

**CONDIZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DI SOFTWARE,  
PRODOTTI E SERVIZI PROFESSIONALI**

SEZIONE I - CONDIZIONI GENERALI .....	1
Articolo 1 - Informazioni relative ai software .....	1
Articolo 2 - Definizioni .....	1
Articolo 3 - Accordo e accettazione .....	2
Articolo 4 - Oggetto .....	2
Articolo 5 - Concessione di licenza dei software/software di terzi .....	2
Articolo 6 - Consegna, installazione e garanzie.....	3
Articolo 7 - Titolo d'acquisto, proprietà e rischio dell'hardware .....	4
Articolo 8 - Conservazione e copia dei dati .....	4
Articolo 9 - Modifiche di configurazione .....	4
Articolo 10 - Modifiche ai software .....	4
Articolo 11 - Condizioni economiche.....	4
Articolo 12 - Servizi di assistenza e manutenzione .....	5
Articolo 13 - Durata dei servizi di assistenza e manutenzione.....	6
Articolo 14 - Collaborazione del cliente.....	6
Articolo 15 - Responsabilità.....	6
Articolo 16 - Forza maggiore .....	7
Articolo 17 - Cessione.....	7
Articolo 18 - Riservatezza .....	7
Articolo 19 - Disposizioni generali .....	7
Articolo 20 - Interpretazione .....	8
Articolo 21 - Indipendenza delle parti .....	8
Articolo 22 - Modifica unilaterale dell'accordo.....	8
Articolo 23 Clausola risolutiva espressa – risoluzione per .....	8
inadempimento.....	8
Articolo 24 - Trattamento dei dati personali.....	8
Articolo 25 - Legge applicabile e giurisdizione.....	9

**SEZIONE I - CONDIZIONI GENERALI**

**Articolo 1 - Informazioni relative ai software**

**1.1.** I Software sviluppati e distribuiti da CGM Italia S.r.l. (“**CGM**”) sono prodotti standard realizzati per soddisfare le esigenze e le necessità del più ampio numero di utenti software.

**1.2.** Il cliente (“**Cliente**”), prima della sottoscrizione dell'Accordo, dovrà verificare che i Software siano conformi alle proprie esigenze e, a tale scopo, richiedere a CGM le eventuali ulteriori informazioni che gli siano necessarie in aggiunta a quanto contenuto nelle Specifiche tecniche (a titolo esemplificativo, presentazioni o dimostrazioni). Se tali richieste non sono inoltrate, il Cliente riconosce e conviene di essere sufficientemente informato in merito alle proprietà, funzionalità, caratteristiche e limitazioni dei Software.

**1.3.** In conformità degli impegni assunti con l'Accordo, CGM non dovrà rispettare nessun capitolato o documento predisposto da o per conto del Cliente nel quale siano espresse le proprie particolari esigenze e necessità. CGM può fornire un adattamento dei Software conforme alle esigenze e alle necessità del Cliente unicamente sulla base di uno specifico accordo non regolato da queste Condizioni Generali di Contratto.

**1.4.** I Servizi di Assistenza e Manutenzione e i Servizi Professionali offerti da CGM sono necessari per l'uso appropriato dell'Hardware e dei Software.

**1.5.** Il Cliente dovrà adempiere ai Prerequisiti Tecnici come raccomandati da CGM. Il Cliente dovrà assicurare che siano apportati i cambiamenti al proprio hardware e software in conformità dei cambiamenti dei Prerequisiti Tecnici.

**Articolo 2 - Definizioni**

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto, come di seguito meglio definite, le espressioni qui di seguito elencate hanno il significato indicato a fianco di ciascuna di esse:

**Accordo:** l'intero insieme formato dai documenti elencati nell'Articolo 3.1.

**CGM:** la controparte del Cliente nell'Accordo.

**Cliente:** il professionista o la persona giuridica alla quale CGM fornisce i Software, il Software di Terzi e/o i Servizi di Assistenza e Manutenzione e/o Servizi Professionali.

**Componenti di terzi:** tutti i prodotti software di terze parti o servizi forniti da CGM al Cliente insieme ai Software CGM (incorporati o no) o servizi o ogni altro software o componente *open source* o pubblicamente disponibile. Nella massima misura consentita dalla legge applicabile alle Condizioni Generali di Contratto e all'Accordo, tutti i Componenti di Terzi sono forniti con la garanzia del produttore “così come sono”, con esclusione di qualsiasi ulteriore garanzia, implicita o esplicita. **Condizioni generali di contratto o CGC:** le presenti condizioni generali di contratto.

