

Condizioni generali di contratto



1 Generale

1.a Le seguenti Condizioni Generali di Contratto („CGC“) dell'azienda Axess AG („Axess“) si applicano a tutti i rapporti contrattuali tra il cliente ed Axess, indipendentemente dalla loro origine. Esse si applicano anche ad ulteriori forniture o servizi. In caso di contrasto delle condizioni del CGC con condizioni individualmente accordate con il cliente, prevalgono le ultime. Eventuali Condizioni Contrattuali Generali predisposte dal cliente sono valide nel rapporto con Axess soltanto se accettate per iscritto da parte dell'organo di rappresentanza di Axess, a ciò autorizzato; in caso contrario non sono vincolanti per Axess nemmeno in caso di rinvio ad esse, nell'ordine scritto del cliente. È espressamente esclusa l'accettazione tacita o per facta concludentia delle Condizioni Generali di Contratto del cliente. La posta elettronica certificata con firma digitale è considerata forma per iscritto ai fini delle presenti CGC, mentre gli SMS e la chat non possono essere considerati tali.

1.b Eventuali patti o condizioni contrattuali che derogano o integrano le presenti Condizioni Generali di Contratto richiedono, ai fini della loro validità, la forma scritta con firma e timbro aziendale apposto dall'organo di rappresentanza a ciò autorizzato. I dipendenti Axess non sono autorizzati a stipulare patti in deroga alle CGC. Il cliente non può invocare a propria tutela in caso di procure apparenti, l'istituto dell'affidamento.

1.c Axess si riserva il diritto di adattare o modificare le CGC. Le modifiche saranno comunicate al cliente in forma scritta, in modo di permetterli eventuali eccezioni o obiezioni. In mancanza di eccezioni o obiezioni entro il termine di un mese dal ricevimento della comunicazione, le modifiche si considerano comunque accettate dal cliente.

2 Offerta e accettazione.

Le offerte di Axess sono predisposte dal reparto specializzato che le redigerà al meglio delle proprie conoscenze e in buona fede. Le offerte hanno validità per un periodo di quattro settimane, ma non sono da considerarsi proposta contrattuale vincolante per Axess. Il contratto individuale si considera concluso, soltanto dal momento della firma da parte dell'organo di rappresentanza di Axess a ciò autorizzato dell'ordine del cliente con contestuale invio al cliente di rispettiva conferma scritta tramite posta, telefax o email certificata. Le informazioni contenute in opuscoli o documenti simili o in un'offerta, come illustrazioni, disegni, descrizioni, dimensioni, peso, prestazioni e dati di consumo sono approssimative (valori indicativi) e come tali non sono vincolanti per Axess, a meno, che non siano espressamente contrassegnate o promesse come vincolanti. Axess si riserva il diritto di modifiche tecniche e di design.

3 Termini e data di consegna

3.a I termini e le date di consegna sono indicati secondo buona fede, ma non sono per Axess vincolanti. Il termine per la consegna inizia a decorrere dal giorno in cui l'ordine è specificato in tutti i suoi dettagli e il cliente ha adempiuto, a tutti i suoi obblighi di preparazione e predisposizione del loco e/o in loco (vedi punto 4.c). In caso di successive modifiche o integrazioni dell'ordine da parte del cliente, i termini di consegna sono prorogati. Se i termini sono da considerarsi essenziali per il cliente, ciò va espressamente stabilito e accordato.

3.b Presupposti per poter, rispettare le date di consegna e messa in servizio proposte, sono in ogni caso: l'adempimento da parte del cliente degli obblighi di cui al punto 4.c, il pagamento tempestivo delle partite o degli acconti concordati, il completamento delle singole fasi del progetto secondo il programma specificato da Axess e l'esecuzione di eventuali accettazioni delle partite pagate (accettazione del sito, accettazione del software, accettazione del prodotto se necessario, formazione).

3.c A meno che, non sia stato accordato un prezzo a forfait Axess addebiterà al cliente le forniture e prestazioni effettivamente eseguite, ove si precisa che il materiale sarà calcolato secondo i prezzi di acquisto consueti oltre eventuali altre spese vive, mentre le prestazioni di lavoro saranno calcolati in base alle tariffe orarie abitualmente usate da Axess. I servizi di Axess saranno forniti durante l'orario di lavoro consueto del settore. Se per l'esecuzione della prestazione di servizio è richiesto uno scostamento dai normali orari e tempi di lavoro, i rispettivi costi maggiori sono separatamente addebitati al cliente. Axess si riserva il diritto di eventualmente incaricare terzi con le prestazioni accordate.

3.d Un ampliamento quantitativo di un ordine da parte del cliente può essere chiesto sia per iscritto, che oralmente ed è valido, se Axess lo accetta espressamente per iscritto. Le presenti CGC si applicano anche all'ordine così ampliato. Ciò significa anche che in caso di ampliamenti di sistema, le rispettive prestazioni di servizi saranno addebitati calcolando la rispettiva aliquota. Ai fini dell'accertamento dell'entità della fornitura e della prestazione, è quindi determinante la conferma d'ordine scritta di Axess (rispettivamente il suo ampliamento e/o più in generale, la sua integrazione per iscritto).

3.e Nel caso in cui i costi dei materiali aumentino di oltre il 5% rispetto alla singola voce indicata nell'accordo raggiunto, Axess ha il diritto a un adeguamento del prezzo complessivo e non solo per quella differenza che eccede il 5%, se e nella misura, in cui Axess non è responsabile dell'aumento.

3.f Axess si riserva il diritto di consegnare varianti di prodotti, in particolare per quanto riguarda il materiale e l'esecuzione a condizione che la variazione derivi da progresso tecnico.

3.g Sono ammesse riduzioni o aumenti fino al 15% della quantità concordata contrattualmente nel corso della verifica in loco e saranno considerati nella rendicontazione finale.

3.h Se l'acquisto è finanziato tramite un contratto di leasing e il locatore diventa parte contrattuale, il cliente risponde nei confronti di Axess come se avesse stipulato lui il contratto in qualità di parte contrattuale. Axess ha inoltre la facoltà di far valere tutti i diritti derivanti dal presente contratto direttamen-

te nei confronti del cliente. Nel caso in cui l'esecuzione dell'ordine concreto richiedesse anche l'ottenimento di autorizzazioni ufficiali, il cliente autorizza o conferisce espressamente procura a Axess, per poter prendere visione di tutta la rispettiva documentazione presso tali autorità ovvero il cliente rispettivamente si impegna, a tener informato tempestivamente Axess di ogni eventuale prescrizione amministrativa che potrebbe compromettere l'esecuzione dell'ordine. Nel caso in cui tali informazioni non siano fornite in tempo utile, Axess avrà il diritto di addebitare al cliente eventuali costi aggiuntivi che ne derivassero.

3.i Il cliente può far valere la risoluzione del contratto in caso di ritardo nell'adempimento di Axess soltanto dopo l'intimazione per iscritto ad adempiere entro un ulteriore termine di almeno otto settimane da inviarsi tramite lettera raccomandata a.r. alla sede di Axess. La responsabilità per ritardo di Axess è in ogni caso limitata ai casi di colpa grave.

3.j Il diritto del cliente di risolvere il contratto ai sensi del punto 3.i o di chiedere il risarcimento del danno ai sensi del punto 10 presuppone in ogni caso imputabilità ad Axess delle cause del ritardo o inadempimento. Sono da considerarsi cause di ritardo non imputabili ad Axess, l'inadempimento del cliente degli obblighi di collaborazione di cui ai punti 3.b e 4.c e 6 e (i - v) oltre il caso fortuito e, la forza maggiore, in particolare scioperi, serrate, mobilitazioni, guerre e sommosse, nonché calamità naturali.

3.k Se l'adempimento contrattuale diviene parzialmente o totalmente impossibile senza che la rispettiva causa possa essere imputata ad Axess o al cliente, Axess ha il diritto di chiedere il pagamento al cliente del valore effettivo dei materiali impiegati e della mano d'opera prestata sino a tale momento oltre alle spese vive. Se il compimento dell'opera è definitivamente impossibile per causa imputabile al cliente, Axess ha il diritto, fatto salvo la richiesta di un maggior danno, di addebitare al cliente il costo del materiale complessivo, della mano d'opera sin a tale momento già eseguite oltre una percentuale del 30% sulla prestazione di lavoro che secondo l'ordine sarebbe stata ancora da eseguire.

3.l Se la consegna del prodotto realizzato risulta impossibile, a causa di ritardi del cliente nel pagamento o di mancata preparazione in loco (cfr. punto 4.c) Axess è liberata dall'obbligo di consegna sino al pagamento o al termine della preparazione in loco e ha inoltre la facoltà di addebitare al cliente i costi e le spese per il magazzinaggio e il deposito della merce.

