**Condizioni Generali dei servizi i-Raiser**

# Preambolo

iRAISER è una società a responsabilità limitata con capitale sociale di 5.000 euro, la cui sede è situata 279 route di Clisson – 44230 Saint-Sébastien-sur-Loire, iscritta al Registro del Commercio e delle Società di Nantes al numero 539 250 571, con numero di identificazione IVA intracomunitario FR81 539 250 571, numero di SIRET 539 250 571 00038, tel: +33184178492, indirizzo email : 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 preliminarecheiRaiser è un editore di servizi software e non offre prestazioni di accompagnamento e consulenza, in particolare in marketing o comunicazione.

# 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 buono d'ordine;
* "contratto": indica, in ordine di priorità decrescente, il buono d'ordine 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;
* "buono d'ordine": 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»: i dati che corrispondono al concetto di dati personali, derivanti 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 IDS" 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 le prestazioni correlate (di seguito le prestazioni) proposti dalla società, introdotti nell'articolo “Presentazione dei servizi” e nell'allegato “Specifiche dei servizi”, ma anche nella documentazione, le caratteristiche dei servizi di cui il cliente desidera beneficiare sono dettagliate nell'ordine d'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;
* "attuazione": 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'effettivo utilizzo di tali servizi da parte del cliente in conformità al buono d'ordine che ha firmato.

# 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 nel buono d'ordine, e di descrivere i diritti e gli obblighi delle parti in tale contesto.

# Accettazione ed opponibilità

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

Il beneficio dei servizi richiede, oltre all'accettazione del buono d'ordine, la consultazione, la comprensione e l'accettazione delle presenti condizioni generali da parte del cliente.

La firma del buono d'ordine 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. La versione delle condizioni generali opponibile al cliente è l'ultima accettata da quest'ultimo. Prevale su tutte le versioni cartacee o elettroniche di data precedente.

# Entrata in vigore-durata-clausola risolutiva.

## Entrata in vigore

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

## Durata

Il contratto è concluso per il periodo iniziale indicato nel buono d'ordine. Al termine di questo periodo iniziale non riducibile, il contratto è tacitamente prorogato per una durata indeterminata, tranne risoluzione da parte di una delle parti, con un preavviso di un mese, notificata a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

## Clausola risolutiva

In caso di violazione di un qualsiasi obbligo risultante dal contratto, questo sarà rescisso con pieno diritto dopo l'invio dell'altra parte di una lettera di diffida a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno rimasta infruttuosa al termine di 15 giorni, senza pregiudizio di un eventuale risarcimento dei danni al quale quest'ultima potrebbe aver diritto in virtù del presente contratto. La lettera di diffida indicherà il o gli inadempimenti riscontrati. La risoluzione avrà effetto al termine del suddetto periodo di quindici giorni, fatto salvo il diritto della parte che ha inviato la diffida di reclamare il risarcimento del danno subito a causa della o delle mancanze della parte inadempiente.

# Presentazione dei servizi

I servizi proposti dalla società sono costituiti da soluzioni e prestazioni associate.

## Presentazione delle soluzioni

La società propone, 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 nel buono d'ordine :

* un sistema di gestione dei contenuti (denominato "CMS") che consente la creazione, la pubblicazione e la divulgazione di contenuti, in particolare di pagine Web (banner, pagine di destinazione, presentazioni, moduli di raccolta dati, ecc.) e di posta elettronica, e l'amministrazione di questi contenuti. Il cliente si incarica della creazione dei detti contenuti e dell'attivazione e dell'impostazione delle funzionalità desiderate;
* 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 di creare dei contenuti, degli scenari, dei dati-evento, delle azioni che ne derivano, dei canali di comunicazione... e 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 possibilità di raccogliere dati (in particolare tramite moduli online integrati nelle pagine web create per mezzo di CMS), così come la restituzione di questi dati al cliente, in particolare all'interno di un'interfaccia di amministrazione ma anche attraverso una sincronizzazione delle soluzioni con gli strumenti utilizzati dal cliente per gestire le relazioni con i suoi contatti;
* La gestione e il trattamento dei pagamenti online effettuati dai contatti: elaborazione tecnica delle transazioni, pagamento dei fondi raccolti, prevenzione delle frodi...;
* la creazione di spazi dedicati online per i contatti che permettano loro di creare e aggiornare il loro profilo e di consultare la cronologia del rapporto con il cliente e delle loro operazioni, o anche l'impostazione delle operazioni future, specifiche o ricorrenti;
* le funzionalità di standardizzazione, verifica e arricchimento dei dati raccolti e/o migrati verso le soluzioni, di misura della performance delle campagne di marketing, o ancora di segmentazione e di identificazione mirata dei contatti.

Le caratteristiche delle soluzioni proposte dalla società, e più in generale dei servizi, sono presentate nell'allegato " Specifiche dei servizi" e nella documentazione, e sono dettagliate nel buono d'ordine dei servizi scelti dal cliente.

