

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO e FORNITURA SERVIZI WEB**

### **1. Oggetto del Contratto:**

Il presente Contratto ha per oggetto la fornitura, a fronte del corrispettivo, dei seguenti 4 servizi (singolarmente richiesti dal cliente e senza vincoli tra loro):

- servizio di realizzazione di una presenza web (sito, ecommerce, blog o attività simili come landing page, attività di realizzazione grafica, etc)
- servizio di gestione traffico web sponsorizzato (campagne di email marketing, web marketing, pay per click, banner ecc.)
- software CRM proprietario per la marketing automation denominato XRADAR
- servizi di fornitori terzi erogati a canone in modalità assistita ( servizio hosting, registrazione domini, caselle di posta elettronica, etc. erogati attraverso un supporto personalizzato da parte di un tutor) secondo quanto stabilito nel Preventivo tra cliente e fornitore.

Il fornitore dei servizi è Bizcom.it Srl, Via I Maggio n.20, 60131 Ancona, P. iva IT02621920426

### **2. Perfezionamento del Contratto:**

Il presente Contratto si perfeziona al verificarsi di tutte le seguenti condizioni:

- a) approvazione del preventivo;
- b) ricezione da parte del Fornitore dell'importo concordato nel Preventivo anche a titolo di acconto.

### **3. Descrizione dei servizi:**

3.1 Tutte le indicazioni di contenuto, di funzionalità grafiche e tecniche atte ad individuare la prestazione a cui è tenuto il Fornitore risultano dal Preventivo concordato tra le parti. E' escluso dai servizi tutto ciò che non è espressamente specificato nel Contratto o in eventuali successivi accordi scritti che possono derogare o integrare specifiche caratteristiche previste in questo documento.

3.2 Qualsiasi richiesta di modifica o prestazione successiva all'accettazione del Preventivo, a carattere sostanziale, come ad esempio: l'aggiunta di nuove colonne, cambiamenti della disposizione degli elementi, trasformazione di aree non modificabili in modificabili, nuovi modelli (templates) o temi oltre a quello previsto, inserimento o modifica di slider, traduzioni, fornitura di materiale (foto, video, testi, ecc.) o loro modifica/miglioramento, numero superiore di proposte grafiche, maggiori rework, maggiori collaudi ecc, è da considerarsi un intervento eccedente il preventivo; come tale dovrà essere concordato di volta in volta dalle Parti, previo esame di fattibilità del Fornitore, ed a condizioni, termini e corrispettivi da concordare. Il Fornitore si adopera per accogliere tali eventuali richieste ma non è tenuto ad accettarle

3.3 *I servizi di terzi erogati in modalità gestita attraverso l'assistenza di un tutor, saranno comunque soggetti agli stessi standard, avranno le stesse caratteristiche di base e le medesime garanzie praticate dal fornitore terzo alla Bizcom.it Srl*

### **4. Durata del Contratto:**

Il presente Contratto rimarrà valido fino a diversa comunicazione di una delle parti o comunque fino al termine concordato dell'erogazione dei servizi. Alcuni servizi specifici possono avere una durata diversa e un rinnovo tacito.

### **5. Corrispettivi, modalità e termini di pagamento:**

5.1 Il corrispettivo e le modalità di pagamento dei servizi sono indicati nel Preventivo.

- 5.2 Il Fornitore, all'avvenuto pagamento dell'intero corrispettivo, rilascerà la Ricevuta per la prestazione effettuata
- 5.3 Il Fornitore avrà diritto di risolvere il Contratto nel caso di ritardo superiore a quindici giorni lavorativi nel pagamento del corrispettivo, riguardi esso anche solo l'acconto o il saldo trattenendo le somme e non rinunciando al credito.