4 Consegna e messa in servizio.

4.a L'uso, il possesso e il rischio di perimento passano al cliente al momento della consegna della merce allo spedizioniere nello stabilimento a Innsbruck. Ciò vale anche in caso di consegna nel corso del montaggio o di trasporto organizzato da Axess. Se non diversamente concordato la sede legale di Axess è il luogo di adempimento contrattuale. Sono ammesse consegne parziali. La fornitura è eseguita da parte di terzi e le rispettive spese sono a carico del cliente. L'incarico a subappaltatori è autorizzato in qualsiasi momento.

4.b L'accettazione del prodotto da parte del cliente deve avvenire al momento della consegna o, se concordato individualmente, al momento della messa in funzione; in ogni caso al più tardi entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla messa in funzione altrimenti si considera accettato. L'esistenza di vizi non essenziali, non autorizza il cliente a rifiutare l'accettazione. All'attivazione dell'impianto consegua l'accettazione se il cliente non redige entro i tre giorni successivi un elenco di contestazioni o vizi inviandolo entro lo stesso termine per iscritto ad Axess.

4.c Il cliente è onerato e responsabile dell'attività preparatoria del cantiere in loco (come i lavori di predisposizione delle fondamenta inclusa la predisposizione di attrezzature adeguate per il montaggio, la realizzazione dell'alimentazione elettrica conformemente alle norme di legge e sicurezza, la realizzazione dei collegamenti di rete tra le sedi dei singoli apparecchi etc.) secondo le specifiche di Axess, e nei tempi previsti; è onerato e responsabile inoltre del montaggio - sempre secondo le specifiche di Axess e nei tempi previsti - degli apparecchi indispensabili e necessari ai fini della preparazione del cantiere nei rispettivi luoghi prestabiliti.

4.d Axess si prende cura della messa in funzione dell'oggetto di vendita, collegando i moduli premontati sui punti previsti e installando i programmi, a condizione che la messa in funzione sia stata concordata contrattualmente. Sono esclusi lavori, per le quali Axess non dispone di una rispettiva autorizzazione o requisiti tecnico - professionali (ad es. requisiti tecnico-professionali dell'elettricista - allacciamenti alla rete elettrica di 220 volt).

4.e Nel caso in cui l'adempimento contrattuale di Axess sia ritardato a causa di eventi non imputabili ad Axess, in particolare se gli adempimenti preparativi a carico del cliente o di terzi non sono stati eseguiti nella misura ed entro i termini accordati, gli obblighi contrattuali di Axess sono sospesi per tutto il periodo senza che quindi il cliente possa risolvere il contratto per inadempimento di Axess ovvero chiedere un risarcimento danni, o possa far valere qualsiasi altra pretesa nei confronti di Axess. Axess ha il diritto di chiedere al cliente il pagamento di eventuali spese o costi aggiuntive, che da ciò derivino.

4.f Se il cliente è in mora di accettazione, le spese di deposito sono a carico del cliente. Se l'accettazione viene rifiutata, Axess ha in ogni caso il diritto di chiedere un acconto concordato, almeno però il 15% del corrispettivo di cui al contratto.

4.g I marchi e le denominazioni di tipo di hardware standard non sono vincolanti. Axess fornisce prodotti attuali al momento dell'esecuzione e da essa scelti. Se i programmi dei software sono messi in funzione sui computer messi a disposizione da Axess la messa in funzione avviene in base alla fatturazione delle spese effettive.

4.h Le parti contraenti convengono su una formazione una tantum del personale del cliente per l'azionamento, la riparazione di disfunzioni e la

Condizioni generali di contratto



manutenzione dell'oggetto del contratto nella misura specificata nel riepilogo dei costi. Ogni formazione successiva o ripetizione nonché la formazione di nuovi dipendenti del cliente sarà addebitata separatamente.

5 Licenze d'uso per programmi software

5.a Axess è proprietaria o licenziataria e distributrice dei programmi software e della relativa documentazione, e concede al cliente verso pagamento integrale dei diritti di licenza periodici una licenza semplice, non esclusiva e non trasferibile per l'uso interno dei programmi forniti per lo scopo previsto e per la durata per la quale i diritti di licenza sono stati addebitati e pagati. Tutti gli altri diritti (copyright) sono e rimangono di titolarità di Axess o dei suoi fornitori. Pertanto, pagando i diritti di licenza, il cliente acquisisce semplicemente il diritto di utilizzare il software per lo scopo concordato durante la vigenza del rapporto contrattuale (autorizzazione di utilizzo).

5.b Il cliente s'impegna a non modificare o adattare i programmi concessi in licenza e la relativa documentazione, a non copiarli o riprodurli in qualsiasi altra forma, né a decodificarli, decompilarli o trasferirli su altri computer.

5.c Un diritto di utilizzo concesso da Axess per un software (licenza software) necessaria per il funzionamento dell'hardware (firmware o software del sistema operativo) può essere trasferito a terzi solo previo consenso scritto di Axess. Una licenza software per il software di applicazione non può essere in nessun caso trasferita. Al cliente è fatto espresso divieto a concedere sub-licenze o a cedere il software a terzi a titolo di leasing, affitto o qualsiasi altro contratto di cessione.

5.d Copie dei programmi software forniti possono essere effettuate solo a scopo di backup e archivio o per la ricerca di disfunzioni o errori, comprendendo in ogni caso la nota sui diritti di proprietà del software originale; tali copie devono essere distrutte immediatamente dopo il raggiungimento dello scopo previsto. Il cliente è tenuto a garantire che i programmi, la documentazione e le copie non siano accessibili a terzi.

5.e Per le licenze per programmi di terzi inclusi nella fornitura, valgono le rispettive condizioni di licenza e le limitazioni di garanzia e di utilizzo.

5.f Nel caso di software creato da Axess individualmente per il cliente, l'entità delle prestazioni è determinata da una descrizione delle prestazioni controfirmata dal cliente. Le caratteristiche non specificate ma necessarie saranno implementate da Axess a sua discrezionalità. Axess resta titolare dei programmi d'origine e dei relativi diritti.

6 Manutenzione dei programmi software

Se tra il cliente e Axess è stato stipulato un contratto contenente servizi software, il cliente ha diritto all'assistenza e alla manutenzione dei programmi software secondo le disposizioni ivi contenute. In particolare Axess metterà a disposizione del cliente aggiornamenti software (ad es. via download, CD, ecc.) che il cliente potrà importare autonomamente. Se il cliente chiede invece l'installazione degli aggiornamenti software da parte di Axess, Axess ha il diritto di fatturare separatamente le rispettive prestazioni e/o spese aggiuntive. La manutenzione dei programmi software deve essere eseguita al prezzo forfettario di manutenzione previsto dal contratto. Axess s'impegna durante la vigenza del contratto che i seguenti servizi di assistenza siano eseguiti da personale adeguatamente qualificato, con ragionevole cura ed in modo adeguato. Di norma, tali prestazioni sono eseguite quale manutenzione a distanza durante l'orario di lavoro di Axess. Axess può, a sua discrezione, eseguire i servizi di assistenza anche presso la sede del cliente.

6.a Riparazione di disfunzioni (Bugfix Service)

6.a.i Un errore che richiede un intervento sussiste se il software oggetto del contratto presenta un comportamento riproducibile che si discosta dalla corrispondente descrizione delle prestazioni nella rispettiva versione in vigore. L'errore deve essere eliminato tramite l'installazione di un Bugfix, o tramite un aggiornamento del software o tramite una soluzione alternativa appropriata.

6.a.ii Errori riconosciuti e imputabili ad Axess saranno da essa eliminati entro un ragionevole lasso di tempo. Axess è esonerata da quest'obbligo, se la loro eliminazione è ostacolata da vizi o difetti, che ricadono nella sfera di responsabilità del cliente e che il cliente stesso non elimina.

6.a.iii I servizi di assistenza includono una consulenza applicativa telefonica o via e-mail, nonché assistenza in caso di disfunzioni causati dall'utilizzo dei prodotti da parte del cliente e devono essere richiesti solo da parte di personale del cliente adeguatamente formato.

6.b Fornitura di un helpdesk

6.b.i Axess gestisce un indirizzo e-mail centrale e un numero di telefono, per la ricezione di richieste di supporto e per la prestazione di servizi di supporto durante i periodi concordati (stagione estiva, stagione invernale, gestione di eventi o attivazione durante tutto l'anno, in conformità alle condizioni di contratto vigente tra le parti).

6.b.ii Axess risponderà le richieste del cliente entro un periodo di tempo ragionevole. Gli orari di lavoro di Axess sono consultabili sulla homepage di Axess.

6.b.iii I servizi di assistenza includono una consulenza applicativa telefonica o via e-mail, nonché assistenza in caso di disfunzioni causati dall'utilizzo dei prodotti da parte del cliente e devono essere richiesti solo da parte di personale del cliente adeguatamente formato.

6.b.iv La trasposizione di operazioni quotidiane ai fini dell'esecuzione di Servizi, non sono inclusi nel capitolato della Manutenzione Software e le rispettive prestazioni sono quindi addebitate separatamente (ad esempio, creazione di una nuova tariffa, riconfigurazione di un sistema di controllo degli accessi, ecc.).