**Diritti di proprietà intellettuale:** tutti i brevetti e le invenzioni brevettabili o non brevettabili, i diritti d'autore, i modelli e i disegni, registrati o non registrati, i marchi e gli altri segni distintivi, i segreti industriali, il know-how, i diritti sulle banche di dati e ogni altro simile diritto di proprietà intellettuale, sia registrato che non registrato, nonché tutte le domande depositate e le registrazioni concesse, per i medesimi diritti in qualsiasi paese del mondo.

**Hardware:** l'hardware indicato nell'Ordine, o hardware equivalente, che consente il funzionamento dei Software o altra tipologia di hardware commercializzata da CGM.

**Ordine:** l'ordine, il preventivo, l'offerta proposti da CGM al Cliente, e da quest'ultimo sottoscritti, per la fornitura dei Software CGM, degli Add-on, dei servizi SaaS CGM, dei Software di Terzi, dei Servizi di Assistenza e Manutenzione e/o Servizi Professionali.

**Prerequisiti tecnici:** lista di hardware e dispositivi segnalati da CGM in quanto adatti per l'utilizzo dei Software, pubblicati sul sito internet <https://www.cgm.com/it/>, che il Cliente deve adottare e ai quali si deve attenere.

**Servizi di Assistenza e Manutenzione Software:** i servizi di assistenza e manutenzione prestati da CGM e meglio disciplinati nel successivo Articolo 12 delle presenti CGC. I Servizi di Assistenza e Manutenzione Software includono la fornitura di adattamenti e/o evoluzioni dei Software che sono necessari in considerazione dei mutamenti della legge e dei regolamenti applicabili.

**Servizi di Assistenza e Manutenzione Hardware:** i servizi di assistenza e manutenzione sulle unità Hardware specificate nell'Ordine, prestati da CGM o da società terze da quest'ultima espressamente incaricate, e meglio disciplinati nel successivo Articolo 12 delle presenti CGC. **Servizi professionali:** Servizi Professionali offerti da CGM e acquistati dal Cliente (a titolo esemplificativo e non esaustivo, moduli di formazione, servizi di installazione non disciplinati dalle presenti CGC etc.). I Servizi Professionali sono descritti nell'Ordine.

**Software:** l'insieme dei Software CGM, degli Add-on, dei SaaS CGM e dei Componenti di Terzi.

**Software as-a-Service CGM (o SaaS CGM):** servizi online e soluzioni software sviluppati e distribuiti da CGM in cui l'applicativo e gli eventuali servizi collegati sono dipendenti dall'utilizzo di un ambiente centralizzato

gestito da CGM e ai quali il Cliente può accedere via rete previo rilascio di idonee credenziali da parte di CGM.

**Software gestionale CGM (o Software CGM):** il software gestionale sviluppato e commercializzato da CGM e specificatamente indicato nell'Ordine, inclusa la documentazione tecnica contenente le procedure e le istruzioni per il suo uso a cui il Cliente potrà accedere nell'area riservata contenuta nella sezione "supporto dentisti" del sito <https://www.cgm.com/it/>.

**Software Opzionali CGM (o Add-on):** moduli software addizionali rispetto al Software gestionale CGM, sviluppati e commercializzati da CGM e specificatamente indicati nell'Ordine.

**Software di terzi:** il software indicato nell'Ordine (esclusi ogni Software prodotto da CGM e i Componenti di Terzi) sviluppato da una terza parte e di cui CGM ha ottenuto il diritto di distribuirlo ai suoi clienti. Il Software di Terzi può includere, senza distinzione alcuna, i sistemi operativi, i software di backup, e, così come, in generale, il software antivirus e gli applicativi per ambiente office o tecnici.

**Specifiche tecniche:** le informazioni pubblicate alla pagina [https://www.cgm.com/it/products/dentisti\\_it/xdentlanding.it.jsp](https://www.cgm.com/it/products/dentisti_it/xdentlanding.it.jsp) (ed alle pagine accessibili dalla medesima) contenenti le caratteristiche tecniche dei Software.

### Articolo 3 - Accordo e accettazione

**3.1.** L'Accordo è costituito dai seguenti documenti contrattuali:

- "Ordine" ovvero la richiesta di fornitura dei Software CGM, degli Add-on, dei servizi SaaS CGM, dei Software di Terzi, dei Servizi di Assistenza e Manutenzione e/o dei Servizi Professionali sottoscritta dal Cliente, così come tutte le successive richieste da parte del Cliente aventi oggetto integrazioni di fornitura;
- "Condizioni Generali di Contratto" ovvero le presenti Condizioni Generali di Contratto, integrate dai Prerequisiti Tecnici e dalle Specifiche tecniche. Le Condizioni Generali di Contratto prevalgono su ogni altro documento contrattuale;
- "Specifiche tecniche";
- "Specifiche Condizioni di Contratto" ovvero specifiche condizioni contrattuali eventualmente necessarie per completare queste Condizioni Generali di Contratto;
- "Atto di designazione a responsabile del trattamento" ovvero il documento con cui il Cliente nomina CGM quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali così come meglio ivi descritto;
- "Modulo SEPA DIRECT DEBIT (SDD)".

