- 18. ARCHIVI INFORMATICI E BACKUP DEL CLIENTE:** Gli archivi informatici del Cliente sono di Sua proprietà; il Cliente, altresì, deve impegnarsi alla loro custodia e cura, attenendosi ad una scrupolosa attività di salvaguardia su idonei supporti e predisponendo copie di sicurezza/ backup cloud. Prima di qualsiasi tipo di intervento di assistenza da parte della Bellachioma, è fatto obbligo al Cliente di fare le copie di sicurezza degli archivi e dei programmi in uso; in ogni caso, la responsabilità di un uso non corretto dei dati, la loro eventuale perdita o eventuali danni derivati al Cliente e/o a terzi non potrà in nessun modo essere imputata al Fornitore.
- 19. MODIFICHE:** in linea di massima, non sono ammesse modifiche alle condizioni ed ai termini del presente contratto; eventuali variazioni, dovranno essere fatte solo per iscritto e saranno valide solo se consensualmente condivise e confermate per iscritto dalla ditta Bellachioma. L'eventuale modifica scritta, in ogni caso, dovrà essere necessariamente sottoscritta da un rappresentante autorizzato da ciascuna delle parti.
- 20. DIVIETO DI CESSIONE:** salva preventiva autorizzazione scritta dell'altra parte, è fatto divieto alle Parti di cedere in tutto o in parte il Contratto.
- 21. EFFETTO NOVATIVO:** è escluso qualsiasi rilievo di eventuali precedenti accordi individuali tra le Parti, che s'intendono assorbiti ed esaustivamente superati dalla disciplina del Contratto.
- 22. TOLLERANZA:** l'eventuale omissione di far valere uno o più dei diritti previsti dal Contratto non potrà comunque essere intesa come definitiva rinuncia a tali diritti e non impedirà, quindi, di esigerne in qualsiasi altro momento il puntuale e rigoroso adempimento.
- 23. INVALIDITA' ED EFFICACIA PARZIALE:** l'eventuale invalidità o inefficacia di una qualsiasi delle pattuizioni del Contratto lascerà intatte le altre pattuizioni giuridicamente e funzionalmente indipendenti, salvo quanto previsto dall'art. 1419, primo comma, c.c.
- 24. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:** le Parti riconoscono e si danno reciprocamente atto che l'esecuzione dei Prodotti/Servizi possa comportare il Trattamento, da parte di Bellachioma, di Dati Personali di soggetti terzi di cui il Cliente o il Terzo Beneficiario sono titolari ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati personali (i "Dati Personali di Terzi"). Con riferimento alla Informativa della Privacy di Bellachioma (cd. "Privacy Policy"), redatta ai sensi del G.D.P.R. (General Data Protection Regulation), di cui al Regolamento UE 2016/ 679 (allegata al presente contratto e disponibile on-line all'indirizzo [www.bellachioma.it](http://www.bellachioma.it)), il Cliente, con la sottoscrizione del presente contratto

autorizza espressamente e la Bellachioma al trattamento dei propri dati personali per l'esecuzione degli incarichi ad esso affidati. Il Cliente, in particolare, attesta di essere stato informato circa: a) le finalità e le modalità del trattamento cui sono destinati i dati; b) la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati; c) le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere; d) i soggetti o le categorie di soggetti ai quali i dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi; e) i suoi diritti in tema di protezione dei dati personali; f) il nome, la denominazione o la ragione sociale e il domicilio, la residenza o la sede del responsabile del trattamento. Qualora il Servizio/Prodotto venga fornito su supporto digitale il Cliente, a mezzo sottoscrizione del presente contratto, dichiara di autorizzare sin d'ora - e nei limiti della "Privacy Policy" di Bellachioma, che ugualmente il Cliente dichiara di aver letto ed approvare - di essere mantenuto anche tramite software di accesso remoto (es. Teamviewer). La Bellachioma, in ogni caso, esclude espressamente sin d'ora eventuali responsabilità per malfunzionamenti e/o guasti derivanti da reti e/o dispositivi già presenti presso il Cliente. Il Cliente e l'eventuale Utilizzatore finale dichiarano e riconoscono di essere responsabili dell'adempimento nei confronti degli interessati di tutti gli obblighi previsti dalla Legislazione in materia di protezione dei Dati Personali. A titolo esemplificativo e non esaustivo, pertanto, il Cliente si obbliga ad assicurare (e, se presente, l'Utilizzatore finale): i) che gli interessati abbiano ricevuto un'adeguata informativa e abbiano prestato, ove necessario, idoneo consenso al loro trattamento; ii) che siano adottate tutte le misure di sicurezza idonee alla tutela dei Dati Personali di Terzi, fatte salve le eventuali misure delegate a Bellachioma in qualità di Responsabile temporaneo del trattamento dei dati personali.