6.c Servizio di aggiornamento software

6.c.i Axess rilascia diverse versioni dei suoi programmi software come parte dei suoi servizi di supporto. Le prestazioni di aggiornamento includono la fornitura di nuove versioni nella misura del funzionamento originale.

6.c.ii Axess non è obbligata a fornire aggiornamenti dei software (cioè nuove versioni, Releases o Inline - Releases), a meno che la fornitura di aggiornamenti o il pagamento di diritti per aggiornamenti non sia accordata specificatamente in un separato accordo (ad es. contratto che include la manutenzione del software).

6.d Disponibilità del server

6.d.i Axess garantisce la disponibilità del server, della sua rete e delle interfacce utilizzate per la connessione a Internet ad una media annua del 99%, considerando che i tempi di fermo macchina dovuti ad interventi di manutenzione programmata non sono da computarsi.

6.e Obblighi di collaborazione del cliente

6.e.i Per poter elaborare rapidamente e con successo i messaggi di errore, il cliente deve inviare ad Axess il suo numero di contratto e una descrizione dell'errore.

6.e.ii Il cliente s'impegna a seguire le istruzioni e le procedure di Axess e a compiere ogni ragionevole sforzo per consentire ad Axess di fornire assistenza e manutenzione, s'impegna a fornire ad Axess informazioni, supporto, materiali e accesso alle risorse, se necessario e ragionevole, di installare immediatamente tutti i Service Pack e gli Hotfix forniti e di procurarsi, installare e mantenere e mantenere tutte le risorse, linee telefoniche, accesso a Internet, interfacce di comunicazione e hardware necessari per l'utilizzo del prodotto di Axess.

6.e.iii Il cliente deve impiegare personale sufficientemente qualificato e formato per l'utilizzo dei prodotti per esso autorizzati.

6.e.iv Il cliente è tenuto a rispettare tutte le disposizioni in materia di protezione dei dati, in particolare le disposizioni della GDPR (cfr. 8) derivanti dal contratto. Nel caso in cui Axess sia ritenuta responsabile da terzi, il cliente s'impegna a manlevare e tenere indenne Axess.

6.e.v Il cliente è tenuto a mettere a disposizione gratuitamente il sistema informatico, i programmi software, i protocolli, i documenti diagnostici e i dati da lui utilizzati, nonché una connessione online per la diagnosi di errori e la manutenzione a distanza e ad assistere Axess in tale ambito in misura ragionevole.

6.f Responsabilità

6.f.i Axess non è responsabile per disfunzioni nella recuperabilità dei dati memorizzati nello spazio contrattuale di archiviazione online o rispetto ad altri accessi al server, che non sono causati dal server o dalla rete di Axess, compresa l'interfaccia a Internet, come in particolare disfunzioni dovute al guasto o interruzione di linee o reti di altri operatori.

6.f.ii 6.f.ii Axess non è responsabile per interruzioni del servizio dovute a cause di forza maggiore. Per altre cause di interruzioni del servizio Axess potrà essere ritenuta responsabile solo nella misura in cui queste superino notevolmente i tempi di inattività consentiti ai sensi del paragrafo 6.d.

6.f.iii Axess non è responsabile per disfunzioni, interruzioni del servizio e danni causati da un uso improprio o utilizzo abusivo del servizio contrattuale da parte del cliente.

6.f.iv Axess non è responsabile per la perdita o la cancellazione di dati memorizzati nello spazio di archiviazione oggetto del contratto, a meno che, Axess non abbia causato la perdita o la cancellazione intenzionalmente o con colpa grave.

6.g Durata e fatturazione

6.g.i Per i contratti contenenti programmi software, la manutenzione di Axess termina dopo una durata minima di cinque anni. Successivamente, il periodo di manutenzione è prorogato di altri 12 mesi, salvo disdetta da parte di un contraente con un preavviso di tre mesi alla scadenza del rispettivo termine. La durata totale del contratto di licenza non può superare la durata massima di nove anni (nemmeno per continuazione automatica). Una durata ulteriore richiede un accordo scritto separato.

6.g.ii Risoluzione di diritto: si conviene e si stipula che ciascuna delle parti s'impegna ad informare immediatamente l'altra, qualora vi siano dei segnali di crisi d'impresa ovvero di difficoltà economico-finanziaria che rende probabile la propria insolvenza (inadeguatezza dei flussi di cassa prospettici a far fronte regolarmente alle obbligazioni pianificate) ovvero vengano presentate nei propri confronti delle istanze di liquidazione giudiziale e/o di qualsiasi altro tipo. In caso di mancata comunicazione di quanto sopra, il contratto s'intenderà risolto di diritto. Il contratto s'intenderà risolto di diritto anche nel caso in cui venga dichiarato la liquidazione giudiziale di una delle parti e/o il suo assoggettamento a procedure concorsuali

6.g.iii Clausole essenziali - clausola risolutiva espressa: In caso di inadempimento da parte del cliente di qualsivoglia obbligo, onere, impegno e/o di violazione di qualsivoglia divieto previsto nel contratto individuale e dalle presenti CGC, la Axess, decorsi giorni 15 (quindici) dalla ricezione da parte del cliente della relativa diffida ad adempiere, avrà la facoltà di risolvere il contratto ai sensi di legge. Salva diversa previsione, la volontà di risolvere il contratto deve essere comunicata per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata A.R..

Le parti espressamente convengono che le seguenti obbligazioni contrattuali

Condizioni generali di contratto



(artt. 5c), 5d), 6gii), 11 d), 12 b), 12 c), 13 d), 13 f) sono da ritenersi essenziali ai sensi dell'art. 1456 c.c. Di conseguenza in caso d'inadempimento di una di tali clausole il contratto s'intenderà risolto di diritto. La risoluzione, si verifica quando la parte adempiente comunica alla parte inadempiente con raccomandata A.R. che intende valersi della clausola risolutiva. Pertanto, costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto l'inadempimento anche di una soltanto delle seguenti pattuizioni:

- Inadempimento, ai propri obblighi contrattuali o la violazione di qualsivoglia divieto, previsto nel presente contratto che continua a per sistere decorsi 15 (quindici) giorni dalla ricezione da parte dell'inadempiente della relativa diffida ad adempiere. Salva diversa previsione, la volontà di risolvere il contratto deve essere comunicata per iscritto, a mezzo di lettera raccomandata A.R.;
- mancato o ritardato pagamento dei pagamenti parziali o acconti e/o delle spese aggiuntive entro trenta giorni dalla firma del contratto individuale o dalla data diversa eventualmente concordata, senza necessità di invio di diffida ad adempiere e concessione di ulteriore termine di 15 (quindici) giorni (p.es. art. 11 d);
- l'assoggettamento del cliente a liquidazione giudiziale e/o a procedure concorsuali (art. 6.g.ii);
- violazione del divieto di trasferimento della licenza e/o del software a terzi, anche tramite sublicenze o a titolo di leasing etc. (art. 5.c);
- violazione del divieto di copia dei programmi software forniti, se non agli scopi autorizzati, e del divieto di distruzione delle copie ammesse dopo il raggiungimento dello scopo (art. 5.d);
- violazione dell'obbligo di contrassegnare la merce con riserva di proprietà e dell'obbligo di informazione immediata di Axess di eventuali pretese o azioni esecutive di terzi sulla merce con riserva di proprietà (artt. 12 b) e 12 c);
- violazione dell'obbligo di riservatezza di segreti commerciali e aziendali per un tempo indeterminato (art. 13 d);
- violazione del divieto di cessione del contratto (art. 13 f).

6.h Rettifiche di prezzo per servizi di manutenzione e assistenza

6.h.i Nel caso in cui, dal raffronto annuale delle spese effettive sostenute con il corrispettivo o costi concretamente addebitati al cliente dovesse risultare un superamento dell'importo a forfait accordato di oltre il 10% Axess ha il diritto all'adeguamento dei prezzi.

6.h.ii I prezzi per i servizi di supporto saranno aggiornati annualmente sulla base dell'indice dei prezzi al consumo (IPC) pubblicato da STATISTIK AUSTRIA nella versione attualmente, in vigore in modo tale che l'obbligo di pagare il corrispettivo concordato aumenti o diminuisca nella misura in cui l'indice dei prezzi al consumo aumenti o diminuisca. In caso il suddetto indice non dovesse più essere pubblicato, il valore dovrà essere aggiornato in base all'indice pubblico che lo sostituirà garantendo approssimativamente lo stesso effetto economico ovvero in base a una simile clausola di adeguamento ai prezzi di aggiornamento annuale.

6.h.iii Le spese di viaggio, alloggio e tempo di viaggio delle persone incaricate da Axess con la manutenzione sono fatturate separatamente; per vitto e alloggio presso categoria alberghiera 3 stelle; classe ferroviaria: 2; indennità chilometrica ufficiale per i viaggi in auto; volo: Economy e per i voli all'estero Premium Economy.