## Presentazione delle prestazioni

La società propone, integrate alle suddette soluzioni, le seguenti prestazioni :

* la custodia 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, e entro il limite dei volumi definiti nel buono d'ordine;
* il Backup periodico e regolare di questi contenuti e dati, secondo la frequenza e le modalità descritte nel buono d'ordine. A questo proposito, è precisato, cosa che il cliente 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 consegna dei supporti 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 mezzi temporanei di elusione, 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 buono d'ordine complementare separato per le prestazioni da compiere nei seguenti casi:
	+ rifiuto del cliente di collaborare con la società e in particolare di rispondere a domande e richieste di informazioni;
	+ rifiuto da parte del cliente di accettare un aggiornamento proposto dalla società;
	+ utilizzo dei servizi in modo non conforme alla loro destinazione e alle regole dell'arte;
	+ mancata osservanza dei prerequisiti indicati nel buono d'ordine o nella documentazione;
	+ intervento 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 sistema informatico;
	+ inadempienza delle reti di comunicazione elettroniche;
	+ anomalie generate direttamente o indirettamente da materiali (comprese le apparecchiature di accesso) o da software diversi da quelli contemplati dal contratto;
* assistenza tecnica associata all'utilizzo delle soluzioni, ovvero:
	+ Accesso al supporto telefonico disponibile al + 33 (0) 1.84.17.84.93 dal lunedì al mercoledì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00 e giovedì dalle 14:00 alle 17:00, e un'assistenza per email all'indirizzo help@iraiser.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;
	+ una guida disponibile [all'URL](http://support.iraiser.eu) http://support.iraiser.eu;
	+ formazioni gratuite (in gruppo, per un numero illimitato di dipendenti del cliente (fino a un massimo di 5 dipendenti per sessione), una volta alla settimana, presso la sede 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 nel presente contratto.

Le caratteristiche delle prestazioni integrate alle soluzioni e proposte dalla società, e più in generale dei servizi, sono presentate nell'allegato "Specifiche dei servizi" e nella documentazione, e sono dettagliate nel buono d'ordine 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. Tale ambiente è quindi escluso da qualsiasi intervento della società, cosa che il cliente riconosce espressamente e accetta, impegnandosi peraltro ad adottare le convenzioni appropriate che possano consentire la risoluzione di anomalie provenienti dal suo sistema e ambiente informatico.

# Utilizzo dei servizi

## Scelta e adeguatezza dei servizi

Il cliente sceglie solo i servizi di cui vuole beneficiare.

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", in allegato a " Specifiche dei servizi" e nella documentazione in generale.

Egli 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, di modo che che la responsabilità della società non può essere ricercata a tale proposito.

## Attuazione dei servizi

La società si impegna a procedere all'attuazione dei servizi conformemente al buono d'ordine, secondo il calendario e la data di consegna previsti dall'ordine di acquisto e previa conformità del cliente ai prerequisiti descritti nel buono d'ordine e nel documento riguardante i servizi scelti.

## 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 14 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 accettazione definitiva dell'installazione dei servizi e conferma di conformità dei servizi al buono d'ordine al momento della consegna.

## Funzionamento dei servizi

Il funzionamento e l'utilizzo dei servizi sono subordinati al rispetto dei prerequisiti indicati nel buono d'ordine 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, spetta anche al cliente, che lo accetta, consultare periodicamente la documentazione per essere informato di questi eventuali cambiamenti.

## Evoluzione dei servizi

La società si riserva la possibilità di incrementare 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 buono d'ordine complementare.

## 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 e seguirà le istruzioni che gli verranno comunicate da quest'ultima.

Inoltre, il cliente si occuperà personalmente dell'accesso tecnico a Internet che gli permette di accedere ai servizi e in particolare di sottoscrivere gli abbonamenti necessari di comunicazioni elettroniche. I costi di accesso a Internet sono esclusivamente a carico del cliente.

## Disponibilità dei servizi - clausola penale

In linea di massima, i servizi sono disponibili a partire dalla data di consegna indicata nel buono d'ordine, 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. Soprattutto, il cliente si impegna a rispettare le soglie volumetriche indicate nel buono d'ordine 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 99,8%.

In caso di indisponibilità dei servizi per un periodo superiore allo 0,2% del tempo disponibile al mese, eccettuati i periodi di manutenzione e/o di interruzione previsti e notificati come nel paragrafo precedente, e fatte salve le disposizioni dell'articolo "Responsabilità e danno", sarà applicata una penalità 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 completo risarcimento del danno subito da quest'ultimo in relazione all'indisponibilità, entro i limiti dell'importo indicato nell'articolo "Danno".

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 un mese di calendario;
* U si riferisce al numero di minuti di 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 sanzioni 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 di indisponibilità dei servizi.

## Licenza di utilizzo

La società concede al cliente, che lo accetta, un diritto personale, non esclusivo, non cedibile e non trasferibile di utilizzare i servizi, per la durata del contratto e per il mondo intero, limitato a un numero di utenti (cfr. membri del personale) indicato nel buono d'ordine.