**3.2.** Ogni Ordine successivo al primo sarà da intendersi automaticamente disciplinato dalle presenti Condizioni generali di contratto.

**3.3.** Il Cliente dichiara di aver esaminato i termini dell'Accordo e di accettarli integralmente senza riserve.

**3.4.** L'Accordo è da intendersi perfezionato nel momento in cui CGM, a seguito del ricevimento dell'Ordine sottoscritto dal Cliente con riferimento alle presenti Condizioni Generali di Contratto, invia al Cliente conferma dell'evasione dell'Ordine stesso. L'evasione dell'Ordine, confermata a mezzo e-mail al Cliente, conterrà, là dove necessario, il link necessario per procedere all'installazione del Software, le credenziali dei Software as-a-Service CGM o altre informazioni tecniche necessarie alla fruizione delle soluzioni tecniche CGM.

**3.5.** L'Accordo costituisce l'intero accordo tra le parti e supera ed estingue ogni altra precedente bozza, accordo, intesa e negoziazione, tra le stesse, sia scritta che orale, sullo stesso specifico oggetto.

**3.6.** Ciascuna parte accetta che non ci sono rimedi riguardo ad ogni rappresentazione o garanzia (sia fatta senza colpa sia negligenza) che non siano indicati nell'Accordo.

**3.7.** Le modifiche, anche parziali, dell'Accordo sono efficaci tra le parti solo qualora le stesse siano confermate per iscritto e sottoscritte da CGM.

### Articolo 4 - Oggetto

Oggetto dell'Accordo è la fornitura al Cliente dei Software, dei Software di Terzi, dell'Hardware, dei Servizi Professionali e dei Servizi di Assistenza e Manutenzione con le caratteristiche tecniche ed economiche, nella tipologia e con le modalità riportate nell'Ordine, nelle presenti Condizioni Generali di Contratto e nelle Specifiche tecniche. Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle oggetto dell'Accordo potrà essere fornita, previo esame di fattibilità, su richiesta specifica del Cliente a condizioni, termini e corrispettivi da concordare tra le parti per iscritto.

### Articolo 5 - Concessione di licenza dei software/software di terzi

**5.1.** Il Cliente, con la conclusione dell'Accordo acquisisce:

*i)* un diritto non esclusivo di installare, utilizzare, visualizzare, eseguire una copia dei Software CGM e/o degli Add-on specificati nell'Ordine in un'unica postazione di lavoro (computer, workstation, terminale o altro dispositivo elettronico digitale) durante il periodo indicato nell'Ordine. L'uso condiviso dei Software in un ambiente multiutente è ammesso solo se, per ciascuna delle postazioni di lavoro aggiuntive, si è in possesso di un'altra copia dei Software (o specifica componente integrativa) fornita anch'essa di regolare licenza d'uso; *ii)* un diritto limitato, revocabile, non trasferibile, non esclusivo, di accedere ai servizi SaaS CGM specificati nell'Ordine limitatamente alle utenze identificate da chiavi/credenziali/identità digitali fornite da CGM e connesse ai servizi SaaS CGM medesimi.

**5.2.** La licenza d'uso dei Software non comprende la facoltà per il Cliente di ottenerne il formato sorgente né di ottenerne la documentazione logica o di progetto.

**5.3.** Tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale relativi ai Software e/o al Software di Terzi forniti sulla base dell'Accordo sono e resteranno di titolarità esclusiva di CGM o del terzo licenziante. Pertanto, al Cliente è concessa solamente, ai termini e alle condizioni di cui all'Accordo, una licenza d'uso limitata, non esclusiva, non sub-licenziabile, o in altro modo trasferibile, del codice oggetto del Software e del Software di Terzi. Il Cliente non potrà modificare o comunque realizzare opere derivate dai Software e/o dai Software di Terzi. Qualsiasi opera derivata non autorizzata sviluppata e/o commissionata dal Cliente e ogni relativo Diritto di Proprietà Intellettuale sarà di sola e di esclusiva titolarità di CGM e/o suoi danti causa.

