



CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Sommario

1. Premesse	4
2. Struttura del Contratto. Ordine di precedenza.....	4
2.1 Struttura del Contratto.....	4
2.2 Ordine di precedenza.....	4
3. Oggetto del Condizioni Generali.....	4
3.1 Contenuto.....	4
3.2 Destinatari	4
4. Diritti e limitazioni d'uso.....	5
4.1 Conferimento di diritti	5
4.2 Accesso.....	5
4.3 Metriche di utilizzo e verifiche.....	5
4.4 Web Service di Terzi.....	5
5. Corrispettivi, pagamenti ed Imposte.....	5
5.1 Corrispettivi.....	5
5.2 Rinnovo.....	5
5.3 Pagamenti.....	6
5.4 Ritardo	6
5.5 Sospensione	6
5.6 Risoluzione.....	6
5.7 Variazioni.....	6
5.8 Imposte.....	7
6. Durata del contratto.....	7
6.1 Durata	7
6.2 Attivazione.....	7
6.3 Rinnovo	7
7. Obblighi e responsabilità del Cliente.....	7
7.1 Obblighi	7
7.2 Competenze	8
7.3 Responsabilità	8
7.4 Manleva.....	9
8. Diritti di proprietà.....	9
8.1 Titolarità.....	9
8.2 Divieti.....	9
8.3 Titolarità in capo al Cliente.....	9
9. Sospensione e limitazione del Servizio.....	10
9.1 Manutenzione.....	10
9.2 Utilizzo illecito o non autorizzato.....	10
9.3 Preavviso	10
9.4 Manutenzione pianificata	10

10.	Obblighi e Garanzie.....	10
10.1	Fornitura.....	10
10.2	Supporto.....	10
10.3	Sicurezza.....	11
10.4	Erogazione del Servizio	11
10.5	Limitazioni della Garanzia	11
10.6	Corretto funzionamento	11
10.7	Analisi.	11
10.8	Esclusione delle Garanzie	12
11.	Limitazioni di responsabilità.....	12
11.1	Responsabilità limitata	12
11.2	Esclusione di responsabilità.....	12
11.3	Backup.....	13
12.	Modifiche alle Condizioni Generali	13
12.1	Variazioni	13
12.2	Peggioramenti.....	13
12.3	Recesso.....	13
13.	Risoluzione del contratto.....	13
14.	Diritto di Recesso.	14
14.1	Recesso del Cliente	14
14.2	Recesso di CYBEROO	14
15.	Restituzione dei Contenuti del Cliente e cessazione del Contratto.....	14
15.1	Diritto di restituzione.....	14
15.2	Eliminazione dei dati.....	14
16.	Riservatezza.....	15
16.1	Obbligo di riservatezza.....	15
16.2	Diritto di menzione.....	15
17.	Trattamento dei dati personali del Cliente.	15
17.1	Normativa di riferimento.....	15
17.2	Misure di sicurezza.....	16
17.3	Titolarità del trattamento.....	16
17.4	Liceità del trattamento.....	16
17.5	Responsabile del trattamento	16
17.6	Luogo del trattamento	16
17.7	Contatti.....	16
18.	Subappalto.....	17
19.	Invalidità delle clausole.....	17
20.	Comunicazioni.....	17
21.	Legge applicabile e foro competente.....	18

1. Premesse

CYBEROO, società con sede legale in Reggio Emilia (RE), Via Brigata Reggio n. 37, Codice Fiscale e Partita Iva 02424560353, (di seguito: “CYBEROO” o, alternativamente, “Azienda”) ha sviluppato una piattaforma digitale che rende disponibile ai suoi Clienti in modalità Cloud Software as a Service (di seguito: “Servizio”), le cui funzionalità e specifiche sono descritte nella documentazione contrattuale indicata al successivo articolo 2.

2. Struttura del Contratto. Ordine di precedenza.

2.1 **Struttura del Contratto.** La prestazione del Servizio al Cliente da parte di CYBEROO è disciplinata dal contratto (di seguito: “Contratto”), costituito dalle presenti Condizioni Generali di Servizio (di seguito: “Condizioni Generali”) e dai seguenti Allegati, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale:

Allegato 1: Offerta commerciale;
Allegato 2: Data Protection Agreement (DPA);
Allegato 3: Documento di avvio e collaudo.

2.2 **Ordine di precedenza.** In caso di divergenza o discrepanza tra le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali e le disposizioni di cui all’Allegato 1, le presenti Condizioni Generali sono destinate a prevalere, salvo che la volontà di derogarvi non risulti espressamente dalle previsioni degli Allegati in contrasto con le Condizioni Generali.