Per diritto di utilizzo si intende il diritto di rappresentare e mettere in opera i servizi conformemente alla loro destinazione, in modalità SaaS o PaaS, tramite un collegamento a una rete di comunicazioni elettroniche.

Tale diritto di utilizzo si effettua 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 ogni adattamento, modifica, traduzione, arrangiamento, divulgazione, decompilazione,... di tali servizi, tale elenco non essendo esaustivo.

## 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 maniera leale. 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 nel buono d'ordine 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 monitoraggio 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.

## 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.

Inoltre, il cliente si impegna ad effettuare regolarmente il backup dei contenuti e dei dati raccolti e/o creati e/o trattati nel contesto dell'utilizzo dei servizi.

## Sicurezza

La società fa del suo meglio 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 carica sproporzionata ( Volume di host, larghezza di banda, ecc.). Il cliente, inoltre, si adopera per far si che nessun virus sia introdotto nei servizi, né alcun codice infestato o qualsiasi altro agente nocivo o tecnologia dannosa per tali servizi.

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

## 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.

Tuttavia, 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 interviene mai tra di loro.

Il cliente garantisce la società contro eventuali ricorsi e condanne che potrebbero derivare dall'utilizzo dei servizi.

## 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 traccianti o tecnologie simili...).

Il cliente garantisce la società contro eventuali ricorsi e condanne derivanti da tali contenuti e/o dalla raccolta o dall'elaborazione di tali dati.

## Sospensione

Fatte salve le condizioni dell'articolo "Clausola risolutiva", in caso di mancato rispetto degli obblighi da parte del cliente, ritenuti 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 di nuovo ottemperato ai suoi impegni.

# Fine del contratto e reversibilità

Al termine del contratto, qualunque ne sia la causa, la società restituirà entro 30 giorni dalla conclusione del contratto, tutti i dati ospitati nell’ambito dei servizi in un formato standard leggibile senza difficoltà in un contesto equivalente a quello dei servizi.

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 reversibilità 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, entro il limite di una somma forfettaria di 10.000€ esentasse e un minimo di 1.300€ esentasse. Durante le operazioni di reversibilità, la società continua 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 degradate. In compenso, gli obblighi del cliente risultanti dal contratto e relativi all'utilizzo dei servizi restano applicabili. Al termine del periodo di reversibilità, il cliente cesserà immediatamente qualsiasi utilizzo dei servizi.

Le disposizioni del presente articolo continueranno ad essere valide al di là della fine del contratto, qualunque ne sia la causa, fino al completamento delle operazioni di reversibilità.

# Condizioni tariffarie

## Prezzo

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

I prezzi saranno rivisti annualmente secondo la seguente formula:

* P (t) = p (t-1) x [(S (t)/S (t-1)], in cui:
	+ P (t-1) è il prezzo base o il prezzo corrispondente all'ultima revisione;
	+ P (t) è il prezzo dopo la revisione;
	+ S (t-1) è l'ultimo indice Syntec conosciuto dalla data di entrata in vigore del contratto o alla data dell'ultima revisione;
	+ S(t) è l'indice Syntec pubblicato alla data della revisione.

IN CASO DI SCOMPARSA DELL'INDICE DI REVISIONE E IN MANCANZA DI ACCORDO SU UN NUOVO INDICE, SI ATTRIBUISCE COMPETENZA ESPRESSA AL PRESIDENTE DEL TRIBUNALE DI COMMERCIO DI PARIGI PER DEFINIRE UN INDICE CHE SARÀ INTEGRATO NELLA FORMULA DI REVISIONE. Questo indice dovrà essere scelto in modo tale che si avvicini il più possibile all'indice mancante e rispetti lo spirito che le parti hanno voluto determinare nel redigere questo articolo.

## Fatturazione

Le modalità di fatturazione dei servizi sono le seguenti :

|  |  |
| --- | --- |
| TIPO  | MODALITÀ  |
| Costi di attuazione | Alla firma del buono d'ordine |
| Abbonamento mensile  | Mensilmente  |
| Costi di transazioni finanziarie  | Mensilmente |
| Altro  | In funzione dei dettagli che figurano nel buono d'ordine  |

## Pagamento

Il pagamento delle fatture deve essere effettuato dal cliente mediante bonifico o assegno, seguendo le precisazioni sulle fatture.

Le fatture sono pagabili ed esigibili una volta ricevute e in ogni caso, entro 30 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 penalità di mora. Il tasso di interesse di queste penali sarà quello applicato dalla Banca centrale europea alla sua più recente operazione di rifinanziamento maggiorato di 10 punti di percentuale. Questo 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 penalità di mora non può essere inferiore a 3 volte il tasso di interesse legale in vigore.

Tali sanzioni 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 al mancato pagamento. Le penalità saranno dovute dal giorno successivo alla data di esigibilità della fattura e fino alla data di incasso 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 fossero superiori, la società potrebbe chiedere un indennizzo complementare dietro giustificazione. Tuttavia, la società non potrà rivendicare il beneficio di tali indennità qualora l'apertura di una procedura di salvaguardia, di amministrazione controllata o di liquidazione giudiziaria vieti il pagamento alla sua scadenza del credito che gli è dovuto.