**5.4.** Il diritto all'utilizzo dei Software e/o del Software di Terzi è concesso da CGM a condizione che il Cliente si conformi a tutti i termini e alle condizioni di cui alle presenti Condizioni Generali di Contratto e di questo Accordo.

**5.5.** Per i Software, la durata della licenza è pari alla durata dei relativi Servizi di Assistenza e Manutenzione. Per i Software di Terzi, la durata della licenza dovrà essere determinata in base ai termini e alle condizioni applicabili come fissati dai terzi licenzianti.

**5.6.** La licenza per l'uso di Componenti di Terzi è concessa ai termini e alle condizioni indicate nell'Ordine. Per quanto riguarda il Software di Terzi la licenza è concessa ai termini e alle condizioni indicate nell'Ordine e ai termini e alle condizioni d'uso determinati dai terzi licenzianti.

**5.7.** Qualsiasi variazione al numero degli utenti e/o delle limitazioni specificate nell'Ordine è soggetta all'approvazione espressa di CGM e, se ottenuta tale approvazione, al pagamento di un corrispettivo aggiuntivo sulla base delle tariffe CGM in vigore.

**5.8.** CGM si riserva il diritto di correggere qualsiasi eventuale carenza di conformità/difetto dei Software. Il terzo licenziante si riserva il diritto di

correggere ogni carenza di conformità/difetto presente nel Software di Terzi e/o nei Componenti di Terzi.

**5.9.** Il Cliente si impegna, direttamente o indirettamente, a non violare i Diritti di Proprietà Intellettuale di CGM e del terzo licenziante dei Componenti di Terzi o dei Software di Terzi e si impegna a tenere manlevata e indenne CGM da ogni perdita o danno da questa subito in conseguenza della violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui al presente articolo. In particolare, il Cliente si impegna a:

- usare i Software in conformità alla relativa documentazione tecnica e come autorizzato in base all'Accordo, unicamente nell'ambito e per gli scopi dell'attività del Cliente;
- non rimuovere nessuna indicazione sulla titolarità di marchi o altre indicazioni;
- non mettere a disposizione di terze parti i Software e i Software di Terzi, sia direttamente che indirettamente, con qualsiasi modalità, forma e mezzo, incluso a titolo esemplificativo e non esaustivo, prestito, affitto o scambio, o copia, per qualsiasi ragione e a qualsiasi titolo, sia gratuitamente che a pagamento, ad eccezione che vi sia la preventiva autorizzazione scritta di CGM;
- non far riprodurre a terze parti in tutto o in parte i Software o i Software di Terzi, salvo che per eseguire una (1) copia di riserva (backup), unicamente per finalità di salvataggio e sicurezza. Nel caso in cui il Cliente condivida locali con terze parti, adotterà tutte le necessarie misure per assicurare che dette terze parti non usino o accedano ai Software e ai Software di Terzi; • non rivelare, in alcun modo, il contenuto di ciascun Software o del Software di Terzi e non cedere, trasferire o concedere sublicenze d'uso dei Software o dei Software di Terzi;
- garantire che il proprio personale adempia a quanto sopra previsto.

Senza pregiudizio di ogni altro rimedio riservato a CGM in base all'Accordo o per legge, CGM avrà la facoltà di risolvere, con effetto immediato, l'Accordo, comunicandolo al Cliente mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC), nel caso in cui il Cliente si renda inadempiente anche rispetto ad una sola delle obbligazioni contenute nel presente articolo.

**5.10.** Il Cliente si impegna a non decompilare o disassemblare o compiere azioni di *reverse engineering* dei Software e del Software di Terzi per nessuno scopo, ivi incluso per necessità o esigenze di interoperabilità.

**5.11.** Il Cliente riconosce e conviene espressamente che l'Accordo non comporta la cessione a favore del Cliente di alcun Diritto di Proprietà Intellettuale dei Software e del Software di Terzi e che il Cliente non è autorizzato ad eseguire nessuna correzione di errori/difetti, modifica, adattamento o traduzione dei Software e del Software di Terzi. CGM avrà la facoltà di utilizzare il know-how acquisito nell'ambito dell'esecuzione dell'Accordo e fornire simili Servizi Professionali ad altri clienti.

## Articolo 6 - Consegna, installazione e garanzie

**6.1.** I Software e i Software di Terzi, nei casi in cui sia prevista una procedura di installazione, saranno consegnati, in forma di codice oggetto, su supporto materiale o mediante scaricamento diretto ("*download*"). Se il Cliente non ha richiesto a CGM i Servizi Professionali per l'installazione, il Cliente sarà il solo responsabile della installazione dei Software e/o del Software di Terzi e/o dell'Hardware.