3. Oggetto del Condizioni Generali.

3.1 **Contenuto.** Le Condizioni Generali di Servizio disciplinano la fornitura da parte di CYBEROO del Servizio alle aziende utilizzatrici, identificate con i dati che avranno fornito al momento dell’accettazione delle Condizioni Generali (di seguito: nella loro pluralità, “Clienti” e singolarmente “Cliente”).

3.2 **Destinatari.** Le Condizioni Generali si rivolgono esclusivamente a persone fisiche o giuridiche che agiscono per scopi inerenti alla propria attività professionale, artigianale o d’impresa e comunque possessori di partita IVA e possono essere accettate solo da persone che siano in possesso dei necessari poteri per l’assunzione di impegni in nome e per conto del Cliente. Il Cliente è responsabile, anche ai sensi delle applicabili norme di legge, della completezza e veridicità delle informazioni fornite a CYBEROO e si impegna altresì a comunicare

all'Azienda eventuali errori, omissioni, o variazioni dei dati forniti per tutto il periodo contrattuale.

4. Diritti e limitazioni d'uso.

4.1 Conferimento di diritti. Per tutta la durata delle Condizioni Generali, CYBEROO conferisce al Cliente un diritto non esclusivo, non trasferibile, senza limitazioni territoriali, di accedere ed utilizzare il Servizio (compresa la sua implementazione e configurazione) per i soli scopi operativi e gestionali interni del Cliente ed in conformità a quanto previsto nelle Condizioni Generali.

4.2 Accesso. CYBEROO attribuirà credenziali di autenticazione alle persone fisiche autorizzate dal Cliente ad accedere al Servizio (di seguito: "Utenti Autorizzati"). Le credenziali d'accesso al Servizio non possono essere utilizzate da più di un soggetto, ma possono essere trasferite da un soggetto all'altro se l'Utente iniziale non è più autorizzato ad utilizzare il Servizio. Il Cliente risponde delle violazioni del Contratto causate dagli Utenti Autorizzati e sarà responsabile della custodia e dell'utilizzo delle credenziali di autenticazione, che verranno utilizzate sotto la sua esclusiva responsabilità.

4.3 Metriche di utilizzo e verifiche. Sono utenti autorizzati (di seguito: "Utente Autorizzati") le persone fisiche autorizzate dal Cliente a fruire dei Servizi. L'Utilizzo è limitato alle metriche d'utilizzo e ai volumi riportati in Allegato 1: Offerta commerciale. CYBEROO si riserva la facoltà di monitorare l'uso del Servizio da parte del Cliente per verificare l'osservanza delle metriche di utilizzo e dei volumi contrattualizzati.

4.4 Web Service di Terzi. Il Servizio può includere integrazioni con web service messi a disposizione da terze parti, cui il Cliente accede dal Servizio e soggetti alle condizioni d'utilizzo di tali terze parti. I web service di terze parti non appartengono al Servizio ed esulano dall'ambito di applicazione delle presenti Condizioni Generali.

5. Corrispettivi, pagamenti ed Imposte.

5.1 Corrispettivi. Il Cliente si impegna a versare nei confronti dell'Azienda i canoni mensili per l'erogazione del Servizio e i costi una tantum di attivazione, meglio specificati in Allegato 1: Offerta commerciale.

5.2 Rinnovo. Ad ogni rinnovo si applicheranno il listino prezzi e le condizioni contrattuali vigenti al momento del rinnovo stesso. In caso di variazione dei prezzi

o delle condizioni contrattuali rispetto all'annualità precedente, le modifiche saranno comunicate al Cliente almeno sessanta (60) giorni prima della data di scadenza del Contratto. In tal caso, al Cliente sarà riconosciuto il diritto di recedere dal Contratto mediante raccomandata A.R. o PEC che dovrà pervenire almeno trenta (30) giorni prima della scadenza originaria o rinnovata del Contratto.

5.3 Pagamenti. I canoni saranno fatturati dall'Azienda in via anticipata, come specificato in Allegato 1: Offerta commerciale, a partire dalla data di sottoscrizione del Contratto.

5.4 Ritardo. In caso di ritardo nel pagamento da parte del Cliente, saranno automaticamente dovuti a CYBEROO gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte (da calcolarsi al tasso previsto per le transazioni commerciali dal D.lgs. 231/2002), a partire dal giorno successivo alla scadenza del termine per il pagamento, senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa. CYBEROO si riserva la facoltà di chiedere la ripetizione dei costi sostenuti per il recupero delle somme dovute, alla stregua di quanto stabilito dall'art. 6 del citato D.lgs 231/2002.