6.h.iv Nelle spese forfettarie non sono incluse: le prestazioni che si rendono necessarie per o sono causate da modifiche del sistema operativo o dell'hardware del cliente e/o da modifiche a programmi software e interfacce dipendenti dal programma che non costituiscono oggetto del contratto, adattamenti o riprogrammazioni individuali dei programmi e modifiche dei programmi che si rendono necessarie a causa di modifiche legislative, se queste richiedono una modifica della logica del programma, l'eliminazione di errori causati da un uso o utilizzo improprio, dall'omissione di misure prescritte come il backup dei dati o causati da parte di terzi o da conversioni di dati, ripristino di banche dati e adattamenti dell'interfaccia.

6.h.v Axess è liberata dagli obblighi contrattuali di assistenza e manutenzione in caso dipendenti del cliente o terzi tentino o eseguano modifiche ai programmi software oggetto del presente contratto senza il previo consenso e autorizzazione di Axess o in caso che i programmi software non siano correttamente utilizzati.

7 Consegna di biglietti e accessori

7.a I documenti di stampa prodotti da Axess, quali slip, lastre da stampa, litografie, pellicole e lastre prodotte fotograficamente, fustelle e altri ausili di lavoro forniti per il processo di produzione rimangono di proprietà inalienabile di Axess, anche se il cliente ha pagato un'indennità a parziale o totale compenso. Ciò vale anche per gli strumenti di lavoro forniti da altra azienda per incarico di Axess.

7.b Axess garantisce il pieno funzionamento dei biglietti forniti sui dispositivi e sui lettori. Devono essere rispettate le istruzioni relative al deposito e alla consigliata vita utile dei rispettivi prodotti. I biglietti e le carte a microprocessore sono soggetti ad invecchiamento durante la fase di deposito e di uso. Axess consiglia di verificare attentamente le rispettive condizioni d'uso, evitando di superare i seguenti punti di riferimento per la durata di vita utile:

Biglietti con codice a barre:	3 giorni
Oneway Cards	30 giorni
SmartCard lite	6 mesi
Reusable SmartCards	24 mesi

Variazioni di colore possono verificarsi sia all'interno di una o diverse forniture per motivi di produzione e di materiale. Le prove e i biglietti campione, sono quindi solo approssimativamente vincolanti rispetto ai colori effettivi dei big-

lietti consegnati. I biglietti in plastica sono ampiamente resistenti alla rottura e allo strappo in un intervallo di temperatura ambiente da -20°C a +50°C. Le avvertenze sui periodi e le condizioni di stoccaggio ammissibili sono riportate sull'imballaggio.

7.c Il cliente è obbligato all'accettazione di forniture in eccesso o in difetto fino al 15% della tiratura ordinata per i prodotti stampati. Axess si riserva il diritto di effettuare consegne parziali. Axess non può essere ritenuta responsabile per errori di stampa e di esecuzione che il cliente non aveva evidenziato nei campioni da esso indicati come pronti alla stampa. Le modifiche al testo o le frasi ordinate per telefono o fax vengono eseguite da Axess senza che essa si assuma alcuna responsabilità in merito alla loro correttezza o assenza di errori. Gli ordini che vengono messi a punto come produzione specifica del cliente determinato non possono essere modificati dopo avvenuta conferma d'ordine, con obbligo di accettazione del intero ordine in termini di quantità.

7.d Il periodo di garanzia per i biglietti è limitato al periodo di stoccaggio consentito e indicato sull'imballaggio, ed è in ogni caso limitato al periodo di due anni. Entro il periodo di garanzia Axess provvederà, a propria discrezione e con esclusione di ulteriori diritti, alla riparazione o alla sostituzione del prodotto viziato. La denuncia di vizi o difformità va fatta per iscritto, immediatamente dopo la scoperta, con descrizione del vizio o difetto e invio di campioni del prodotto contestato. La proprietà della merce eventualmente sostituita si trasferisce in ogni caso ad Axess. Ciò vale anche, per l'ipotesi, in cui i ticket forniti da Axess siano destinati ad essere utilizzati su sistemi non forniti da Axess e i ticket presentino un numero di errori di malfunzionamento comparativamente superiore alla media all'atto di inserimento nei dispositivi di emissione o nei dispositivi di lettura e tali errori siano senza dubbio attribuibili ad un vizio di qualità dei ticket forniti. Se Axess dimostra entro un periodo di tempo ragionevole che eventuali malfunzionamenti non sono causalmente connessi con un eventuale vizio di qualità dei ticket forniti è liberata dagli obblighi di cui sopra.

7.e Le denunce per errori di stampa o di quantità della fornitura, vanno fatte a pena di decadenza per iscritto entro otto giorni dal ricevimento della merce. La merce contestata deve essere conservata - salvo ovviamente il campione da inviare insieme alla denuncia- presso la sede del cliente fino alla definizione del reclamo e deve essere restituita ad Axess o ad un terzo da Axess designato, con l'imballaggio originale a spese, rischio e pericolo del cliente.

7.f Axess si riserva il diritto d'autore e il diritto di riproduzione i propri disegni anche solo abbozzati. Il cliente è l'unico responsabile rispetto al diritto di riproduzione di tutti i modelli di stampa o immagini di stampa ordinate, scritte o tipi ecc. da esso forniti/e ad Axess. Nella misura in cui Axess stessa è titolare dei diritti d'autore e d'ingegno e dei diritti, anche economici, connessi a dette qualità, sui prodotti stampati forniti o su parti di essi, il cliente, al momento dell'accettazione della fornitura, acquisisce soltanto il diritto di distribuzione dei prodotti forniti; in generale i diritti d'uso, in particolare il diritto di riproduzione di Axess rimangono inalterati. Axess ha il diritto esclusivo di utilizzare i mezzi di riproduzione (composizione tipografica, pellicole, ecc.) e gli stampati da essa prodotti per la produzione di copie. Axess non è tenuta a verificare, se il cliente ha il diritto di riprodurre i modelli di stampa da esso forniti o di utilizzarli nel modo previsto, ma ha il diritto di presumere che il cliente abbia tutti i diritti necessari nei confronti di terzi per l'esecuzione dell'ordine. Il cliente si impegna a garantire e tenere indenne Axess da tutte le eventuali pretese di terzi derivanti da violazioni di diritti d'autore e d'ingegno, e ogni diritto ad esso connesso, diritti di proprietà industriale o diritti personali. Axess è tenuta a comunicare eventuali richieste immediatamente al cliente e, in caso di azione legale, chiamare il cliente in causa. Se il cliente non si costituisce nel procedimento quale litisconsorte di Axess, garantendola e tenendola indenne dalle pretese attoree, Axess ha la facoltà di riconoscere il diritto e la pretesa dell'attore e di chiedere ed azionare di conseguenza, nei confronti del cliente, la restituzione di ogni importo che essa ha pagato a seguito di questo riconoscimento, a prescindere dalla fondatezza della pretesa attorea e quindi senza che il cliente possa validamente eccepire nei confronti di Axess una tale mancanza di fondamento della pretesa attorea da Axess riconosciuta, alla quale il cliente espressamente rinuncia.

7.g Axess ha il diritto di stampare sui prodotti il proprio nome aziendale o il proprio marchio anche senza espresso consenso del cliente.

8 Protezione dei dati

8.a Il cliente e Axess concordano che tutti gli obblighi reciproci devono essere adempiti in conformità alla normativa europea sulla protezione dei dati („GDPR“).

8.b Axess tratta i dati personali per conto del cliente, ove l'oggetto, la portata, il tipo, le categorie di dati trattati, lo scopo del trattamento e le categorie di persone interessate (dati del cliente) si evincono dal contratto individuale stipulato tra le parti. Il trattamento dei dati avviene esclusivamente in uno Stato membro dell'Unione Europea, per cui un trattamento transfrontaliero dei dati ai sensi dell'articolo 4 Z 23 GDPR (all'interno dell'Unione) dovrà essere comunicato al cliente Responsabile del trattamento in tempo utile e prima dell'inizio del trattamento, in modo che il cliente possa opporsi. Il mancato riscontro entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione vale come consenso al trattamento.

8.c Axess offre sufficienti garanzie affinché misure tecniche e organizzative adeguate siano attuate in modo tale che il trattamento venga eseguito in conformità con i requisiti del GDPR e siano garantiti la protezione e la tutela dei diritti dell'interessato. Queste garanzie sull'adeguatezza delle misure tecniche e organizzative adeguate possono essere dimostrate, tra l'altro, con la allegazione in appendice della "Security Policy". Con la sottoscrizione delle

Condizioni generali di contratto



presenti CGC, il cliente accetta le misure tecniche e organizzative previste dalla "Security Policy" di Axess. Si precisa che le parti concordano che in caso di rispetto da parte di Axess della "Security Policy" e davanti ad istruzioni generali e individuali del cliente di rispetto al trattamento dei dati personali (ad es. cancellazione dei dati del cliente, anonimizzazione dei dati), si considera adempiuto, il rispettivo obbligo di garanzia di Axess di un livello adeguato di protezione delle applicazioni dei dati oggetto del contratto; rispettive pretese potranno quindi essere fatte valere soltanto in caso di violazione della "Security Policy".