**6.2.** CGM garantisce, per un periodo di tre (3) mesi dalla data della consegna, cioè dell'invio della conferma di evasione dell'Ordine di cui al punto 3.4, la conformità di ciascun Software alla sua documentazione tecnica contenuta nelle Specifiche tecniche. La garanzia non si applica (i) se il Software non è utilizzato in conformità alle presenti Condizioni Generali di Contratto e/o all'Accordo o (ii) nel caso di una modifica non

autorizzata del Software da parte del Cliente, di suoi dipendenti, incaricati o consulenti.

**6.3.** Nella massima misura consentita dalla legge applicabile alle Condizioni Generali di Contratto e all'Accordo e salvo quanto espressamente previsto nel presente Articolo 6, i Software, i Componenti di Terzi e ogni altro Software di Terzi, Hardware e i Servizi Professionali sono forniti "così come sono". La garanzia dei Software è espressamente limitata alla loro conformità rispetto alla Specifiche Tecniche fornite da CGM e non sarà estesa in nessuna circostanza alla garanzia di conformità rispetto ad uno specifico uso o bisogno del Cliente e a una garanzia di conformità a tutte le disposizioni di legge *Giugno 2022*

locali, regolamenti o provvedimenti amministrativi e usi di settore. Pertanto, grava sul Cliente, o su qualsiasi terza parte incaricata dal Cliente, di assicurare che i Software soddisfino adeguatamente le proprie necessità professionali e siano conformi alla legislazione locale, ai regolamenti o provvedimenti amministrativi e agli usi di settore in vigore nel paese in cui i Software sono utilizzati. Il Software di Terzi è coperto da garanzia del terzo licenziante.

L'eventuale esistenza di vizi o difetti di funzionamento del Software, denunciata entro il termine previsto, in deroga all'art. 1492 c.c., non comporterà la risoluzione dell'Accordo, né la riduzione del prezzo; in tale ipotesi, il Cliente, il quale avrà l'onere di fornire la prova dei vizi ovvero del malfunzionamento, avrà diritto esclusivamente, a scelta di CGM, alla riparazione dei componenti che risultino affetti da vizi di costruzione o di materiale, ovvero in alternativa alla sostituzione del Software, con espressa rinuncia da parte del Cliente stesso ad avanzare richieste di risarcimento a qualsiasi titolo, salvo quanto inderogabilmente previsto per legge.

**6.4.** CGM non garantisce che i Software siano conformi a tutti gli scopi che il Cliente intende perseguire o che persegua determinate funzioni che hanno indotto il Cliente a concludere l'Accordo con CGM.

**6.5.** Il Cliente si impegna ad accettare, alla prima consegna, i Software, i Componenti di Terzi e/o l'Hardware ordinati, nella misura in cui gli stessi siano conformi all'Ordine e alla relativa documentazione tecnica. Qualsiasi rifiuto di accettare la consegna deve essere comunicato per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o posta elettronica certificata (PEC), indicando le ragioni di tale rifiuto, entro 48 (quarantotto) ore dalla consegna. Nel caso in cui il Cliente rifiuti la consegna e non invii la comunicazione come sopra indicato, il Cliente sarà considerato inadempiente all'Accordo e dovrà corrispondere a CGM tutte le somme dovute per tale consegna. Nel caso di *download*, l'accettazione della consegna si intenderà per avvenuta alla conclusione del *download* stesso.

**6.6.** Salvo quanto altrimenti previsto da espressa disposizione o in caso di consegna tramite *download*, l'Hardware, i Software e il Software di Terzi si considerano consegnati all'indirizzo indicato nell'Ordine.

**6.7.** In assenza dei Servizi di Assistenza e Manutenzione Hardware, l'Hardware è coperto da garanzia resa dal produttore a decorrere dalla data di consegna dello stesso. Per richiedere l'esecuzione di tale garanzia, il Cliente si impegna a comunicare per iscritto a CGM, senza ritardo, il difetto dell'Hardware. Le parti dell'Hardware che CGM ha riscontrato essere difettose, saranno riparate o sostituite, a scelta di CGM, entro il ragionevole termine in cui le parti saranno disponibili presso il produttore dell'Hardware. I ricambi o le riparazioni di parti dell'Hardware non estenderanno il termine di garanzia per l'intero Hardware. La garanzia non si applica ai danni causati da usura ordinaria, azioni illecite, utilizzo e manipolazioni anomale o improprie, assenza di manutenzione, azioni o servizi prestati da terzi, modifica o aggiunta all'Hardware eseguita senza l'approvazione espressa e scritta di CGM o installazione non conforme alle istruzioni fornite.