5.5 Sospensione. Nel caso in cui il ritardo di cui al comma che precede superi trenta (30) giorni, CYBEROO si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio al Cliente, previo invio, almeno 10 giorni prima, di comunicazione a mezzo raccomandata A/R o PEC con cui il Cliente viene avvertito che il suo debito è scaduto e che, nel caso di persistenza nell'inadempimento, l'Azienda potrà procedere alla sospensione del Servizio. CYBEROO provvederà a ripristinare l'erogazione del Servizio sospeso solo al versamento integrale di quanto dovuto.

5.6 Risoluzione. Decorsi ulteriori quindici (15) giorni dall'invio della comunicazione ai sensi del precedente comma 5.5, CYBEROO avrà diritto di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c., mediante invio al Cliente di comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R o PEC, salvo in ogni caso il diritto al risarcimento del danno subito.

5.7 Variazioni. Eventuali variazioni dei canoni di Servizio dovranno essere comunicate da CYBEROO al Cliente con almeno 90 (novanta) giorni di preavviso. Entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione, il Cliente avrà diritto di recedere senza alcun costo dal Contratto mediante comunicazione scritta inviata a CYBEROO a mezzo raccomandata A/R o PEC; in difetto di tale comunicazione scritta nel termine sopraindicato, le variazioni si intenderanno conosciute ed accettate dal Cliente.

5.8 Imposte. I corrispettivi e gli altri importi dovuti non includono tasse, imposte, contributi, dazi o altri oneri di qualsiasi natura, comprese a titolo esemplificativo ma non esaustivo: le imposte sul valore aggiunto, sulla vendita, l'uso o le ritenute d'acconto, indipendentemente dallo stato a cui siano dovute (di seguito congiuntamente "Imposte"). Il Cliente è responsabile del pagamento di ogni Imposta connessa agli acquisti da lui effettuati in base alle presenti Condizioni Generali.

6. Durata del contratto.

6.1 Durata. Il Contratto si intende concluso con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali ed avrà la durata definita all'interno dell'Allegato 1: Offerta commerciale.

6.2 Attivazione. La data di attivazione del servizio corrisponde alla data di sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali. Solo nel caso in cui, con separato accordo, fosse concordata con il Cliente la vendita/fornitura di beni e/o di software necessari per usufruire del Servizio, ovvero la prestazione da parte di CYBEROO di attività di configurazione, parametrizzazione, installazione, il Cliente dovrà sottoscrivere, a pena di disattivazione, un "verbale di collaudo" entro cinque (5) giorni lavorativi dalla consegna dei beni e/o dei software, ovvero dalla comunicazione da parte di CYBEROO di conclusione delle predette attività di configurazione, parametrizzazione, installazione. In tal caso, la data di attivazione del Servizio corrisponde a quella riportata nel "verbale di collaudo". In caso di mancata sottoscrizione del "verbale di collaudo" da parte del Cliente entro il predetto termine di cinque (5) giorni, tutto quanto consegnato da CYBEROO si intenderà accettato senza riserve.

6.3 Rinnovo. Il Contratto si intenderà rinnovato tacitamente alla scadenza stabilita, per la durata di un ulteriore anno, e così di seguito ad ogni successiva scadenza, a meno che CYBEROO o il Cliente non faccia pervenire all'altra Parte una formale comunicazione di disdetta a mezzo raccomandata A/R o PEC entro 90 giorni prima della data di scadenza del Contratto.

7. Obblighi e responsabilità del Cliente.

7.1 Obblighi. Con l'accettazione delle Condizioni Generali, il Cliente si obbliga a:

- a. usufruire del Servizio conformemente alle leggi ed ai regolamenti vigenti, e nel rispetto dei diritti di CYBEROO e dei terzi, attenendosi scrupolosamente alle

Condizioni Generali e alle istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da CYBEROO;

- b. vigilare affinché il Servizio venga utilizzato solo dagli Utenti Autorizzati e, in ogni caso, da soggetti sottoposti al suo diretto controllo e potere gerarchico e disciplinare, assumendosi al riguardo ogni piena ed esclusiva responsabilità;
- c. non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o credenziali di accesso al Servizio, impedendo quindi che vengano utilizzati impropriamente o indebitamente e comunque rimanendo responsabile per ogni uso delle stesse;
- d. non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza di sistemi e/o apparati cui il Cliente abbia accesso tramite il Servizio;
- e. comunicare per iscritto a CYBEROO il cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, dei dati relativi alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione (ove applicabile) riconoscendo sin da ora che tutte le comunicazioni inviate da CYBEROO all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si reputeranno da questi ricevute e conosciute.
- f. a partire dal momento dell'accettazione del presente documento di contratto, ad installare il software fornito all'interno del presente servizio, solamente sui dispositivi aziendali, ovvero di proprietà del cliente. In altri termini, il cliente non ha la facoltà d'installare, in autonomia e senza previa autorizzazione formale da parte di Cyberoo, il software fornito all'interno del presente servizio su dispositivi privati, di proprietà dei dipendenti o dei consulenti del cliente.
- g. In caso di modifica del perimetro operativo riportato nell'Allegato 3 – Documento di avvio e collaudo, il cliente s'impegna ad avvertire, con il dovuto anticipo, Cyberoo tramite un'email inviata a cybersecurity@cyberoo.com.