- 25. NOMINE DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO:** Fermo restando quanto previsto al paragrafo che precede, se, nella fornitura di Servizi/Prodotti, il Fornitore tratta dati personali del Cliente, o di eventuali terzi i cui dati personali sono elaborati o altrimenti trattati dal Cliente nell'utilizzo del Servizio/Prodotto, le parti si impegnano: a) a stipulare un contratto per il trattamento dei dati personali i cui contenuti siano conformi a quanto previsto dall'art. 28, comma 3 del GDPR; b) in caso di affidamento al Fornitore di specifiche operazioni di trattamento dei dati personali, a stipulare un contratto (cd. "Accordo Per Il Trattamento Di Dati Personali – Data Processing Agreement"), che preveda la nomina a sub-responsabile del trattamento del Fornitore per il trattamento dei dati personali del Cliente nell'esecuzione di queste operazioni e che sia conforme ai requisiti di cui all'art. 28, comma 3 del GDPR. Il Cliente, concede sin da ora ampia e generale autorizzazione al Fornitore a nominare altri sub-responsabili, senza una preventiva e specifica autorizzazione. La Bellachioma, quale responsabile del trattamento dei dati, assicura l'adozione delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative adeguate al rischio, necessarie ad assicurare la protezione dei dati personali contro il rischio di perdita o distruzione, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta.
- 26. MANLEVA:** Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Bellachioma da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti e comprese le ragionevoli spese legali, che Bellachioma dovesse subire o sopportare in conseguenza dell'inadempimento da parte del Cliente e/o di ciascun eventuale Terzo Beneficiario di ciascuno degli obblighi previsti dal Contratto. Il Cliente assume altresì ogni responsabilità circa il contenuto e le forme delle comunicazioni pubblicate attraverso i Prodotti/Servizi Acquistati e terrà indenne Bellachioma da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Bellachioma (a puro titolo esemplificativo

e non esaustivo: brevetto per invenzione industriale, diritto d'autore, privacy etc...). il Cliente, in ogni caso s'impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da ogni danno fosse chiamato a rispondere.

**27. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE:** Il Cliente si impegna a far sì che le disposizioni del Contratto sottoscritto siano rispettate da ciascun eventuale Terzo Beneficiario, da ciascun eventuale utilizzatore e dai propri dipendenti, collaboratori, consulenti ed altri possibili aventi causa del Cliente stesso. Il Cliente è, inoltre, esclusivo responsabile della correttezza, completezza, aggiornamento e veridicità dei dati immessi nei sistemi informatici da ciascun utilizzatore, da ogni eventuale Terzo Beneficiario, nonché dai propri dipendenti, collaboratori e consulenti, garantendo altresì il rispetto di tutte le normative applicabili, ivi incluse quelle in materia fiscale, civile e di privacy. Anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1381 c.c., il Cliente è esclusivo responsabile dell'operato dei propri dipendenti, collaboratori o consulenti, nonché dell'autorizzazione a quest'ultimi concessa per utilizzare i Servizi/Prodotti in nome e per conto del Cliente. Il Cliente si impegna a testare e verificare il funzionamento dei Prodotti/Servizi Acquistati ed a segnalare a eventuali errori e, pertanto, Bellachioma non potrà essere ritenuta responsabile per errori di calcolo o di gestione dei dati inseriti. Bellachioma si riserva il diritto di sospendere l'accesso al Cliente e, se del caso, a ciascun eventuale Terzo Beneficiario ai Prodotti/Servizi ovvero di impedire l'accesso ai dati e ai documenti 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. Nelle ipotesi di cui al comma precedente, Bellachioma provvederà a comunicare a mezzo PEC al Cliente le motivazioni dell'adozione della sospensione e/o interdizione all'accesso, salva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi del successivo articolo 28.

**28. IMPEGNI E RESPONSABILITA' DELLE PARTI:** Il Cliente prende atto e accetta che Bellachioma non si assume alcuna responsabilità ai fini degli adempimenti fiscali richiesti dalla normativa vigente ed eventuali successive modifiche. Bellachioma, inoltre, non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che i software che costituiscono i Prodotti/Servizi siano adatti a soddisfare le esigenze del Cliente, che siano esenti da errori o che abbiano funzionalità non previste nelle specifiche tecniche e nella documentazione relativa. Bellachioma, salvo il caso di dolo o colpa grave, non potrà essere ritenuta responsabile per danni diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a terzi, ivi inclusi gli eventuali Terzi Beneficiari, in conseguenza dell'uso (o del mancato uso) dei Prodotti/Servizi in maniera non conforme a quanto previsto dal Contratto e/o dalle leggi vigenti. Bellachioma, inoltre, salvo il caso di dolo o colpa grave, non potrà essere ritenuta responsabile in relazione a danni diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che il Cliente e/o terzi dovessero subire per manomissioni dei Prodotti/Servizi o per interventi sulle apparecchiature effettuati dal Cliente o da Terzi non autorizzati da Bellachioma. Bellachioma non sarà in alcun modo responsabile, direttamente o indirettamente, per eventuali malfunzionamenti e/o per la mancata fruizione dei Prodotti/Servizi che derivino da una Connettività inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche. Bellachioma 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. Bellachioma non potrà essere ritenuta responsabile nel caso di ritardi, rallentamenti, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione dei Servizi e/o Prodotti Acquistati causati da forza maggiore, eventi non previsti e non prevedibili da Bellachioma o da terzi (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, picchi temporanei di accessi ai siti