**6.8.** Salva l'applicazione di disposizioni imperative di legge, ogni ulteriore garanzia diversa da quella indicata in questo articolo è espressamente esclusa.

## Articolo 7 - Titolo d'acquisto, proprietà e rischio dell'hardware

**7.1.** La proprietà dell'Hardware non passa al Cliente fintanto che il pagamento integrale del prezzo non sia ricevuto da CGM.

**7.2.** Il rischio (inclusi tutti i rischi di perdita, danneggiamento, distruzione o responsabilità) in relazione a tutti i prodotti Hardware ordinati passa al Cliente alla loro consegna.

## Articolo 8 - Conservazione e copia dei dati

**8.1.** Il Cliente è l'unico responsabile dell'integrità e della conservazione dei propri dati. Si impegna pertanto a eseguire copie di riserva (backup) dei dati che tratta e a:

- eseguire copie di riserva (backup) dei dati con una frequenza regolare e appropriata al tipo di attività professionale svolta dal Cliente;
- verificare con frequenza periodica i contenuti delle copie di riserva (backup) eseguiti;
- utilizzare per le copie di riserva (backup) supporti idonei e in buone condizioni.

**8.2.** Il Cliente si impegna ad eseguire una copia di riserva (backup) di tutti i dati prima di ogni intervento o prestazione di servizio da parte di CGM.

**8.3.** Il Cliente si impegna a compiere tutte le necessarie azioni per proteggere il proprio sistema informativo, in particolare contro virus, bachi (*worms*), malware ed altri processi ostili di intrusione. **8.4.** Il Cliente prende atto e accetta che tutti gli obblighi di preservazione e conservazione dei dati per i quali si è richiesto l'utilizzo di servizi SaaS CGM, sono a suo esclusivo carico, dovendo pertanto procedere, secondo le sue specifiche esigenze, alla tutela dei dati mediante la richiesta di copie di backup che potranno essere eseguite ed inviate da CGM al Cliente previo pagamento del corrispettivo convenuto. A tal proposito le parti convengono che, anche in presenza della richiesta di servizi di copia che CGM espletterà inviando un supporto ottico contenente i dati suddetti con la periodicità pattuita, nessuna responsabilità relativa alla perdita totale ovvero parziale di dati potrà essere fatta valere nei confronti di CGM, avendo i contraenti tenuto conto di tale specifica circostanza nella pattuizione del corrispettivo.

**8.5.** Nel caso di fruizione dei servizi SaaS CGM:

*i)* su richiesta del Cliente, i dati presenti sui server CGM possono essere messi a disposizione del Cliente mediante sistema di interscambio elettronico; il costo di tale servizio è di euro 30,00 oltre IVA; *ii)* a conclusione dell'Accordo, su richiesta del Cliente, i dati presenti sul server Cloud saranno messi a disposizione del Cliente mediante sistema di interscambio elettronico insieme ad una applicazione software CGM per computer desktop Windows o MacOS in grado di leggere i dati. Tale applicazione non avrà funzionalità operativa; il costo di tale servizio è di euro 80,00 oltre IVA.

## Articolo 9 - Modifiche di configurazione

Il Cliente riconosce e conviene che qualsiasi modifica alla configurazione dei Software e/o al loro ambiente operativo è di sua esclusiva responsabilità, salvo il caso in cui CGM esegua tali modifiche nel corso della prestazione di un servizio che è fatturabile in base al listino prezzi in vigore alla data della prestazione del servizio e salvo il caso in cui CGM le abbia espressamente e previamente autorizzate.

## Articolo 10 - Modifiche ai software

Il Cliente è pienamente informato, riconosce e conviene che cambiamenti intervenuti nelle tecnologie e richieste dei propri clienti potrebbero comportare aggiornamenti dei Software o dei Software di Terzi e/o dei Componenti di Terzi.

Conseguentemente, tutti o parte degli hardware del Cliente, nella loro iniziale configurazione, potrebbero non sostenere o essere adattati a un aggiornamento dei Software, dei Software di Terzi e/o dei Componenti di Terzi. CGM non potrà essere considerata responsabile in relazione a quanto previsto nella presente clausola.

## Articolo 11 - Condizioni economiche

**11.1 Prezzi.** I prezzi dei prodotti e servizi ordinati sulla base dell'Accordo sono indicati in euro, al netto delle imposte, e sono riportati nella tabella servizi o in altre specifiche sezioni dell'Ordine. I canoni dei Servizi di Assistenza e Manutenzione (Software e Hardware), così come i canoni previsti per i servizi SaaS CGM, per i Software di Terzi e per i Componenti di Terzi, potranno essere aggiornati, a discrezione di CGM, a far data dal 1° giorno del periodo di ogni rinnovo, in misura massima pari al 10%, comprensivo comunque dell'aumento rilevato dell'indice ISTAT, se positivo.