7.2 Competenze. In ogni caso il Cliente con la sottoscrizione delle Condizioni Generali dichiara di conoscere le caratteristiche essenziali del Servizio, di possedere le competenze tecniche e professionali necessarie ad assicurarne il corretto utilizzo e di accettare il rischio di non conformità delle funzionalità del Servizio alle proprie necessità. Resta espressamente inteso che la valutazione di conformità del Servizio rispetto alle proprie esigenze e necessità è ad esclusivo carico del Cliente.

7.3 Responsabilità. il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati e/o delle informazioni ed in via generale dei contenuti che andrà a caricare sulla e/o utilizzare tramite la piattaforma messa a disposizione da CYBEROO ai fini della erogazione del Servizio, assumendosi in via esclusiva ogni responsabilità.

7.4 **Manleva.** Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne CYBEROO per ogni contestazione stragiudiziale od azione giudiziaria che dovesse essere proposta da terzi relativamente a pretese violazioni delle leggi nazionali o internazionali commesse dal Cliente o con il concorso di quest'ultimo tramite e/o nell'utilizzazione del Servizio. Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente per iscritto CYBEROO qualora una tale contestazione od azione dovesse essere proposta nei suoi confronti, e comunque dovrà assumere a proprio carico la gestione dell'eventuale lite sostenendone tutti i costi ed oneri, anche nell'ipotesi in cui la contestazione o l'azione si dimostrino successivamente infondate. Il Cliente si impegna altresì a manlevare e tenere indenne CYBEROO da ogni perdita, costo, onere, provvedimento o conseguenza pregiudizievole dovesse derivarle da azioni e pretese fatte valere da terzi nei confronti di quest'ultima, in dipendenza od in connessione con inadempimenti del Cliente alle obbligazioni derivanti dalle Condizioni Generali o comunque riguardanti atti o fatti che attengono alla sfera del Cliente medesimo.

8. Diritti di proprietà.

8.1 **Titolarità in capo a CYBEROO.** Tutti i diritti di proprietà, anche intellettuale, sul software, sul Servizio, sui servizi di consulenza, interventi di progettazione, conoscenze, processi correlati, su ogni elemento sviluppato o consegnato da CYBEROO nell'ambito delle presenti Condizioni Generali e sui loghi, marchi e qualsivoglia segno distintivo di CYBEROO o di terzi restano di esclusiva titolarità di CYBEROO o dei terzi che ne sono proprietari. CYBEROO si impegna a non fare alcun uso dei Contenuti del Cliente, così come definiti al comma 8.3 che segue, diverso da quello previsto per l'erogazione del Servizio e a non mantenerne copia, salvo quella indispensabile all'esecuzione del Servizio e alle condizioni e nei limiti previsti dalla normativa vigente.

8.2 **Divieti.** E' fatto divieto al Cliente di:

- a. concedere in sub-licenza, cedere, trasferire in tutto o in parte, vendere, concedere in locazione, sfruttare a fini commerciali o comunque rendere disponibile il Servizio a terzi;
- b. modificare, effettuare opere derivate, riprodurre, distribuire, decompilare o eseguire il reverse engineering in tutto o in parte di quanto derivante dal Servizio, salvo i limiti inderogabili di legge.

8.3 **Titolarità in capo al Cliente.** Il Cliente detiene tutti i diritti di proprietà, anche intellettuale, su qualsiasi dato o informazione da lui gestita mediante il

Servizio (di seguito, complessivamente: “Contenuti del Cliente”). Il Cliente si impegna, per suo conto e per conto dei suoi successori e aventi causa, a non far valere nei confronti di CYBEROO alcun diritto o pretesa di diritto sul Servizio.

9. Sospensione e limitazione del Servizio.

9.1 Manutenzione. In caso di guasti, vizi, difetti, malfunzionamenti a uno o più elementi dell'infrastruttura, anche se dovuti a caso fortuito, forza maggiore o comunque ad atti o fatti al di fuori del controllo di CYBEROO, nonché in caso di emergenze o minacce relative alla sicurezza del Servizio, CYBEROO potrà sospendere o limitare il Servizio, anche senza alcun preavviso al Cliente, per il tempo strettamente necessario al Suo corretto ripristino.