# Dati personali

In generale, ogni parte garantisce all'altra il rispetto degli obblighi giuridici e normativi che gli incombono in materia di protezione dei dati personali.

## 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 raccolti, trattati, utilizzati, ecc. nel contesto dell'uso dei servizi lo sono in conformità alle disposizioni giuridiche e regolamentari relative alla protezione dei dati personali, come risulta dalla ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 riguardante il Codice in materia di protezione dei dati personali e del regolamento europeo 2016 /679 del 27 aprile 2016 (GDPR) relativo ai dati personali.

In particolare, il cliente garantisce :

- che i dati personali sono trattati soltanto per una finalità determinata, esplicita e legittima e che non sono trattati per finalità ulteriori incompatibili con questa finalità iniziale ;

- che i dati personali raccolti e trattati nell'ambito dei servizi sono adeguati, pertinenti, non eccedenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità perseguite.

- la qualità, l'attualità, l'aggiornamento e l'esattezza di tali dati ;

- che i dati personali sono conservati sotto una forma che permette l’identificazione delle persone interessate soltanto per una durata che non superi quella necessaria alle finalitàspecifiche per cui vengono utilizzati.

 - che l'abilitazione ai dati personali è strettamente limitata agli utenti che hanno la necessità di conoscerli, sulla base del principio del “minimo privilegio”.

Inoltre il cliente s'impegna ad assicurarsi del rispetto a sua cura dei diritti delle persone interessate (ossia qualsiasi persona fisica i cui dati personali fossero trattati nell'ambito dei servizi, soprattutto i contatti del cliente o il personale del cliente), per quanto riguarda l’informazione delle persone interessate e la raccolta del loro consenso qualora richiesto in vista dell'uso che il cliente desidera fare dei servizi forniti dalla società e di funzionalità che desidera utilizzare, indipendentemente dalle rispettive qualifiche e ruoli della società e del cliente nell'ambito del trattamento dei dati personali che viene effettuato.

Infatti, il cliente è l'unico che decide in termini di scelta dei servizi di cui desidera beneficiare, e il solo responsabile e in grado di assicurarsi che i diritti delle persone interessate siano rispettati, tanto più che la società offre i suoi servizi da personalizzare e non dispone di alcuna visibilità per le persone coinvolte. Pertanto, le parti convengono che gli obblighi di informazione e di raccolta del consenso delle persone interessate, per quel che riguarda il trattamento dei dati personali attuati nei servizi, siano di competenza del cliente, a suo nome e per conto della società. Ciò indipendentemente dalle rispettive qualifiche e ruoli della società e del cliente nell'ambito di tali trattamenti e la società si impegna a fornire tutta l'assistenza al cliente a tale scopo.

A questo proposito, il cliente riconosce che:

* se i dati personali vengono raccolti mediante i servizi: il cliente s'impegna ad informare le persone interessate nel corso della raccolta, ad esempio integrandole nei contenuti che crea nell'ambito dei detti servizi, nelle informazioni obbligatorie e nelle eventuali caselle da contrassegnare per la raccolta del consenso delle persone interessate, secondo le disposizioni giuridiche e regolamentari applicabili, in vista del trattamento dei dati personali che potrebbe essere attuato nel contesto dell'utilizzo dei servizi;
* quando i dati personali sono integrati nei servizi dagli strumenti del cliente: il cliente garantisce di aver comunicato le informazioni obbligatorie alle persone interessate e di aver provveduto, se necessario, a raccogliere il consenso delle persone interessate, come previsto dalle disposizioni giuridiche e regolamentari applicabili, in vista del trattamento dei dati personali che potrebbe essere attuato nel contesto dell'utilizzo dei servizi.

In ogni caso, il cliente garantisce soprattutto che, nel contesto dei servizi, non saranno trattati i dati personali delle persone interessate che :

* non fossero state informate come previsto dalle disposizioni applicabili del trattamento dei dati personali attuate nell'ambito dei servizi;
* non avessero dato il loro consenso a tale trattamento secondo le disposizioni applicabili, quando tale consenso è richiesto (ad esempio, prospezione via e-mail, dati di natura delicata, prestazioni di arricchimento mediante la condivisione di banca dati e segmentazione, conservazione di coordinate bancarie per ulteriori pagamenti...);
* avessero esercitato il loro diritto di opposizione a tutti o parte di questi trattamenti passibili di essere attuati nel contesto dei servizi.

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 solleva la società da qualsiasi rivendicazione proveniente da persone interessate i cui dati sono trattati dalla società al fine dell'esecuzione dei servizi. Il cliente solleva la società da qualsiasi rivendicazione proveniente da persone interessate i cui dati sono trattati dalla società al fine dell'esecuzione dei servizi.