8.d Le modifiche alle misure tecniche e organizzative che garantiscono il livello attuale di protezione dei dati personali trattati ovvero lo aumentano si considerano approvate dal cliente e gli saranno comunicati a seguito di specifica richiesta, non essendo Axess obbligata alla comunicazione al cliente.

8.e Axess si impegna a trattare i dati personali solo nell'ambito dei contratti esistenti e secondo le istruzioni individuali del cliente. In caso Axess dovesse essere obbligata dal diritto dell'Unione o degli Stati membri a cui è soggetta a cedere o fornire i dati trattati a terzi, Axess è tenuta a comunicare al cliente prima del trattamento, i rispettivi requisiti legali, a meno che una tale comunicazione non sia vietata per motivi di interesse pubblico. Analogamente, ogni trattamento dei dati per scopi propri di Axess, è sottoposto ad un espresso ordine scritto.

8.f Axess ha il diritto di nominare propri subappaltatori, quali Responsabili del trattamento dei dati personali del cliente. Modifiche programmate dei subappaltatori vanno comunicate per iscritto in tempo utile al cliente, in modo che egli abbia la possibilità, di opporsi alla modifica. Sono escluse da questa regola le situazioni in cui la comunicazione non sia possibile (soprattutto in caso di periculum in mora). Axess concluderà un contratto formale per iscritto con il subappaltatore avente ad oggetto le stesse previsioni e obblighi in termini di tutela della Privacy e protezione dei dati, contenuti in questo capitolo.

8.g Axess garantisce che tutte le persone incaricate del trattamento dei dati saranno tenute a mantenere la riservatezza su dati prima dell'inizio dell'attività, riservatezza che rimarrà invariata anche dopo la cessazione del rapporto di lavoro, o che saranno soggette a un adeguato obbligo legale di riservatezza.

8.h Axess adotta misure tecniche e organizzative affinché il cliente possa ispezionare o riscontrare entro i termini di legge i diritti e richieste delle persone interessate ai sensi del capitolo III del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (informazione, notifica, correzione, cancellazione, limitazione, trasferibilità dei dati, opposizione e decisione automatica nei singoli casi).

8.i Fornendo i dati, Axess supporta il cliente nell'adempimento degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (sicurezza del trattamento, denuncia di violazioni all'autorità di controllo, comunicazione alla persona interessata da un data breach, valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati, consultazione preventiva).

8.j Su richiesta, Axess fornirà al cliente tutte le informazioni necessarie (ad es. certificazioni esistenti, misure tecniche e organizzative, ecc.) ai fini della prova dell'adempimento degli obblighi di cui all'articolo 28 del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (obblighi responsabile della protezione dei dati). Inoltre, Axess acconsente e collaborerà agli audit, comprese le ispezioni, eseguite dal cliente o da un altro auditor a ciò incaricato dal cliente.

8.k Axess informerà immediatamente il cliente in caso di violazione del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati o se fosse del parere che un'istruzione impartita dal cliente violi le norme sulla protezione dei dati dell'Unione o degli Stati membri.

8.l Al termine del presente rapporto Axess è obbligata a cancellare o restituire tutti i dati personali del cliente in un formato consueto per il trattamento dei dati, a meno che non vi sia un obbligo di conservazione dei dati personali in conformità al diritto dell'Unione o al diritto degli Stati membri.

9 Garanzia

9.a Axess presta garanzia per i vizi o difetti esistenti al momento della consegna della merce. Il cliente è in ogni caso onerato della prova dei seguenti fatti, ovvero dell'esistenza del vizio o difetto al momento della consegna, del momento della scoperta e della tempestività della denuncia del vizio o difetto.

9.b Il periodo di garanzia decorre dalla consegna della merce, e solo, nell'ipotesi in cui la messa in funzione sia stata concordata nel contratto individuale con il cliente, decorre dal momento successivo della dichiarazione di disponibilità operativa di Axess, ovvero, ove non rilasciata, dalla messa in funzione da parte del cliente.

9.c Il periodo di garanzia per i vizi o difetti di beni immobili è pari ad un anno, a meno che non siano previsti per legge periodi di garanzia più lunghi.

9.d Il periodo di garanzia per i vizi o difetti di beni mobili è di sei mesi. Axess presta garanzia mediante riparazione o sostituzione del prodotto. Le riparazioni in loco non rientrano nell'ambito della garanzia, a meno che questo servizio non sia espressamente pattuito nel contratto individuale. Alle parti di ricambio si applicano i periodi di garanzia di cui sopra.

9.e In caso di regolare e tempestiva denuncia di vizi o difetti provati, Axess procederà a propria discrezione alla sostituzione della merce o a un miglioramento della stessa (eliminazione dei vizi o difetti, sostituzione della parte viziata o difettosa). Il diritto alla risoluzione del contratto o alla riduzione del prezzo può essere fatto valere soltanto a condizione che, secondo valutazione di Axess, non sia possibile procedere ad un miglioramento o alla sostituzione della merce o se ciò comporti un dispendio sproporzionato per Axess, oppure se il miglioramento o la sostituzione non siano andati a buon fine; il diritto di

risoluzione presuppone inoltre che il vizio o difetto sia grave.

9.f Vizi o difetti hardware: Se non diversamente stabilito nel contratto, si applica il principio del „bring-in“; i costi e i rischi per il trasporto dell'hardware allo stabilimento di produzione di Axess e da Axess al cliente sono a carico del cliente.

9.g Vizi o difetti nei programmi software: Entro il periodo di garanzia concordato, Axess provvederà a porre rimedio a vizi o difetti dei programmi presenti al momento della consegna, entro il primo tempo utile dalla messa in circolazione di versioni software opportunamente potenziati. I vizi o difetti rilevati nei programmi sviluppati specificatamente per il cliente saranno eliminati nell'ambito della garanzia.

9.h Il cliente viene espressamente informato del fatto che allo stato attuale dello sviluppo tecnico non può essere escluso completamente il rischio di eventuali errori nella produzione di software. Tali errori non sono da considerarsi vizi o difetti. In caso di vizi o difetti che diminuiscono notevolmente l'utilizzabilità dei programmi software, si applicano le disposizioni di cui al punto 9.g con la precisazione che sono considerati miglioramento adeguato sia la installazione di una versione potenziata del software che anche istruzioni per eliminare o eludere le conseguenze del vizio o difetto a condizione che ciò consenta un normale utilizzo. Axess non garantisce la idoneità dei programmi software per gli scopi o le esigenze del cliente, in particolare non garantisce che tutte le combinazioni selezionate dal cliente siano eseguite e soddisfino le sue esigenze.

9.i Limitazione della garanzia: Gli apparecchi e dispositivi, compreso il relativo software, possono essere utilizzati dal cliente solo in conformità con le istruzioni per l'uso, le istruzioni di funzionamento e le condizioni di licenza. In caso di uso improprio, immagazzinaggio, cura e manutenzione impropri o riparazione da parte di rivenditori Axess diversi da quelli autorizzati, il cliente decade dal diritto alla garanzia e Axess non potrà essere ritenuta responsabile per i danni che ne derivano. Axess non si assume alcuna responsabilità per errori o malfunzionamenti causati dall'uso improprio o all'uso di materiali non approvati da parte del cliente o da terzi, o da un azionamento e manutenzione erronee o inadeguati o per la naturale usura.

9.j Scostamenti di lieve entità, in particolare per quanto riguarda la qualità delle superfici, le tonalità di colore, la progettazione o il software, non sono considerati, in applicazione degli usi commerciali, vizi o difetti e non danno quindi diritto alle prestazioni di garanzia.

9.k Malfunzionamenti e interferenze dovuti a prestazioni preparativi, o fattori produttivi a carico del cliente erronée, vizzate e/o instabili, in particolare alimentazione continua con energia, reti, ecc. rientrano interamente nella sfera di rischio del cliente e non possono quindi costituire il fondamento giuridico per richieste di garanzia o risarcimento del danno, espressamente escluse dalle parti. La garanzia si estingue in caso di modifiche non autorizzate o interferenze sull'oggetto del contratto.

9.l Servizi come il funzionamento dei server, la messa a disposizione di computer a prestazioni elevate e servizi web saranno prestati con la consueta cura, affidabilità e disponibilità. Axess non garantisce tuttavia che questi servizi siano accessibili senza interruzioni, che i collegamenti desiderati possano sempre essere stabiliti o che i dati memorizzati vengano conservati in qualsiasi situazione. In particolare, il cliente non ha diritto al risarcimento di perdite o danni per inattività o limitazioni dell'utilizzo dovuti a malfunzionamenti, manutenzione, lavori di installazione o problemi di linea.