9.2 Utilizzo illecito o non autorizzato. Fatta salva l'applicazione del successivo articolo 13, CYBEROO si riserva il diritto di sospendere o limitare il Servizio, ove vi siano fondate ragioni di ritenere che il Servizio sia utilizzato da terzi non autorizzati o vi sia fondato motivo di ritenere che il Servizio venga utilizzato illecitamente e/o illegalmente da parte del Cliente e/o dei suoi collaboratori e/o incaricati, riservandosi peraltro il diritto di agire, anche in sede legale, per la tutela dei suoi diritti ed il risarcimento di ogni eventuale danno, sia diretto che indiretto, inclusi eventuali danni alla sua reputazione e a quella del Servizio.

9.3 Preavviso. Fatta eccezione per le ipotesi in cui CYBEROO ritenga necessaria una sospensione immediata, l'Azienda fornirà al Cliente un ragionevole preavviso, comunicato a mezzo e-mail, prima di sospendere o limitare il Servizio.

9.4 Manutenzione pianificata. CYBEROO, con preavviso minimo di 7 giorni da comunicarsi al Cliente con le modalità di cui al successivo articolo 20, potrà sospendere o limitare il Servizio per permettere lo svolgimento di attività di manutenzione pianificata. CYBEROO non manterrà la sospensione o limitazione del Servizio oltre il tempo ragionevolmente possibile a seconda delle circostanze del caso.

10. Obblighi e Garanzie.

10.1 Fornitura. CYBEROO si impegna a fornire l'accesso al Servizio nei termini e secondo le modalità previste dal Contratto, nonché in conformità ai livelli di servizio dettagliati nel capitolo 10.5.

10.2 Supporto. Il servizio di supporto sarà fornito da CYBEROO nei termini e secondo le modalità previste nelle Allegato 1.

10.3 Sicurezza. CYBEROO fornirà il Servizio impiegando ragionevoli tecnologie di sicurezza. In qualità di responsabile del trattamento dati, CYBEROO adotterà le misure tecnico-organizzative definite nel DPA (Data Protection Agreement) per assicurare che i dati personali immessi o comunque trattati per il tramite del Servizio siano trattati in conformità alle leggi vigenti a tutela dei dati personali.

10.4 Erogazione del Servizio. CYBEROO dichiara e garantisce che il Servizio da essa fornito non è affetto da vizi che escludono o diminuiscono in maniera significativa il suo potenziale utilizzo rispetto alla relativa descrizione resa disponibile da CYBEROO nel complesso della documentazione che costituisce il Contratto.

10.5 Limitazioni della Garanzia. Nei limiti massimi consentiti da eventuali disposizioni inderogabili di legge, CYBEROO non presta alcuna ulteriore garanzia, espressa o implicita. In particolare, CYBEROO non garantisce che:

- a. il Servizio sia conforme alle aspettative del Cliente o risponda allo scopo specifico da questi perseguito;
- b. il Servizio funzioni senza interruzioni, tempestivamente o sia privo di errori;
- c. qualsiasi errore nel software sotteso alla erogazione del Servizio e/o nel Servizio stesso venga tempestivamente corretto e/o rimosso;
- d. vengano impediti interruzioni da parte di terzi o l'accesso non autorizzato di terzi al Servizio.

10.6 Corretto funzionamento. Il Cliente dichiara di conoscere che il corretto funzionamento del Servizio richiede una connessione alla rete internet e che la qualità e la velocità di collegamento alla rete e di trasmissione delle informazioni dipendono esclusivamente dal tipo di connessione utilizzata dal Cliente a suo esclusivo carico. CYBEROO non è in grado di controllare il trasferimento dei dati nei sistemi di comunicazione e non può impedire eventuali ritardi, mancata distribuzione di connettività, interruzioni o altri danni derivanti o riconducibili alla connessione del Cliente alla rete o a fatto del suo Internet Service Provider. Pertanto, l'Azienda non assume alcuna garanzia né alcuna responsabilità al riguardo.

10.7 Analisi. CYBEROO si riserva la facoltà di effettuare analisi utilizzando, in parte, i dati Cliente e le informazioni tratte dall'utilizzo del Servizio o dei servizi di consulenza da parte del Cliente, come stabilito infra. Le Analisi verranno effettuate su dati anonimizzati mediante aggregazione di informazioni e saranno trattate quali materiali in cloud. Tali informazioni, che non potranno consistere né saranno

in alcun modo riconducibili a dati personali, saranno utilizzate per le seguenti finalità:

- a. miglioramento del Servizio (in particolare caratteristiche e funzionalità del Servizio, workflow e interfacce utente) e per lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi;
- b. miglioramento dell'assegnazione delle risorse;
- c. pianificazione interna della domanda;
- d. training e sviluppo degli algoritmi di apprendimento automatico;
- e. miglioramento delle prestazioni del prodotto;
- f. verifica della sicurezza e dell'integrità dei dati;
- g. identificazione di tendenze e sviluppi di settore, creazione di indici e benchmarking in forma anonima

10.8 Esclusione delle Garanzie. Le garanzie di cui al presente articolo non troveranno applicazione qualora il Cliente abbia fruito del Servizio in maniera errata, illecita o non conforme alle Condizioni Generali e/o ad eventuali ulteriori istruzioni fornite da CYBEROO. In ipotesi di inadempimento da parte di CYBEROO alle garanzie di cui al presente articolo, il solo ed esclusivo rimedio riconosciuto al Cliente consisterà nella possibilità di recedere dal Contratto, con espressa esclusione di qualsiasi altro rimedio di legge o di Contratto.

11. Limitazioni di responsabilità.

11.1 Responsabilità limitata. Fermi restando i limiti inderogabili di legge, in caso di violazione o di inadempimento imputabile all'Azienda, essa risponderà esclusivamente nei limiti previsti nei Service Level Agreement (SLA), restando escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento nei confronti del Cliente. In ogni caso il limite massimo di responsabilità di CYBEROO per qualsiasi danno, a qualsiasi titolo derivato al Cliente o a terzi in connessione o in esecuzione del Contratto, non potrà complessivamente eccedere l'importo pari al canone di tre mesi (3) previsto per l'erogazione del Servizio che ha dato luogo all'evento dannoso.

11.2 Esclusione di responsabilità CYBEROO non sarà considerata responsabile per i danni diretti o indiretti cagionati da modifiche e/o variazioni e/o interventi effettuati personalmente dal Cliente senza l'autorizzazione dell'Azienda. In ogni caso CYBEROO non sarà ritenuta responsabile per i danni indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività e, in generale, per i pregiudizi qualificabili come mancato guadagno o lucro cessante) né per la perdita o l'impossibilità di accedere o usare i dati e/o le informazioni, subiti dal Cliente e/o da terzi derivanti dall'uso e/o dal mancato uso del Servizio.

11.3 Backup. Salvo quanto previsto nei Service Level Agreement (SLA), l'Azienda non effettua alcun backup specifico dei dati, informazioni e contenuti trattati nel Servizio dal Cliente, il quale dovrà pertanto prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi.

12. Modifiche alle Condizioni Generali

12.1 Variazioni. CYBEROO si riserva la facoltà di modificare, aggiornare o variare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali, le caratteristiche tecniche e/o economiche del Servizio ed il Service Level Agreement (SLA).

12.2. Peggioramenti. Qualora le modifiche comportino un peggioramento sostanziale del Servizio a livello tecnico o si traducano in un aggravio economico per il Cliente ovvero si risolvano in una variazione delle presenti Condizioni Generali di Servizio e/o del Service Level Agreement (SLA), l'Azienda sarà tenuta a darne comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno novanta (90) giorni. Le predette modifiche avranno effetto decorsi trenta (30) giorni dalla data del ricevimento della comunicazione.

12.3 Recesso. Nel medesimo termine di trenta (30) giorni, il Cliente, qualora non intendesse accettare la variazione peggiorativa di cui al precedente comma 12.2, avrà la facoltà di esercitare il proprio diritto di recedere dal contratto mediante l'invio all'Azienda di una comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R o PEC. In tal caso il Cliente avrà diritto alla restituzione di eventuali somme versate proporzionalmente alla quota parte di Servizio eventualmente non fruito e senza che nulla a qualunque titolo, anche risarcitorio, debba ulteriormente essere versato al Cliente. Diversamente, in caso di mancato esercizio del diritto di recesso nel termine previsto nel presente articolo, la variazione si intenderà definitivamente conosciuta ed accettata dal Cliente.

13. Risoluzione del contratto.

13.1 Ciascuna parte potrà risolvere il Contratto qualora l'altra parte sia gravemente inadempiente alle proprie obbligazioni in base alle Condizioni Generali medesime e non ponga rimedio al proprio inadempimento nel termine di trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione con la quale l'altra parte le notifichi l'inadempimento.

13.2 CYBEROO si riserva il diritto di dichiarare risolto il Contratto, in ogni momento, mediante invio di semplice comunicazione scritta al Cliente, qualora lo stesso si

renda inadempiente anche a una sola delle obbligazioni previste ai seguenti articoli: 4.1, 5, 7.1, 7.3, 8.2.

14. Diritto di Recesso.

14.1 Recesso del Cliente. Salvo quanto previsto alle precedenti clausole 5.2, 5.7 e 10.8, il Cliente non ha facoltà di recedere anticipatamente dal Contratto.