In qualità di responsabile del trattamento dei dati, il cliente s'impegna a mettere a disposizione della società tutte le informazioni e gli elementi necessari per permetterà alla società di rispettare i propri obblighi in materia di protezione dei dati personali e a fornire alla società (i) gli elementi d'informazione necessari all'esecuzione di servizi e (ii) delle caratteristiche dei trattamenti di dati personali che desidera attuare in tale ambito completando l'apposita tabella che figura nel buono d'ordine.

## Obblighi della società

Nell'ambito della fornitura dei servizi, la società potrà avere accesso, in qualità di *subfornitore,* a dati personali ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 riguardante il Codice in materia di protezione dei dati personali e del regolamento europeo 2016 /679 del 27 aprile 2016 (GDPR) sui dati personali. La società potrà quindi elaborare tali dati (in particolare i dati dei contatti del cliente o ancora dei membri del personale del cliente, e più generalmente di qualsiasi persona fisica con cui il cliente avrebbe bisogno di trattare nel contesto dell'uso dei servizi) per conto del cliente, responsabile del trattamento, al solo scopo di fornire i servizi e per la durata del contratto. Questi dati possono essere di qualsiasi natura, compresi quelli concernenti l’identificazione delle persone interessate, la loro vita personale, la loro vita professionale, i dati di connessione e tracciabilità, o ancora le informazioni economiche e finanziarie, e più in generale l'insieme dei dati personali che il cliente avrebbe bisogno di trattare nel contesto dell'uso dei servizi. I dati personali trattati, le categorie di persone interessate e la natura delle operazioni realizzate su tali dati potranno essere completati mediante il buono d'ordine o la documentazione.

In questo caso, la società garantisce che mette in atto tutte le misure necessarie per preservare la sicurezza di tali dati personali ai quali essa potrebbe avere accesso o che potrebbero esserle comunicati in ragione dell'esecuzione del contratto. La società s'impegna quindi a mettere in atto tutte le opportune misure tecniche e organizzative, tenendo conto dello stato delle conoscenze, dei costi di attuazione e della natura, della portata, del contesto e delle finalità del trattamento dei dati personali, necessari all'adempimento di tali obblighi di sicurezza, integrità e riservatezza da parte sua e del suo personale, e in particolare a :

* non elaborare, né consultare i dati personali per scopi diversi dall'adempimento degli obblighi che le incombono per la distribuzione di servizi per conto del responsabile del trattamento in virtù del contratto ;
* elaborare e consultare questi dati personali limitandosi esclusivamente all'ambito dell'istruzione i documentata dal cliente (si precisa che le parti riconoscono la nozione d'istruzione documentata come essendo acquisita quando la società agisce nel contesto dell'esecuzione del contratto), anche per quanto riguarda il trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale a meno che non debba procedervi in virtù del diritto dell'Unione europea o di uno Stato membro a cui la società è sottoposta ; In questo caso, la società informerà il cliente di questo obbligo prima del trattamento dei dati personali, tranne se tale legislazione non proibisca l'informazione per motivi importanti di interesse pubblico ;
* prendere qualsiasi misura per impedire qualsiasi uso improprio, doloso o fraudolento di tali dati personali ;
* a prendere tutte le precauzioni necessarie al fine di preservare la sicurezza dei suddetti dati personali, a provvedere a che non siano distorti, danneggiati e che terzi non autorizzati possano accedervi e impedire qualsiasi accesso che non sia precedentemente autorizzato dal responsabile del trattamento ;
* adottare tutte le misure per (i) garantire la costante riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento utilizzati, (ii) per ristabilire la disponibilità dei dati personali ed il loro accesso tempestivo in caso di incidente fisico o tecnico e (iii) testare, analizzare e valutare periodicamente l'efficacia di tali misure;
* assicurarsi che le persone autorizzate a trattare i dati personali siano soggette ad un obbligo convenzionale o giuridico di riservatezza;

e, al termine del contratto, a procedere alla restituzione dei dati personali trattati per conto del cliente secondo le condizioni previste dall'articolo "Reversibilità" e alla distruzione di eventuali file manuali o informatici che immagazzinano questi dati, a meno che la legge dell'Unione europea o la legge francese richieda la conservazione da parte della società di tali dati personali.

Inoltre, le parti convengono espressamente che la società può subappaltare l'esecuzione di tutti o di parte dei suoi obblighi in virtù del contratto. Il cliente riconosce di essere stato informato dell'elenco dei subappaltatori a cui la società ricorre nel contesto dell'esecuzione del contratto, che a loro volta possono avvalersi di altri subappaltatori per l'adempimento dei loro obblighi. La società informerà il responsabile del trattamento di eventuali cambiamenti riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri subappaltatori, per permettere a quest'ultimo eventualmente di far valere le sue obiezioni. In ogni caso, la società si impegna fare ricorso solo a subappaltatori stabiliti nell'Unione europea.

La società s'impegna inoltre a informare e a firmare un contratto scritto con ciascuno dei subappaltatori imponendo a quest'ultimo il rispetto delle norme dettate dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, precisando che in caso di mancata osservanza da parte di un subappaltatore degli obblighi in materia di protezione dei dati personali, la società resterà pienamente responsabile nei confronti del cliente.