## **6. Obblighi e responsabilità del Fornitore:**

- 6.1 *Gli obblighi e le responsabilità del Fornitore verso il Cliente sono esclusivamente quelli definiti dal presente documento e dal Preventivo, pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile al Fornitore, esso non risponde per un importo superiore a quello versato dal Cliente per il singolo servizio interessato dall'evento dannoso e al netto delle spese già sostenute. Il Cliente prende atto ed accetta di non poter avanzare qualsiasi altra richiesta di indennizzo, risarcimento, interesse od onere di alcun genere per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie dovuti alla mancata fornitura del servizio, malfunzionamenti, o alla non accettazione della proposta del Cliente.*
- 6.2 Per la realizzazione dei servizi pattuiti nel Contratto, il Fornitore può avvalersi, a suo insindacabile giudizio e a sue spese, dell'uso di software, strumenti specifici, ecc, offerti gratuitamente o meno da altre ditte, considerati utili a migliorare le prestazioni del servizio, nel rispetto delle leggi vigenti. Inoltre il Fornitore potrà subappaltare a sue spese, anche solo parzialmente, le prestazioni oggetto del Contratto senza doverne dare comunicazione al cliente.
- 6.3 *Il Fornitore non potrà essere, in nessun caso, ritenuto responsabile per ritardi nella erogazione del servizio causati da: a) disfunzioni nel funzionamento degli apparati del Cliente; b) ritardi da parte del Cliente nel trasmettere al Fornitore le informazioni o la documentazione richiesti; c) guasti ai propri sistemi hardware; d) cause di forza maggiore (ad esempio: calamità naturali, scioperi, ecc).*
- 6.4 *Il Fornitore non potrà essere in nessun caso ritenuto responsabile per sospensioni temporanee dei servizi, perdita di dati e malfunzionamento causati dai soggetti terzi erogatori dei servizi a canone rivenduti dal Fornitore (ad esempio: gestori dei servizi di Dominio, gestori dei servizi di Hosting, gestori dei servizi di posta elettronica, etc)*

## **7. Obblighi e responsabilità del Cliente:**

- 7.1 Il Cliente si impegna a consegnare, nei formati idonei alla pubblicazione ed in forma definitiva, tutto il materiale necessario da pubblicare sul sito o a permettere il fornitore di poter lavorare e fornire il servizio condiviso entro quindici giorni lavorativi dall'accettazione del Preventivo, via posta elettronica o altro mezzo eventualmente suggerito dal Fornitore. In caso di superamento del termine indicato il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il contratto.
- 7.2 Il Cliente garantisce, che i dati, i recapiti e le informazioni forniti ai fini della conclusione del Contratto sono esatti, veritieri, aggiornati e tali da consentire la sua identificazione. Inoltre si impegna a comunicare ogni variazione dei medesimi.
- 9.3 Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio oggetto del presente documento è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi il Fornitore si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche del servizio, degli strumenti ad esso correlati e di variare le condizioni del Contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Cliente.

## **8. Limitazione di responsabilità:**

- 8.1 Il Cliente dichiara di essere il titolare dei dati pubblicati nel sito e ne mantiene la piena titolarità, assumendo ogni responsabilità in ordine al loro contenuto, con espresso esonero del Fornitore da

ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. Con “dati” si intende, a titolo d’esempio non esaustivo: fotografie, loghi, marchi, immagini, testi, filmati, file audio, documenti, grafici, schemi, progetti, link, disclaimer, privacy policy, documenti gdpr, procedure acquisizione dati ecc. Il Fornitore, pertanto, declina ogni responsabilità sui dati pubblicati, siano anch’essi sensibili o personali.