14.2 Recesso di CYBEROO. potrà recedere dal Contratto e disattivare i servizi erogati in qualsiasi momento, senza preavviso, senza obbligo di motivazione, senza pagare penali e con espressa esclusione di ogni responsabilità in capo alla stessa per l'esercizio di tale diritto, dandone comunicazione scritta al Cliente, qualora

- a. La fornitura di servizi sia impedita da cause di forza maggiore per oltre dieci (10) giorni consecutivi;
- b. Il Cliente risulti iscritto nell'albo dei protesti, sia stato dichiarato insolvente, sia stato ammesso o sottoposto ad una procedura concorsuale, sia risultato inadempiente violando uno o più punti del presente contratto;
- c. Il Cliente operi violando la legge o i diritti di terzi o comunque quando coinvolga l'Azienda in controversie giudiziali di qualsiasi natura e specie.

15. Restituzione dei Contenuti del Cliente e cessazione del Contratto.

15.1 Diritto di restituzione. In ogni momento e nell'ipotesi di cessazione o di termine del Servizio, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente, posto che sia in regola con il pagamento dei corrispettivi dovuti fino a quel momento, ha il diritto di ricevere, a semplice richiesta e senza che possa essere richiesto alcun corrispettivo per questa attività, l'estratto di tutti i Contenuti del Cliente memorizzati attraverso il Servizio.

15.2 Eliminazione dei dati. Dopo la cessazione del Contratto, avvenuta per qualsiasi causa o ragione (i.e. recesso, disdetta, mancato rinnovo), CYBEROO eliminerà i dati del Cliente rimasti sui server che ospitano il Servizio, salvo nel caso in cui la legge vigente ne preveda la conservazione, ed il Cliente non potrà più recuperare eventuali dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'infrastruttura oggetto del Contratto. Il Cliente pertanto si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima della definitiva cessazione del Contratto, una copia di tali dati, informazioni e contenuti, sollevando in ogni caso l'Azienda da ogni

responsabilità per l'eventuale perdita e/o danneggiamento, anche parziale, degli stessi.

16. Riservatezza.

16.1 **Obbligo di riservatezza.** CYBEROO si impegna, per sé, per il proprio personale e per gli eventuali collaboratori esterni impiegati durante lo svolgimento delle attività di cui alle Condizioni Generali, a mantenere la massima riservatezza su ogni informazione riservata (di seguito: "Informazioni Riservate") delle quali dovesse avere conoscenza in conseguenza o in occasione del Servizio. Per Informazioni Riservate si intendono tutti i dati e le informazioni scambiate tra le parti, comunicate da una di esse all'altra o conosciute in conseguenza o in occasione del Servizio, a prescindere dal fatto che esse riportino la dicitura "Riservata", "Confidenziale" o altre indicazioni equivalenti. Vengono espressamente considerate come Riservate tutte le informazioni commerciali sulla clientela ed i dati economici, finanziari e relativi al personale del Cliente. Non potranno essere considerate come Riservate tutte le informazioni che sono, o divengano, di pubblico dominio.

16.2 **Diritto di menzione.** Fermo quanto previsto all'articolo 17.1 che segue, CYBEROO si riserva il diritto di citare il Cliente e di utilizzarne i marchi, i loghi e qualsivoglia altro segno distintivo, solo ed esclusivamente per finalità di referenza commerciale, salvo espressa negazione di tale diritto che il Cliente potrà effettuare, per iscritto, in ogni momento.

17. Trattamento dei dati personali del Cliente.

17.1 **Normativa di riferimento.** In relazione alle attività connesse all'esecuzione delle Condizioni Generali e del Servizio, le parti si conformano, ognuna per quanto di propria competenza, alle disposizioni del Codice Privacy (D.Lgs.196/2003), del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché ad ogni altra disposizione di legge o di regolamento applicabile al proprio settore di attività. Resta espressamente inteso che è esclusivo onere del Cliente valutare l'idoneità del Servizio rispetto alle proprie esigenze di conformità a leggi o regolamenti ad esso applicabili. Per tale motivo, il Cliente riconosce ed accetta che non incombe su CYBEROO alcun obbligo, onere o impegno di stabilire se i Contenuti del Cliente includono dati o informazioni soggetti a specifici obblighi di legge o regolamento.

17.2 Misure di sicurezza. CYBEROO dichiara di adottare tutte le misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire al Servizio un livello di sicurezza appropriato alla natura dei dati trattati e alle specifiche caratteristiche del Servizio. Qualora il Cliente richiedesse a CYBEROO eventuali misure aggiuntive, i relativi costi saranno a carico del Cliente. La descrizione delle misure di sicurezza fisiche, logiche ed organizzative adottate da CYBEROO e delle certificazioni possedute è resa disponibile su richiesta.