I mezzi utilizzati dalla società, volti a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali sono conformi ai dettagli contenuti nell'allegato "Specifiche dei servizi", nel buono d'ordine e nella documentazione. La società si impegna a mantenere questi mezzi durante tutta l'esecuzione del contratto, in caso contrario, ad informarne immediatamente il cliente. In ogni caso, la società si impegna, in caso di cambiamento dei mezzi volti a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati personali, a sostituirli con prestazioni equivalenti.

La società, in qualità di subappaltatore, si impegna anche a collaborare con il cliente in vista :

* della gestione delle domande di esercizio dei diritti riconosciuti alle persone interessate dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e delle relative risposte da fornire. La società s'impegna ad informare il cliente di ogni richiesta ricevuta in questo senso, via e-mail, il più presto possibile non appena ne sia stata informata, fermo restando che il cliente resta l'unico responsabile della risposta a tali richieste;
* del rispetto da parte del cliente, nel contesto dell'esecuzione dei servizi, dei propri obblighi in materia di sicurezza e confidenzialità dei dati personali;
* dell'osservanza dell'obbligo di notifica all'autorità di controllo e di informazione dell'interessato in caso di violazione dei dati personali. La società si impegna, in particolare, ad avvertire quanto prima il cliente via e-mail, non appena ne sia stata informata, di qualsiasi violazione dei dati personali, vale a dire di qualsiasi violazione della sicurezza che provochi causalmente o in modo illecito, la distruzione, la perdita, l'alterazione, la divulgazione o l'accesso non autorizzato ai dati personali soggetti a trattamento, fermo restando che la notifica all'autorità di controllo e l'eventuale informazione alle persone interessate rimangono responsabilità esclusiva del cliente ;
* della realizzazione delle analisi dei trattamenti sulla protezione dei dati personali, qualora la natura del trattamento lo richieda e della possibile consultazione dell'autorità di vigilanza, ove necessaria, restando inteso che la realizzazione di tali analisi d'impatto o ancora la consultazione dell'autorità di vigilanza spettano esclusivamente al cliente.

La società s'impegna a mettere al corrente il cliente quanto prima se, a suo parere, un'istruzione costituisce una violazione delle disposizioni applicabili in materia di protezione dei dati personali.

Il cliente ha il diritto di effettuare, a proprie spese,( incluse le spese interne alla società, in particolare i giorni lavorativi del personale, con la precisazione che il costo di una (1) giornata lavorativa sarà fatturato sulla base della tariffa oraria della società, in vigore al momento di tali verifiche), qualsiasi verifica che gli appaia utile al fine di accertare l'osservanza della società ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo, Dati personali, particolarmente mediante audit o ispezioni, entro il limite di un'operazione di verifica all’anno e previa notifica alla società almeno 7 giorni di calendario prima della data di inizio delle suddette operazioni e di includere un progetto particolareggiato della sua richiesta in questa notifica. Questi controlli potranno essere effettuati dal cliente stesso o da un terzo che egli avrà scelto, commissionato e incaricato a tal fine, non in concorrenza con la società. In tale contesto, la società trasmetterà al cliente o al terzo le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal presente articolo e si impegna a contribuire a tali verifiche collaborando con il cliente.

I seguenti principi si applicheranno in ogni circostanza :

- Si conviene espressamente che non saranno sottoposti alle operazioni di verifica i dati finanziari o dati personali che non riguardano il cliente, le informazioni la cui divulgazione potrebbe pregiudicare la sicurezza dei sistemi e/o dati della società (per esempio rischio per la confidenzialità delle informazioni) o di altri clienti della società, o ancora il codice sorgente dei programmi informatici utilizzati per la fornitura delle prestazioni ;

- la durata delle operazioni di verifica non oltrepasserà tre (3) giorni lavorativi ;

- la persona incaricata delle operazioni di verifica non potrà fare copie di documenti, files, dati o informazioni, totalmente o parzialmente, né fare foto, scannerizzare o captare delle registrazioni sonore, video o informatiche ; non potrà neppure domandare che tutto o parte di questi elementi gli vengano forniti o inviati ; la società potrà organizzare una mostra dei documenti sensibili in una sala munita di dispositivi di sicurezza (black room) ;

- qualsiasi persona incaricata delle operazioni di verifica potrà essere ammessa su un sito della società o di uno dei suoi subappaltatori soltanto dopo che cliente avrà dichiarato la sua identità ; il cliente dovrà assicurarsi dell'onestà delle persone incaricate delle operazioni di verifica, che siano impiegati dal cliente o di uno studio di audit esterno, e il cliente garantisce alla società che queste persone rispetteranno gli obblighi di confidenzialità citati nel presente contratto, e più generalmente la più assoluta riservatezza sugli elementi di cui potrebbero avere conoscenza nell'ambito di queste operazioni di verifica ;

- le operazioni di verifica dovranno svolgersi durante le ore di apertura normale degli uffici della società e saranno condotte in modo da non disturbare né la fornitura delle prestazioni né qualsiasi altra attività effettuata dalla società per gli altri suoi clienti, che resteranno in ogni caso prioritari rispetto alle operazioni di verifica ; la società potrà in ogni momento interrompere queste operazioni di verifica se la fornitura delle prestazioni o di qualsiasi altra attività della società in favore dei suoi altri clienti esiga che le risorse e/o i mezzi occupati dalle verifiche siano mobilitati ad altri fini.