9.m Termine di denuncia: Il cliente è tenuto a controllare i prodotti immediatamente al momento della consegna e a segnalare, entro otto giorni dalla consegna, o nei casi eccezionali, dalla dichiarazione di disponibilità operativa o dalla messa in funzione, i vizi evidenti, compresi i danni di trasporto, l'incompletezza della merce, gli scostamenti dalla conferma d'ordine e le consegne errate, indicando il motivo concreto di contestazione. Se il cliente non adempie a tale obbligo di verifica della merce e di denuncia dei vizi o errori evidenti entro tale termine, decade dal diritto di garanzia, dal diritto al risarcimento di eventuali danni e dal diritto di far valere un errore relativo all'assenza di vizi o difetti della merce. In caso di vizi o difetti evidenti, il termine di denuncia decorre dal giorno della consegna o della dichiarazione di operatività o messa in funzione e, in caso di vizi o difetti occulti, il termine di denuncia decorre dal giorno in cui il vizio o difetto è stato scoperto o è rimasto sconosciuto per negligenza del cliente. I vizi o difetti occulti devono essere denunciati, a pena di decadenza, entro lo stesso termine di otto giorni, rispettivamente per iscritto con qualificazione e descrizione concreta del vizio o difetto, asseritamente scoperto.

10 Risarcimento.

10.a Le parti espressamente escludono la responsabilità di Axess o dei suoi dipendenti per colpa lieve e grave, nella misura in cui tale esclusione è consentita dalla legge. Tale esclusione di responsabilità vale in particolare, per i danni causati da un vizio o difetto stesso, ma si estende anche a tutti gli altri danni consequenziali ovvero causati dal vizio o difetto stesso. Inoltre, in caso di colpa lieve e grave si esclude ogni responsabilità per tutti gli eventuali danni consequenziali e indiretti quali la perdita di profitto, interruzione dell'attività, perdita di ordini, perdita di interessi, risarcimento del danno di terzi ecc. Le parti non escludono la responsabilità per dolo. La responsabilità di Axess in caso di lesioni personali, e la responsabilità prevista dalla legge sulla responsabilità del produttore, rimane inalterata.

10.b Salvo i casi di responsabilità per dolo, le parti concordando che l'ammontare del danno risarcibile a carico di Axess è limitato al 50% del valore netto dell'ordine ed in ogni caso all'ammontare massimo di 100.000 (centomila/00) euro. Se Axess per causa ad essa imputabile, dovesse omettere la

Condizioni generali di contratto

AXESS

consegna o l'adempimento tempestivo delle proprie prestazioni causando con ciò l'impossibilità di attivazione, conformemente alle necessità del cliente, della configurazione dell'apparecchio, il cliente ha diritto ad un risarcimento del danno fino allo 0,5% del valore della merce che attende per ogni settimana di ritardo, in ogni caso però tale risarcimento è limitato nell'ammontare al 5% del prezzo di acquisto della consegna in sospeso. Il cliente rinuncia sin d'ora al risarcimento del danno maggiore e/o ulteriore e ad ulteriori pretese.

10.c Nella misura in cui l'oggetto dell'acquisto include lo sviluppo di programmi specifici del cliente, le prime otto settimane dopo la messa in funzione sono da considerarsi periodo di prova. Durante il periodo di prova, è esclusa qualsiasi richiesta di penale o risarcimento danni, a meno che, il danno non sia stato causato con dolo.

11 Pagamenti

11.a I prezzi e le condizioni di pagamento sono indicati nella rispettiva conferma d'ordine e sono da intendersi al netto, franco fabbrica, esente tassa e dazio non corrisposto. Axess ha la facoltà di chiedere la consegna di una garanzia bancaria. Se non è stata concordata altra valuta i pagamenti devono essere effettuati in EURO.

11.b Salvo diverso accordo, valgono i seguenti termini di pagamento: 30% del valore dell'ordine al momento della conferma dello stesso, 60% del valore dell'ordine al momento della possibilità di consegna e 10% del valore dell'ordine entro 30 (trenta) giorni dalla consegna.

11.c Le fatture emesse da Axess devono essere pagate entro dieci giorni dalla data della fattura senza spese e senza alcuna detrazione. Ordini di pagamento, assegni e cambiali sono accettati quale mezzo di pagamento solo in caso di specifico rispetto accordo addebitando al cliente tutte le spese a questo mezzi connessi. Ad eventuali richieste di garanzia, risarcimento del danno o contestazioni d'inadempimento contrattuale del cliente non consegue un diritto alla sospensione di pagamenti dovuti, ovvero di compensazione, e il cliente rinuncia sin d'ora alla eccezioni di inadempimento di cui all'art. 1460 c.civ..

11.d Risoluzione di diritto per inadempimento del versamento dell'acconto e mora del cliente: Se il cliente non versa un acconto concordato entro 30 (trenta) giorni dalla firma del contratto o dalla diversa data di pagamento espressamente concordata, Axess ha il diritto di risolvere il contratto di diritto e con effetto immediato (vedi art. 6 g iii). In tal caso il cliente non avrà diritto al risarcimento di eventuali danni, mentre Axess ha il diritto di chiedere il pagamento di una penale contrattuale pari al 10% del valore lordo dell'ordine concordato; tale penale è dovuta, indipendente dalla colpa del cliente; il cliente rinuncia espressamente alla azione giudiziale di riduzione della penale secondo equità. È fatto salvo il diritto di Axess al risarcimento del danno maggiore.

11.e In caso di ritardo nel pagamento anche a seguito di concessione di una dilazione di pagamento, sono dovuti, in ogni caso interessi convenzionali di mora del 10% p.a. oltre le spese monitorie di EURO 15,00. Sono esclusi diritti di ritenzione e di compensazione del cliente. Il cliente non ha diritto e rinuncia sin d'ora all'eccezione d'inadempimento ai sensi dell'art. 1460 c.civ. Eventuali spese di recupero crediti stragiudiziali che giudiziali di Axess (quali spese di sollecito, spese legali) sono a carico del cliente e ad esso addebitati.

11.f Se il cliente è in mora di oltre quattro settimane con un pagamento dovuto e Axess non dovesse essersi avvalsa della clausola risolutiva espressa di cui sopra (artt. 6gii e 11d), Axess sarà liberata da tutti gli ulteriori obblighi di prestazione e consegna, ma anche dagli obblighi di garanzia e da tutti gli altri obblighi.

11.g I pagamenti si considerano effettuati nel momento in cui l'importo ancora dovuto è accreditato definitivamente su uno dei conti correnti elencati nei moduli di fattura di Axess e l'ordine non viene revocato.

12 Riserva di proprietà

12.a Axess si riserva la proprietà della merce consegnata sino al pagamento dell'ultima rata e dall'adempimento di ogni eventuale altro obbligo contrattuale del cliente, mentre il rischio, anche di perimento, passa al cliente dal momento della consegna. In caso di ritardato pagamento nonostante la scadenza, il cliente riconosce sin d'ora e concede ad Axess il diritto di riprendere il prodotto consegnato e di custodirlo, anche in caso fosse già saldamente fissato al pavimento o ad un edificio; il principio dell'accessione quindi è espressamente derogato. Axess è tenuta alla riconsegna della merce solo dopo il pagamento dell'intero debito da parte del cliente oltre il rimborso delle spese e costi di smontaggio, custodia e dei costi previsti per il nuovo montaggio.

12.b Il cliente è tenuto a contrassegnare espressamente la merce con riserva di proprietà di Axess sino all'effettivo passaggio di proprietà. La violazione dell'obbligo di contrassegnare la merce costituisce inadempimento essenziale e grave e autorizza Axess alla risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 6 g ii).

12.c Inoltre, il cliente è tenuto ad impedire e difendere la proprietà riservata di Axess nei confronti di terzi e di informarne immediatamente Axess di eventuali pretese o azioni esecutive di terzi sulla merce. La violazione dell'obbligo di informazione immediata costituisce inadempimento essenziale e grave e autorizza Axess alla risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 6 g ii).

12.d In caso di ritardo di pagamento, il cliente è tenuto a restituire ad Axess immediatamente e a seguito di rispettiva richiesta, la merce e i prodotti software concessi in licenza. Tuttavia, la richiesta di Axess di restituzione della merce, vale quale risoluzione del contratto solo, se Axess ha espressamente dichiarato per iscritto di volersi avvalere della clausola risolutiva espressa.

Axess ha il diritto di disporre liberamente della merce sottoposta a riserva di proprietà e dell'autorizzazione all'utilizzo dei prodotti software concessi in licenza e quindi di cedere la proprietà a terzi, verso corrispettivo; in tal caso Axess riconoscerà al cliente l'estinzione del suo debito nei confronti di Axess nello stesso ammontare del ricavato raggiunto e il cliente riconosce sin d'ora l'ammontare dell'eventuale ricavato che sarà raggiunto e rinuncia sin d'ora ad eventuali eccezioni di raggiungibilità di un ricavato maggiore. In caso di ritardo anche di un solo pagamento, Axess ha la facoltà di eseguire le future forniture/servizi solo a seguito di pagamenti anticipati o consegna di una garanzia per il pagamento del corrispettivo a saldo.