- 8.2 Il Fornitore, pur adoperandosi affinché ciò non avvenga, non può essere ritenuto responsabile in alcun caso per l’uso di dati, consegnati e/o richiesti dal Cliente, che fossero, all’insaputa del Fornitore stesso, coperti da copyright, che violino il diritto di terzi, o che siano illeciti. Il Fornitore di conseguenza sarà sollevato da qualsiasi responsabilità conseguente a violazioni del diritto di autore in relazione ai contenuti del sito, ad un uso illegale del sito web e alla pubblicazione di contenuti illegali sul sito.
- 8.3 Dalla consegna da parte del Fornitore al Cliente delle chiavi di accesso amministrative del sito e dello spazio web che ospita il sito, il Cliente si assume ogni responsabilità relativa all’integrità e al funzionamento del sito web, con espresso esonero del Fornitore da qualsiasi responsabilità circa il malfunzionamento o la compromessa integrità, del sito web stesso. Pertanto, tutte le modifiche che il Cliente, o chi per lui, operasse al sito web (a titolo indicativo e non esaustivo: modifiche al codice, alla disposizione delle directory e/o dei file, ai nomi dei file, alla disposizione degli elementi delle pagine, del testo, immagini, ecc.), il Fornitore non può ritenersi responsabile per gli eventuali danni o malfunzionamenti. Se il Cliente richiederà assistenza per risolvere malfunzionamenti da lui o da terzi causati, previo accordo, saranno applicate le tariffe in uso da Fornitore nel periodo in corso.
- 8.4 In ogni caso il Fornitore è e resta estraneo alle attività che il Cliente e i suoi collaboratori effettuano in piena autonomia.
- 8.5 Il Cliente è il solo responsabile per l’adeguatezza e l’accuratezza di tutti i contenuti, le informazioni e dei dati forniti al Fornitore. Il Cliente dovrà rivedere l’esattezza di tutti i contenuti, informazioni e dati una volta che il Fornitore abbia inserito gli stessi nel sito web e a fornire al fornitore l’assistenza su tematiche di responsabilità del cliente (privacy, note legali, copyright).
- 8.6 Il Fornitore non è responsabile per la verifica, il controllo, la modifica, o il monitoraggio di qualsiasi contenuto o materiale aggiuntivo inserito dal Cliente o da terzi sul sito web. Se notificato per presunta violazione del copyright, materiale diffamatorio, dannoso, osceno, illegale o offensivo, l’unico obbligo del Fornitore sarà quello di informare il Cliente di tali accuse.
- 8.7 Il Cliente utilizza i servizi a proprio rischio. Il Fornitore non è responsabile nei confronti di terze parti per controversie legali, civili o amministrative, danni di qualsiasi tipo (a titolo esemplificativo ma non esclusivo: danni in caso di impossibilità di utilizzo o accesso ai servizi, perdita o corruzione di dati, perdita di profitti e/o di clientela, interruzioni dell’attività o simili), causati dall’utilizzo o dall’impossibilità di utilizzare i servizi e basati su qualsiasi ipotesi di responsabilità inclusa la violazione di contratto, la negligenza, o altro, anche nel caso il cui Fornitore sia stato avvisato della possibilità di tali danni e nel caso in cui una clausola prevista dal presente contratto non abbia posto rimedio.
- 8.8 Non sono attribuibili al Fornitore malfunzionamenti dei servizi, perdite di dati, diffusione accidentale di dati personali o sensibili, e qualsiasi altro tipo di danno verificatosi a seguito di attacchi da parte di pirati informatici, ladri, hacker, cracker, virus informatici, ecc.
- 8.9 *Non sono attribuibili al Fornitore malfunzionamenti dei servizi, perdite di dati, diffusione accidentale di dati personali e sensibili, e qualsiasi altro tipo di danno verificatosi a causa dell’operato dei soggetti erogatori di servizi esterni rivenduti dal Fornitore.*
- 8.10 Il Fornitore non è responsabile del malfunzionamento dei servizi a causa di non conformità e/o obsolescenza degli apparecchi dei quali il Cliente o terze parti sono dotati.
- 8.11 Il Fornitore non può garantire al Cliente introiti sicuri derivanti dallo sfruttamento dei servizi o il funzionamento delle campagne di marketing o di raggiungimento di risultati ipotizzati.

8.12 Qualora una limitazione, esclusione, restrizione o altra disposizione contenuta in questo contratto sia giudicata nulla per un qualsivoglia motivo da parte di un Foro competente e il Fornitore diventi di conseguenza responsabile per perdita o danno, tale responsabilità, in sede contrattuale, civile o altro, non potrà eccedere il corrispettivo versato dal Cliente al netto delle spese già sostenute dal Fornitore.

8.13 I consigli (cosiddette best practises) del fornitore d'opera non sono mai sostitutivi quelli di un legale (es per i temi di privacy, obbligatorietà dei dati, copyright, comunicazioni al garante ecc) e il cliente ha sempre l'obbligo di fornire al prestatore d'opera informazioni su tematiche non di sua competenza o responsabilità.

## **9. Diritto di Recesso:**

9.1 Nel caso in cui il Cliente sia un consumatore e il Contratto sia stato sottoscritto utilizzando esclusivamente mezzi di comunicazione a distanza, al Cliente spetta il diritto di recesso previsto per legge.

9.2 Il Cliente ha diritto di recedere dal Contratto secondo le regole dell'art. 1671 del Codice Civile. Sarà comunque riconosciuto dal Cliente al Fornitore il compenso per le attività prenotate, appaltate o firmate dal cliente. In particolare il Fornitore avrà diritto al riconoscimento del lavoro già effettuato più le attività già commissionate su cui il fornitore ha già pianificato e impostato il lavoro, ed il diritto di richiedere il risarcimento del danno o di tutto il contratto sottoscritto qualora la causa della risoluzione possa essere attribuita a colpa del Cliente.