# Privacy

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 confidenziali 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 anni dopo la fine del contratto.

Ciascuna delle parti dovrà restituire tutte le copie dei documenti e i supporti contenenti delle informazioni riservate dell'altra parte, sin dalla fine 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.

# Proprietà intellettuale

## Proprietà intellettuale del cliente

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

Alla società è tuttavia concesso un diritto d'utilizzo, 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 rappresentanza: 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 degli elementi, 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, thick client, cloud di dati;
* 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 del mondo intero e per tutta la durata del contratto con la precisazione che questi diritti esisteranno anche al di là della fine del contratto, qualunque ne sia la causa, e per un periodo di 5 anni, unicamente per la buona esecuzione dell'articolo "Codice commerciale".

A parte queste ipotesi, 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.

## Proprietà intellettuale della società

La società conserva la proprietà dei metodi, del know-how e degli strumenti che le sono proprie e che servono per eseguire i servizi.

I servizi, come pure la documentazione, sono di proprietà della società, conformemente alle 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.

Qualsiasi utilizzo dei servizi da parte del cliente non espressamente autorizzato dalla società ai sensi dell'articolo "Licenza d'uso" è illegittimo, conformemente alle disposizioni del Codice della proprietà intellettuale.

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 analoga, 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.

# Responsabilità e danno

## Responsabilità

La società si impegna ad apportare tutta la cura e la diligenza in vista della corretta esecuzione dei suoi obblighi in virtù del contratto e in particolare per il buon funzionamento dei servizi. La responsabilità della società può essere messa in causa per mancata esecuzione o esecuzione inadeguata dei suoi obblighi contrattuali soltanto in caso di colpa comprovata.

La società non potrà essere ritenuta responsabile di mancata esecuzione, totale o parziale o 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 conformi alle regole dell'arte o agli orientamenti della società, come messi a disposizione del cliente in qualsiasi forma, in particolare quelli contenuti nella documentazione, segnatamente ma non esclusivamentein materia di sicurezza;
* una colpa imputabile a terzi (intrusioni maligne nel sistema di informazione, 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 il regolamento e la giurisprudenza vigente;
* 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 prerequisiti necessari alla messa in atto e/o al funzionamento del Servizi come descritti nel buono d'ordine 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 delle prestazioni".

Inoltre, è espressamente concordato tra le parti che:

* la società non esercita alcun controllo sui dati trattati e ospitati nel contesto dei servizi e quindi 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 servizi o dati raccolti tramite cookie, altri tracciatori o tecnologie similari integrate nelle pagine web), che i dati che importa nei servizi con i propri strumenti, esclusivamente sotto la responsabilità del cliente che garantisce la società contro eventuali ricorsi e condanne 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 nei detti servizi. La società non è pertanto responsabile di qualsiasi uso dei servizi o dei contenuti che potrebbero compromettere i diritti di terzi e/o che fossero contrari alle disposizioni giuridiche o regolamentari vigenti. Il cliente garantisce la società contro qualsiasi ricorso ed ogni eventuale condanna 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 ricorso e possibili condanne per questi motivi;
* in generale, la società non può in alcun modo ritenersi responsabile per la violazione degli obblighi giuridici o regolamentari del cliente, che garantisce la società contro eventuali ricorsi e condanne conseguenti a tale violazione da parte sua.

Inoltre, 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.

## Danno

Di comune accordo, le parti convengono che la responsabilità della società subentra solo per le 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 azioni commerciali, il costo di un prodotto, di un servizio o di una tecnologia sostitutiva, o ancora il pregiudizio recato all'immagine di marca, 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 colpa grave o dolosa della società comprovata, alle somme effettivamente pagate dal cliente in funzione del buono d'ordine, e questo entro il limite di un importo esentasse corrispondente a 6 mesi dell'abbonamento mensile specificato nel suddetto buono d'ordine.

Le disposizioni del presente articolo "Responsabilità e 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 fine del contratto, qualunque ne sia la causa, fino al termine del loro oggetto particolare.

# 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 giustificativo al cliente, se il cliente lo richiede espressamente.

# Codice commerciale

La società potrà citare il nome del cliente a titolo di codice 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 fine del contratto, qualunque ne sia la causa, per un periodo di 5 anni.