hostati presso i server di Bellachioma, ricezioni massive di mail, interruzioni legate a malfunzionamenti hardware e software, fenomeni elettrici su macchinari hardware ... etc), nè di cancellazione, perdita di files, difetti o ritardi nella trasmissione e ricezione delle informazioni, errori dei server o perdite e danni subiti dal cliente o da terze parti a causa di virus eventualmente ricevuti o inviati tramite la rete Internet. Bellachioma non potrà mai essere ritenuta responsabile dei disservizi causati dalle aziende che effettuano l'housing, essendo impossibile, data la variabilità e mutazione dei servizi stessi, prevederne fermi e/o sospensioni dei servizi. In ogni caso, salvi i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità del Fornitore non potrà mai eccedere l'ammontare dei Corrispettivi annuali pagati dal Cliente ai sensi del presente Contratto. Il Cliente dichiara, dunque, di rinunciare sin da ora a qualsivoglia diritto, azione, pretesa di rivalsa nei confronti del Fornitore entro i suddetti limiti. 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 verso terzi, nonché per sanzioni comminate da Autorità pubbliche e di controllo.

**29. LEGGE APPLICABILE, CLAUSOLA COMPROMISSORIA E FORO ESCLUSIVAMENTE COMPETENTE:**

L'interpretazione e l'esecuzione del presente Contratto, nonché i rapporti tra le Parti derivanti dallo stesso, sono regolati dalla Legge Italiana, con espressa esclusione dell'applicazione delle eventuali norme di diritto internazionale privato di tale ordinamento giuridico. Tutte le controversie derivanti da, o comunque relative al presente Contratto, anche nel caso in cui il Cliente sia qualificabile come Consumatore ai sensi del codice del Consumo, saranno sottoposte alla competenza esclusiva del Foro di Ascoli Piceno (Italia), con espressa rinuncia del Cliente a qualsiasi eccezione rispetto a tale Foro. Ad ogni buon conto, per qualunque controversia derivante da, o comunque relativa al presente Contratto, fatta eccezione per i procedimenti d'ingiunzione di cui agli artt. 633 ss. c.p.c. e le relative fasi di opposizione, le Parti si impegnano, prima di adire l'Autorità giudiziaria, ad esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione presso l'Organismo di Mediazione degli Avvocati presso il Tribunale di Ascoli Piceno e secondo il suo Regolamento.

**30. DISPOSIZIONI FINALI:** Il presente contratto sostituisce ogni pregressa pattuizione intercorsa fra le parti, con efficacia ex nunc. Le presenti condizioni potranno essere modificate dalla Bellachioma in qualsiasi momento, salvo previa comunicazione, da parte della Bellachioma al Cliente, delle Nuove Condizioni Generali. Decorsi 15 giorni dalla comunicazione, le nuove Condizioni Generali si intenderanno accettate e diventeranno vincolanti tra le parti. Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto, si rimanda alle vigenti disposizioni di legge e regolamentari

Per presa visione e accettazione,

Luogo \_\_\_\_\_, data \_\_\_\_\_

Per BELLACHIOMA :

Per il CLIENTE:

-----  
(apporre Timbro e firma leggibile)

**Approvazione specifica:**

Si approvano specificamente ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341, 1342 codice civile le seguenti clausole: art.1\_premessa, art.2\_oggetto, art.3\_obblighi del fornitore; art.4\_obblighi del cliente, art.5\_prodotti/servizi offerti, art.6\_garanzie ed esclusioni, art.7\_corrispettivi di vendita e canoni di assistenza post-vendita, art.8\_durata delle licenze sw, art.9\_data di consegna e trasporto, art.10\_resi, art.11\_reclami, art.12\_fatturazione prodotti/servizi e canoni di assistenza, art.13\_servizi di assistenza e manutenzione sw/ hw, art.14\_durata e disdetta dei contratti di assistenza, art.15\_pagamenti, art.16\_morosità, art.17\_clausola risolutiva espressa e interdizione dai prodotti/servizi, art.18\_archivi informatici e backup del cliente, art.19\_modifiche, art.20\_divieto di cessione, art.21\_effetto novativo, art.22\_tolleranza, art.23\_invalidità ed efficacia parziale, art.24\_trattamento dei dati personali, art.25\_nomine del responsabile del trattamento, art.26\_manleva, art.27\_responsabilità del cliente, art.28\_impegni e responsabilità delle parti, art.29\_legge applicabile, clausola compromissoria e foro esclusivamente competente, art.30\_disposizioni finali.

Per presa visione e accettazione,

Luogo \_\_\_\_\_, data \_\_\_\_\_

Per BELLACHIOMA:

Per il CLIENTE:

-----  
(apporre Timbro e firma leggibile)