17.3 Titolarità del trattamento. Ad eccezione dei dati di attivazione del Servizio e dei dati di account, il Cliente è l'unico titolare del trattamento di tutti i dati - anche di terzi - immessi e/o trattati per il tramite del Servizio. Egli sarà pertanto responsabile della sicurezza di dati, documenti e/o informazioni immessi in rete tramite il Servizio, nonché del compimento di ogni altra attività utile o necessaria al fine di garantirne l'integrità e la riservatezza, impegnandosi a farsi carico della protezione dei dati immessi e ad ottemperare autonomamente e direttamente a tutte le disposizioni normative in materia di protezione di dati personali.

17.4 Liceità del trattamento. E' responsabilità del Cliente ottenere tutte le autorizzazioni ed i consensi necessari per immettere, utilizzare, fornire, memorizzare ed elaborare i Contenuti del Cliente nell'ambito del Servizio, garantendo a CYBEROO di aver ottenuto tutte le autorizzazioni ed i consensi necessari, anche per legge, ad effettuare le suddette operazioni.

17.5 Responsabile del trattamento. In conformità alle norme di legge in materia di tutela e trattamento dei dati personali, il Cliente nomina CYBEROO quale responsabile del trattamento dei dati di sua titolarità immessi in rete per il tramite del Servizio. CYBEROO tratterà i dati personali di titolarità del Cliente in conformità a quanto previsto nell'Allegato 2: Data Protection Agreement (DPA).

17.6 Luogo del trattamento. I dati di titolarità del Cliente saranno trattati nei luoghi dove risiedono le infrastrutture il CYBEROO e dei subappaltatori da essa incaricati, ai sensi dell'articolo 18 che segue.

17.7 Contatti. Per qualunque richiesta o comunicazione relativa alla protezione dei dati personali e alla sicurezza, il Cliente potrà contattare CYBEROO al seguente indirizzo: CYBEROO S.p.A. via Brigata Reggio n. 37 – 42124, Reggio Emilia (Italy) ed alla seguente mail PEC: amministrazione@pec.cyberoo.com.

18. Subappalto.

CYBEROO potrà subappaltare parte del Servizio a terzi, che tratteranno i Contenuti del Cliente solo per erogare i servizi per i quali sono stati incaricati dall'Azienda e con il divieto di utilizzarli per qualsiasi altra finalità ulteriore o diversa. Un elenco dei subappaltatori è reso disponibile in ogni momento, previa richiesta del Cliente. Resta inteso che CYBEROO resterà direttamente responsabile nei confronti del Cliente in ordine all'erogazione del Servizio.

19. Invalidità delle clausole.

Nel caso in cui una o più clausole delle Condizioni Generali fossero ritenute, anche solo in parte, invalide o inapplicabili, tale invalidità non invaliderà la residua parte di clausola o le Condizioni Generali, che continueranno ad avere piena applicazione. Agli articoli delle Condizioni Generali risultati invalidi o inapplicabili verranno sostituite altre clausole legalmente consentite che permetteranno di dare alle Condizioni Generali un contenuto più vicino possibile a quello voluto dalle parti.

20. Comunicazioni

20.1 Comunicazioni. Le comunicazioni previste nelle presenti Condizioni Generali saranno effettuate per iscritto mediante raccomandata A.R. o PEC e si intenderanno efficacemente e validamente eseguite al ricevimento delle stesse.

20.2 Contatti. Ogni comunicazione diretta a CYBEROO ai sensi del comma 20.1 che precede dovrà essere indirizzata a: CYBEROO S.p.A., via Brigata Reggio n. 37 – 42124, Reggio Emilia (Italy) ed alla seguente mail PEC: amministrazione@pec.cyberoo.com.

21. Legge applicabile e foro competente

21.1 Legge applicabile. La legge applicabile alle Condizioni Generali è quella Italiana

21.2 Foro competente. Per qualunque controversia circa l'interpretazione, l'esecuzione e/o la validità delle presenti Condizioni sarà competente il giudice italiano e in via esclusiva il foro di Reggio Emilia.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di aver letto, compreso e di espressamente accettare le seguenti clausole: art. 4.1 – Conferimento di diritti; art. 5.5 – Sospensione; art. 6.3 – Rinnovo; art. 8.2 – Divieti; art. 9 - Sospensione e limitazione del servizio; art. 10 - Obblighi e Garanzie; art. 11 – Limitazioni di responsabilità; art. 12 - Modifiche alle Condizioni Generali; art. 14.2 – Recesso di CYBEROO; art. 21.2 – Foro competente.