# 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, o tutto o parte dei suoi diritti e obblighi contrattuali a terzi soltanto dopo l'espressa accettazione della società. Il cliente accetta espressamente, in anticipo, che la società ceda o trasferisca a terzi il presente contratto o i suoi diritti e obblighi contrattuali dopo che il cliente l'abbia informata 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 conferimento parziale di attivo,il contratto seguirà automaticamente il destino degli altri elementi del patrimonio in seguito alla trasmissione universale del patrimonio, 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 dei 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 la buona fede dei presenti impegni. A tale proposito dichiarano di non disporre di alcun elemento, per quanto ne sappiano, che se fosse stato comunicato avrebbe potuto alterare il consenso dell'altra parte.

## 17.4 Indipendenza delle parti

Le parti riconoscono di agire ciascuna a 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 a 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 esclusivita di una delle parti. Ogni parte si riserva il diritto di firmare 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 dichiarati inesistenti.

## 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 da un tribunale competente, le altre disposizioni manterranno tutta la loro forza e portata.

## 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 giorni dal ricevimento di una raccomandata con ricevuta di ritorno notificata da una delle parti all'altra.

SE, AL TERMINE DI SESSANTA (60) GIORNI DAL RICEVIMENTO DELLA NOTIFICA DI CUI AL PARAGRAFO PRECEDENTE, LE PARTI NON SONO STATE IN GRADO DI ARRIVARE AD UN COMPROMESSO O A UNA SOLUZIONE, ESSE CONVENGONO ESPRESSAMENTE CHE LA CONTROVERSIA VENGA SOTTOPOSTA AL TRIBUNALE DI COMMERCIO DI PARIGI, NONOSTANTE PLURALITÀ DI IMPUTATI O CHIAMATA IN GARANZIA, ANCHE PER I PROCEDIMENTI D'URGENZA O PER LE PROCEDURE CAUTELARI, PER DIRETTISSIMA O SU RICHIESTA.

# 20 Allegati

Allegato 1: Specifiche dei servizi

**Allegato 1: Specifiche dei servizi**

***1. Specifiche delle soluzioni***

|  |  |
| --- | --- |
| TIPO | SOLUZIONE |
| Soluzione di gestione del contenuto | Presentazione/Banner CMS |
| Pagina + modulo di raccolta (iscrizione alla newsletter, creazione di una petizione per la firma,...) + mail (ringraziamento, conferma,...) |
| Pagina + modulo di raccolta (raccolta di offerte e promesse di doni) + mail (ringraziamenti, conferma, solleciti...) |
| Pagine "Personali" di raccolta (possibilità per il cliente di proporre agli utenti finali di lanciare campagne di raccolta di offerte) |
| Pagina di «crowdfunding»  |
| Pagamenti online | Gestione della transazione |
| Gestione dei tentativi di frode (pagamento) |
| Campagne di marketing | Programmazione, automazione e gestione di campagne di marketing da parte del cliente |
| Spazio "personale" | Spazio donatore o membro online per esempio (cfr. profilo e storia del contatto + dettagli dei suoi documenti + gestione dei suoi doni.) |
| Back-Office | Strumento di amministrazione delle prestazioni del cliente  |
| XRM | Soluzione CRM  |
| Marketing automazioneGestione della migrazione |
| Arricchimento | Arricchimento del database mediante dati provenienti da altre database |
| Arricchimento di altri database utilizzando il database del cliente |

***2. Specifiche delle prestazioni***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO | PRESTAZIONE | DESCRIZIONE PARTICOLAREGGIATA |
|  | Nome di dominio | Creazione di un nome di dominio dedicatoHttp |
| Attuazione delle prestazioni  |  |
| Hosting | Elevata disponibilitàHosting sicuroHosting nell'Unione europeaInfrastruttura ridondanteConformità agli standard PCI-DSS di livello 1 e ISO27001 |
| Backup | Backup di dati e contenuti ospitati a scopo di ripristino |
| Outsourcing | Amministrazione e supervisione tecnica dei servizi7 giorni/7 e 24 ore/24 |
| Aggiornamenti | Aggiornamenti decisi solo dalla società /esclusione della manutenzione evolutiva su richiesta del cliente |
| Manutenzione | Manutenzione correttiva (in seguito ad allarme da sistemi di monitoraggio della società o dei suoi fornitori, o in seguito a segnalazione del cliente tramite assistenza tecnica) |
| Assistenza | Assistenza tecnica tramite supporto telefonico accessibile al numero + 33 (0) 1.84.17.84.93, dal lunedì al mercoledì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00 e giovedì dalle ore 14:00 alle ore 17:00.Assistenza tecnica via email a help@iraiser.euGuida online disponibile all'URL http://suppo[rt.iraiser.eu;](http://support.iraiser.eu)Formazioni gratuite: in gruppo, per un numero illimitato di collaboratori del cliente (fino ad un massimo di 5 collaboratori per sessione), una volta alla settimana, presso la sede della società. |
| Sicurezza  | Audit di sicurezza trimestrale.Test di penetration e Tests di carico trimestrale. |
| Certificato SSL con validità estesa |
| Prevenzione contro l'inserimento di codici dannosi nei campi di |
| input  |
| Firewall |
| Accesso sicuro ai servizi da parte del cliente |