9.3 Nota bene: a norma di legge, non sussiste alcun diritto di recesso, in caso di servizio chiaramente realizzato appositamente secondo le esigenze personali (ad esempio registrazione di un dominio e dello spazio web secondo le richieste del Cliente).

9.4 Il Fornitore, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di recedere dal Contratto con effetto immediato in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione al Cliente anche solo a mezzo posta elettronica, nei seguenti casi: a) sopraggiungano eventi determinati da cause di forza maggiore; b) il Cliente sia inadempiente o violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto; c) Il Cliente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste del Fornitore e comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto o responsabile di una o più violazioni alle sue disposizioni.

9.5 In ogni caso di restituzione del corrispettivo versato dal Cliente (anche al netto delle spese già sostenute dal Fornitore), il Fornitore provvederà ad annullare il lavoro eventualmente già svolto ed impostato sul sito web (compresi temi, modelli, logo, ecc, esclusi quelli del proprietà del Cliente), ed al suo riutilizzo per altri clienti.

9.6 In caso di recesso o di non rinnovo del contratto e delle attività continuative il Cliente si impegna a riconoscere un compenso orario/giornate per il passaggio di consegne che il fornitore dovrà fare. In qualsiasi modalità: forma scritta (es modulistica, recap accessi, riassunto dei documenti ecc) che di persona (formazione a nuovo fornitore, al nuovo dipendente ecc). Il compenso sarà determinato successivamente come eccedenza del contratto firmato e quantificato in costo giornate.

## **10. Risoluzione delle controversie:**

Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana Foro competente della città di Ancona.

## **11. Tutela della Privacy:**

- 11.1 Le parti si autorizzano reciprocamente al trattamento dei dati personali nei limiti necessari per lo svolgimento dell'incarico e nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003. I titolari del trattamento a tal fine saranno considerati i firmatari del presente Contratto. Le parti si obbligano reciprocamente a trattare con riservatezza i dati e le informazioni trasmesse o delle quali venissero in possesso nell'espletamento di quanto previsto nel presente Contratto; a non divulgare e a non utilizzare tali dati e informazioni per scopi diversi da quelli convenuti e funzionali all'espletamento dell'oggetto di cui al presente Contratto.
- 11.2 Il Cliente è a conoscenza che in base allo stato attuale della tecnica non è possibile garantire in modo assoluto la privacy per le trasmissioni dei dati sulle reti pubbliche come internet. Altri utenti di internet potrebbero essere tecnicamente in grado, in determinate circostanze, di intervenire senza autorizzazione sulla sicurezza delle rete e di controllare lo scambio di messaggi.
- 11.3 Il Cliente è l'unico titolare, ai sensi del d.lgs. 196/03, del trattamento dei dati immessi, raccolti e/o trattati mediante il sito web e se ne assume tutti gli obblighi e le responsabilità manlevando il Fornitore da ogni contestazione, pretesa o richiesta avanzata da terzi, giudizialmente o stragiudizialmente.

## **12. INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:**

1. I dati personali richiesti e raccolti durante le comunicazioni tra le parti, in rispetto della Legge sulla Privacy (n. 675 del 1996) e del Dlgs (n.196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"):
- a) vengono raccolti e trattati elettronicamente e/o meccanicamente con lo scopo di: attivare e mantenere nei confronti del Cliente le procedure per l'esecuzione dei servizi richiesti;
  - b) mantenere un archivio dei clienti, privato ;
  - c) mantenere un archivio pubblico dei lavoro, contenente una o più videate (c.d. "screenshot") del sito, descrizione del software o tecniche utilizzate, URL, ragione sociale del Cliente, eventuali commenti;
  - d) sono obbligatori per fornire al meglio i servizi richiesti;
  - e) se non forniti non permetteranno l'espletamento dei servizi richiesti;
  - f) saranno trattati da eventuali collaboratori del Prestatore d'opera per l'espletamento dei servizi richiesti e di quanto indicato alla lettera a);
  - g) potranno essere comunicati a terzi soggetti delegati all'espletamento delle attività necessarie solo per l'esecuzione del Contratto stipulato, ma in nessun altro caso ceduti, venduti o barattati.