### 11.2 Modalità di fatturazione

**11.2.1. Fatturazione della licenza dei Software.** La fatturazione dei corrispettivi previsti per la licenza dei Software avverrà al perfezionamento dell'Accordo ai sensi di quanto previsto dall'articolo 3.4 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**11.2.2. Fatturazione dei Servizi professionali.** La fatturazione dei Servizi professionali avverrà ai sensi di quanto previsto nell'Ordine.

**11.2.3. Fatturazione dei Servizi di Assistenza e Manutenzione Software e Hardware.** I canoni relativi ai Servizi di Assistenza e Manutenzione saranno fatturati, in via anticipata, entro il 31 gennaio di ogni anno, il tutto come meglio specificato nell'Ordine.

**11.2.4. Fatturazione di servizi SaaS CGM, Software di Terzi e Componenti di Terzi.** I canoni relativi ai servizi SaaS CGM, ai Software di Terzi e ai Componenti di Terzi saranno fatturati, in via anticipata, entro il primo mese del relativo periodo di efficacia, iniziale o rinnovata.

**11.3. Modalità di pagamento.** Tutti i pagamenti dovuti dal Cliente a CGM in forza del presente Accordo dovranno essere effettuati entro e non oltre 30 giorni dalla data di emissione della fattura tramite SEPA DIRECT DEBIT (SDD). A tal fine, il Cliente sottoscriverà, unitamente al presente Accordo, idonea autorizzazione per l'addebito in conto corrente indicando tutti i riferimenti relativi all'istituto di credito prescelto per il pagamento dei canoni e dei corrispettivi in genere dovuti a CGM. Eventuali successive variazioni relative al conto corrente ove addebitare i pagamenti dovranno essere concordate anticipatamente e per iscritto dalle parti. La mancata accettazione dell'autorizzazione SDD da parte dell'istituto di credito indicato dal Cliente ovvero il mancato o inesatto pagamento da parte di quest'ultimo, per qualunque motivo (anche di ordine tecnico), di somme dovute dal Cliente a CGM, costituirà inadempimento del Cliente del quale esso dovrà rispondere e comporterà, fra l'altro, le conseguenze di cui all'art. 23.1 delle presenti Condizioni generali di contratto. Tutti i rischi comunque connessi con il pagamento a mezzo SEPA DIRECT DEBIT (SDD) graveranno in via esclusiva sul Cliente. Ogni modalità di pagamento differente dovrà essere espressamente autorizzata da CGM e sarà meglio definita nell'Ordine.

**11.4. Ritardato pagamento.** In caso di ritardato pagamento, saranno dovuti a CGM, senza necessità di costituzione di mora, gli interessi moratori ex D.lgs. 231/2002, fermo il diritto al rimborso delle eventuali spese amministrative, di notifica e di recupero del credito.

Resta inteso che, se il pagamento non dovesse intervenire entro il mese successivo a quello di scadenza, CGM potrà procedere alla sospensione di tutti i Servizi di Assistenza e Manutenzione, Hardware e/o Software, dei servizi SaaS CGM, dei Software di Terzi e dei Componenti di Terzi, che saranno regolarmente ripristinati solo ad avvenuto pagamento. L'eventuale sospensione dei Servizi di Assistenza e Manutenzione, Hardware e/o Software, dei servizi SaaS CGM, dei Software di Terzi e dei Componenti di Terzi, non solleva il Cliente dall'obbligo del pagamento

dell'intero canone, né può essere interpretata quale volontà di recesso di CGM dal presente Accordo, così come il mancato pagamento del canone non può essere considerato quale volontà di recesso del Cliente. Resta inteso che CGM avrà diritto di risolvere immediatamente il presente Accordo in caso di violazione da parte del Cliente dei propri obblighi di pagamento del canone, a prescindere dall'eventuale sospensione dei Servizi di Assistenza e Manutenzione, Hardware e/o Software. La presente clausola è applicabile altresì per tutti i servizi forniti da CGM.

## Articolo 12 - Servizi di assistenza e manutenzione

**12.1.** Durante il periodo di validità meglio definito al successivo articolo 13, CGM svolgerà nei confronti del Cliente i seguenti Servizi di Assistenza e Manutenzione Software:

- a) l'aggiornamento dei Software meglio specificati nell'Ordine. Il servizio è garantito via Internet;
- b) l'assistenza telefonica mediante linee dedicate di Help-Line attive dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30.