13 Disposizioni finali e di salvaguardia

13.a Salvo diversa disposizione contrattuale, tra le parti si applicano le presenti Condizioni Generali di Contratto di Axess. Per la validità di ogni patto aggiuntivo o estensione o modifica del presente contratto è richiesta in ogni caso la forma scritta. Tra le parti non esistono accordi aggiuntivi verbali, e con la stipula del presente Contratto si sostituisce ogni precedente pattuizione fra le parti che perde efficacia e/o si ritiene validamente rinunciato.

13.b Eventuali Condizioni Generali di Contratto del cliente, non hanno mai costituito oggetto di trattative e non sono validi tra le parti.

13.c In caso di contrasto delle presenti CGC con norme di legge inderogabili prevalgono le seconde. Se una o più clausole delle presenti CGC vengono colpite da nullità o se vengono rese inapplicabili dall'effetto della legge o da una decisione che si impone alle parti, questo non avrà l'effetto di causare la nullità dell'insieme del presente Contratto, né di alterare la validità ed il carattere obbligatorio dell'insieme delle altre clausole. Eventuali clausole contrattuali inefficaci o nulle saranno sostituite dalle parti in buona fede con clausole valide che possano portare un effetto il più possibile simile. Le parti si accorderanno quindi per apportare al presente contratto gli emendamenti necessari affinché lo stesso possa portare un effetto che si avvicini il più possibile dal punto di vista economico e della volontà iniziale delle parti, a quelle inefficaci o nulli/e.

13.d Il cliente si obbliga a cedere o vendere l'oggetto del contratto o di parti di esso a terzi solo nel rispetto, e in conformità alla normative con rispettivi divieti di esportazione.

13.e Le parti contraenti si impegnano a mantenere completa riservatezza circa i segreti commerciali e aziendali per un periodo di tempo indeterminato. In caso di violazione da parte del cliente o di persone ad esso imputabili, il cliente è obbligato a pagare una penale contrattuale, indipendente dalla colpa e con rinuncia espressa all'azione di riduzione giudiziale, pari al 20% dell'importo lordo dell'ordine.

13.f Le parti contraenti s'impegnano a mantenere lealtà reciproca. Essi si astengono da qualsiasi tentativo, anche tramite terzi, di assumere dipendenti del partner contrattuale che hanno lavorato alla realizzazione degli ordini per la durata del contratto e 12 (dodici) mesi dal termine dello stesso. La parte contraente che viola tale disposizione è obbligata al risarcimento del danno che d'accordo tra le parti e in considerazione degli interessi in gioco è quantificato sin d'ora, con un importo pari ad un anno di stipendio lordo del rispettivo dipendente.

13.g Divieto di cessione del contratto individuale: Le parti sono d'accordo sul divieto generale di cessione del contratto.

13.h presente rapporto contrattuale è disciplinato dalla legge italiana, con esclusione dell'applicazione delle norme di rinvio del diritto privato internazionale. È espressamente esclusa l'applicazione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci.

13.i Ogni controversia derivante dal presente CGC e dai contratti individuali o comunque concessa sarà deferita all'esclusiva competenza del Tribunale di Bolzano.

1 Premessa

Oggetto, entità, tipo e scopo del trattamento dei dati si evincono dal rapporto commerciale sulla base del contratto di vendita concluso tra le parti e sostituiscono tutti gli accordi presi in precedenza in merito. Le presenti misure di sicurezza integrano il contratto di vendita concluso tra il cliente e Axess, se riferito al trattamento dei dati dei clienti e si applicano come parte integrante dello stesso. Axess garantisce le seguenti misure di sicurezza informatica nell'ambito del rapporto con il cliente.

2 Misure tecniche e organizzative generali

Axess ha costantemente accesso alle misure necessarie per il trattamento dei dati trasmessi nei sistemi di trattamento dei dati, in conformità al GDPR, e garantisce che l'organizzazione interna venga strutturata in modo da soddisfare i requisiti di protezione dei dati. Le seguenti disposizioni si applicano indipendentemente da dove sia ospitato il server.

2.1 Controllo della destinazione d'uso

Le seguenti misure garantiscono che i dati raccolti possano essere trattati a parte per scopi differenti:

- > software-based (es. separazione dei clienti)
- > separazione tramite controllo di accesso (principio della banca dati)
- > separazione di dati di prova e attuali
- > separazione di sistemi di prova e attuali (tecnica, programmi)

2.2 Pseudonimizzazione

Laddove possibile per il rispettivo trattamento dei dati, gli identificatori primari dei dati personali vengono rimossi nella rispettiva applicazione dei dati e salvati a parte.

2.3 Controllo di immissione

Si garantisce che sia possibile verificare e stabilire a posteriori se i dati personali siano stati immessi, modificati o rimossi e da chi nei sistemi di trattamento dei dati. Axess documenterà o registrerà dati/file di log a tale scopo.

2.4 Privacy by Design & Privacy by Default

Le rispettive preimpostazioni nell'ambito delle misure tecniche e organizzative garantiscono che vengano sostanzialmente trattati solo quei dati personali il cui trattamento sia necessario per la destinazione d'uso rispettivamente indicata.

- > I dati personali vengono raccolti solo se necessari ai fini dell'esecuzione del contratto di vendita (es. abbonamenti, ecc.).
- > L'impiego dei cookie nei webshop Axess è possibile solo con il consenso dell'utente.
- > L'uso di dati personali a scopi di marketing è ammesso solo dietro consenso attivo dell'utente.

3 Misure tecniche e organizzative per hosting del server da parte di Axess

Se, nell'ambito del contratto di vendita, la prestazione del SERVIZIO DATA CENTER viene acquistata nell'ambito del contratto di vendita, si garantisce la definizione delle aree di sicurezza e della cerchia di persone autorizzate o delle autorizzazioni all'accesso, si assicurano le vie di accesso e i supporti dati vengono controllati e archiviati in modo sicuro. Le seguenti misure si applicano solo se il server è ospitato da Axess.

3.1 Controllo di accesso

Ai non autorizzati è vietato l'accesso ai sistemi di trattamenti dei dati in cui i dati vengono elaborati. Le sale di calcolo si trovano in un edificio di uffici classificato come antisismico. Solo i dipendenti dell'ufficio informatico, facility e management hanno accesso ai locali. Il controllo degli accessi fisici è garantito dalle seguenti misure:

- > scheda di autorizzazione/chip card

La presenza viene registrata nella zona di sicurezza. Il personale non autorizzato e i non dipendenti (tecnici dell'assistenza, consulenti, personale addetto alle pulizie, ecc.) possono entrare nei locali solo accompagnati da persone autorizzate. Il controllo degli accessi fisici è supportato dalle seguenti misure tecniche/organizzative:

- > impianto di allarme
- > monitoraggio dell'edificio
- > tecnologia video

3.2 Controllo degli accessi

Un uso dei sistemi di trattamento dei dati da parte di soggetti non autorizzati è impedito dalle seguenti misure:

- > Password

Ogni persona autorizzata ha una propria password, nota solo a lei, che va modificata a intervalli regolari. Per tutte le attività dell'impianto di trattamento dei dati e telecomunicazione vengono creati protocolli automatici (file di log). L'uso dei sistemi di trattamento dei dati con l'ausilio di dispositivi per il trattamento dei dati da parte di soggetti non autorizzati è impedito dalle seguenti misure:

- > VPN (rete privata virtuale)

3.3 Controllo degli accessi

Si garantisce che le persone autorizzate all'uso di un sistema di trattamento dei dati possano accedere esclusivamente ai propri dati autorizzati e i dati non possano essere letti, copiati, modificati o rimossi senza autorizzazione durante

il trattamento, l'uso e il salvataggio. Le seguenti misure garantiscono che la possibilità di accesso della persona autorizzata sia limitata ai dati soggetti esclusivamente alla sua autorizzazione all'accesso:

- > verifica automatica dell'autorizzazione all'accesso (nel sistema)

3.4 Controllo di trasmissione

Si garantisce che i dati personali non possano essere letti, copiati, modificati o rimossi senza autorizzazione durante la trasmissione elettronica, il trasporto o il salvataggio su supporti di dati e che sia possibile stabilire in che momento sia prevista una trasmissione dei dati personali tramite appositi dispositivi.

La spedizione di supporti di dati è documentata e controllata mediante documenti di registrazione e accompagnamento. Non è ammesso portare supporti di dati privati nei locali e utilizzarli. I supporti di dati vengono distrutti come segue:

- > supporti di dati magnetici mediante sovrascrittura e distruzione fisica (fornitore di servizi esterno)

se ci si avvale di internet per la trasmissione dei dati personali, vengono impiegate le seguenti misure di sicurezza:

- > Firewall
- > Rete Privata Virtuale (VPN)

3.5 Controllo della disponibilità

Le seguenti misure garantiscono che i dati raccolti possano essere protetti dalla distruzione accidentale e dalla perdita:

- > backup quotidiano/settimanale/mensile/annuale dei dati
- > Storage Area Network (SAN)
- > mirroring del disco (RAID ecc.)
- > gruppo di continuità (UPS)
- > filtro contro le sovratensioni
- > generatore di emergenza
- > esternalizzazione dei dati
- > dispositivi antincendio

3.6 Gestione della protezione dei dati

Si garantisce che venga impostata e implementata una gestione della protezione dei dati. La gestione della protezione dei dati si suddivide nei seguenti punti:

- > elenco delle attività di trattamento
- > trattamento dei dati
- > valutazione dell'impatto sulla protezione dei dati
- > gestione della risposta agli incidenti
- > segnalazione di violazioni della protezione dei dati
- > corsi di perfezionamento
- > PDCA (Plan, Do, Check, Act): controlli regolari

3.7 Gestione degli incidenti

Sono state adottate misure su come i responsabili dovrebbero reagire a possibili scenari. Queste includono violazioni della sicurezza dei dati, DoS (Denial of Service), DDoS (Distributed Denial of Service), violazioni dei firewall, focolai di virus o malware e minacce interne.

L'Incident Response Management si suddivide in sei fasi importanti:

- > Preparazione: sia gli utenti che i collaboratori informatici vengono formati o informati su potenziali incidenti che potrebbero verificarsi e sulle misure da adottare.
- > Identificazione: si stabilisce se un evento sia un incidente relativo alla protezione dei dati.
- > Contenimento: limitare i danni causati dall'incidente e isolare i sistemi interessati per prevenire ulteriori danni.
- > Rimedio: determinazione della causa o dell'innescò dell'incidente e rimozione dei sistemi interessati dall'ambiente di produzione.
- > Ripristino: riportare i sistemi interessati nell'ambiente di produzione dopo aver accertato che non esistono ulteriori minacce.
- > Conoscenze acquisite: completare la documentazione dell'incidente e analizzare ciò che il team o l'organizzazione possono apprendere dall'incidente. Questo consente di migliorare eventuali risposte future in determinate circostanze.

4 Accesso ai dati dei clienti

Per poter fornire un supporto adeguato in caso di problemi, Axess si riserva il diritto, in qualità di responsabile del trattamento dei dati, di accedere al sistema o ai dati del cliente, se un tale accesso sia consentito dal contratto di vendita tra Axess e il cliente o se il cliente abbia acconsentito ad un simile accesso o se il rivenditore abbia inoltrato la domanda di assistenza a Axess in nome del cliente.

Axess garantisce che:

- > un accesso fisico all'hardware del centro di calcolo avvenga solo quando il cliente acquista il Data center Service di Axess;
- > l'accesso ai dati del cliente mediante lo strumento di manutenzione a distanza abbia luogo solo nel caso sopra descritto e in accordo o su incarico del rivenditore e/o del cliente;
- > l'accesso ai dispositivi locali sia garantito solo in caso di supporto, su richiesta del cliente o del rivenditore.

5 Trattamento dei dati

A integrazione del presente rapporto commerciale, queste disposizioni sul trattamento dei dati assicura che tutti gli obblighi reciproci vengano soddisfatti in conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati ("GDPR").

Axess tratta i dati personali per conto del cliente, mentre l'oggetto, la portata, il tipo, le categorie di dati trattati, lo scopo del trattamento e le categorie di persone interessate (dati del cliente) risultano dal rispettivo contratto di vendita tra le parti contraenti. Le presenti disposizioni sul trattamento dei dati integrano pertanto tutti i contratti conclusi tra il cliente e Axess, se riferiti al trattamento dei dati personali.

Il trattamento dei dati da parte di Axess avviene esclusivamente in uno Stato membro dell'Unione Europea, per cui i trattamenti dei dati transfrontalieri ai sensi dell'articolo 4 Z 23 GDPR (all'interno dell'Unione) devono essere comunicati al cliente, in qualità di parte responsabile, in tempo utile prima dell'inizio del trattamento, in modo che il committente possa opporsi. Un'assenza di risposta a questa notifica significa un consenso al trattamento.

5.1 Obblighi del responsabile del trattamento

Con la sottoscrizione del contratto di vendita, il cliente accetta le misure tecniche e organizzative stabilite nella presente direttiva. Attuando questa politica e seguendo le istruzioni generali e individuali del cliente in merito ai dati personali (es. cancellazione dei dati del cliente, anonimizzazione dei dati), Axess garantisce un livello di protezione per le applicazioni dei dati contrattuali che corrisponde allo stato dell'arte, in modo che pretese di qualsiasi tipo possano essere accolte solo in caso di violazione.

Le modifiche delle misure tecniche e organizzative che garantiscono o aumentano un livello costante di protezione dei dati personali trattati si considerano approvate e vengono comunicate al cliente su richiesta, ma Axess non è tenuta a darne comunicazione al cliente.

Axess adotta le misure tecniche e organizzative sopra descritte affinché il cliente possa rispettare i diritti delle persone interessate ai sensi del capitolo III del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, portabilità dei dati, opposizione e processi decisionali automatizzati in singoli casi) entro i termini di legge.

5.2 Trattamento dei dati

Axess si impegna a trattare i dati personali solo nell'ambito dei contratti esistenti e secondo le istruzioni individuali del cliente. Se Axess è obbligato per legge a cedere i dati a terzi, informerà il cliente in merito all'obbligo di legge sul rilascio dei dati. L'altro trasferimento di dati per scopi estranei al rapporto contrattuale avviene solo dietro istruzione del cliente, sulla base di un ordine scritto.

Axess garantisce che tutte le persone incaricate del trattamento dei dati saranno tenute a mantenere riserbo sui dati prima dell'inizio dell'attività (e anche al termine della stessa) o che saranno soggette a un relativo obbligo legale di segretezza.

5.3 Obbligo di informazione

Fornendo i dati, Axess supporta il committente nell'adempimento degli obblighi di cui all'art. da 32 a 36 del Regolamento generale sulla protezione dei dati (sicurezza del trattamento, notifica delle violazioni della protezione dei dati personali all'autorità di controllo, notifica della persona interessata da una violazione della protezione dei dati personali, valutazione d'impatto sulla protezione dei dati, consultazione preventiva).

Su richiesta, Axess mette a disposizione del committente tutte le informazioni necessarie (ad es. certificazioni esistenti, misure tecniche e organizzative, ecc.) per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 GDPR (obblighi del responsabile del trattamento). Inoltre, Axess consente e contribuisce all'esecuzione di audit (comprese le ispezioni) da parte del committente o di un altro auditor commissionato dal committente.

Axess informerà immediatamente il committente in caso di violazione del GDPR o se fosse del parere che un'istruzione impartita dal committente viola le disposizioni sulla protezione dei dati dell'Unione o degli Stati membri.

5.4 Controllo del trattamento

Si garantisce che i dati personali possono essere trattati solo su incarico del committente, in base alle sue istruzioni. Axess conclude contratti con le parti esterne per i seguenti tipi di trattamento dei dati:

- > trattamento dei dati da parte di esterni
- > distruzione del supporto dati / smaltimento da parte di esterni
- > manutenzione e manutenzione a distanza da parte di esterni
- > amministrazione / amministrazione a distanza da parte di esterni

Il trattamento dei dati personali su incarico del committente, in base alle sue istruzioni, è garantito dalle seguenti misure.

- > Istruzioni scritte
- > Conferma dell'offerta e dell'ordine
- > Pseudonimizzazione

5.5 Subresponsabile del trattamento

Axess ha la facoltà di incaricare un sub-responsabile del trattamento dei dati personali. Le modifiche previste in merito al sub-responsabile del trattamento vanno comunicate al committente tempestivamente per iscritto, in modo che questi possa opporsi alla modifica. Sono escluse da questa disposizione le situazioni in cui una comunicazione non sia possibile o fattibile (soprattutto in caso di pericolo imminente). Axess conclude un contratto scritto con i sub-responsabili del trattamento e concorda con loro gli stessi obblighi di protezione dei dati descritti in questo capitolo.

I seguenti sub-responsabili del trattamento sono incaricati da Axess:

- > CN Group CZ s.r.o.
- > Agentur LOOP New Media GmbH
- > conova communications GmbH
- > SOTI Ireland Limited
- > ilogs information logistics GmbH

Nel caso di un contratto di vendita con un rivenditore ufficiale di Axess, Axess consegna i dati solo al rispettivo partner contrattuale (partner o rivenditore).

6 Fine del contratto

Alla cessazione del rapporto commerciale, Axess fornisce al committente tutti i dati personali in un formato consueto per il trattamento dei dati oppure li elimina, salvo laddove sia presente un obbligo di conservazione dei dati personali ai sensi del diritto dell'Unione Europea o di uno Stato membro.

7 Disposizioni finali

Il concetto di sicurezza ha la medesima durata del rapporto commerciale tra Axess e il committente. Le loro disposizioni finali si applicano anche al contratto di trattamento dei dati.