**12.2.** L'intervento di ripristino e recupero archivi comporterà per il Cliente un addebito aggiuntivo calcolato secondo i prezzi di listino vigenti al momento della richiesta dell'intervento.

**12.3.** Tutte le spese di collegamento telefonico per l'espletamento dei servizi telematici si intendono a carico del Cliente.

**12.4.** Tutti i Servizi di Assistenza e Manutenzione Software sopra descritti potranno essere sospesi durante i periodi di chiusura per ferie estive e natalizie o per sopravvenuti problemi tecnici che ne impediscano l'espletamento. Qualunque variazione circa la normale fornitura dei servizi (modifica e/o incremento degli orari di Help-Line, giorni di chiusura feriale, sospensione programmata dei servizi per manutenzioni straordinarie improrogabili, ecc.) sarà tempestivamente resa nota agli utenti attraverso apposite comunicazioni nella sezione "supporto dentisti" del sito internet aziendale <https://www.cgm.com/it/>. **12.5.** Durante il periodo di validità meglio definito al successivo articolo 13, CGM svolgerà nei confronti del Cliente i seguenti Servizi di Assistenza e Manutenzione Hardware. In caso di malfunzionamento delle unità Hardware indicate nell'Ordine, ed in base alla segnalazione del Cliente, il personale di CGM o di aziende terze a ciò incaricate da CGM, se non diversamente specificato nell'Ordine, effettueranno interventi di emergenza, presso la sede del Cliente o tramite teleassistenza, entro 16 (sedici) ore lavorative dalla chiamata. La modalità prevista per la segnalazione dei malfunzionamenti da parte del Cliente è quella telefonica con comunicazione, da parte dell'operatore, di un numero univoco di ticket assegnato alla richiesta di assistenza da evadere. CGM garantisce al Cliente una completa assistenza tecnica e sistemistica prestata da tecnici specializzati, i quali effettueranno la riparazione e l'eventuale aggiornamento tecnico delle unità Hardware indicate nell'Ordine, secondo le specifiche fornite dai rispettivi produttori, per ogni singola apparecchiatura, onde garantirne il buon funzionamento e la corretta connessione all'impianto.

Il personale di CGM o di aziende terze a ciò incaricate da CGM deve avere libero accesso a tutte le unità Hardware del Cliente oggetto della richiesta di assistenza, deve poterle ispezionare dietro semplice richiesta ed è autorizzato ad effettuare modifiche, manutenzioni o riparazioni alle unità stesse. Il Servizio di Assistenza e Manutenzione delle apparecchiature Hardware prevede la riparazione in loco e il ripristino della piena funzionalità delle unità che presentano malfunzionamenti, ove ciò non fosse possibile comprende:

- il trasporto dell'unità fuori uso al laboratorio di CGM o di azienda da quest'ultima espressamente incaricate;
- la fornitura di un'apparecchiatura analoga in prestito d'uso gratuito per il tempo richiesto dalla riparazione; • la successiva riconsegna e installazione dell'unità originaria riparata.

**12.6.** Stante la validità delle garanzie offerte dal produttore di ogni unità Hardware, il canone del Servizio di Assistenza e Manutenzione Hardware si differenzia in base a due modalità di erogazione, "Parti Include" e "Parti Escluse", descritte nei paragrafi successivi.

Qualunque modifica al numero o alla natura delle unità Hardware o alla connessione tra loro con altri dispositivi dovrà essere realizzata o autorizzata da CGM e il canone del Servizio di Assistenza e Manutenzione Hardware verrà adeguato di conseguenza, a far data dall'avvenuta modifica. Il Servizio di Assistenza e Manutenzione Hardware non include il materiale operativo e di consumo, i traslochi, i lavori elettrici o cablaggio esterni alle unità fornite.

**12.7. Assistenza "Parti Include".** Nel caso di Servizio di Manutenzione e Assistenza Hardware con modalità "Parti Include" indicata nell'Ordine, CGM si fa carico delle attività di intervento descritte, dalla segnalazione del malfunzionamento fino alla riconsegna e installazione dell'unità Hardware riparata, compresi gli eventuali costi di riparazione esterna presso il fornitore dell'unità.

CGM si ritiene autorizzata, nell'ambito della sostituzione delle parti difettose, a sostituire i pezzi, o l'intero Hardware, con altri di prestazioni equivalenti e/o superiori.

**12.8 Assistenza "Parti Escluse".** Nel caso di Servizio di Assistenza e Manutenzione Hardware con modalità "Parti Escluse" indicata nell'Ordine, i costi di riparazione degli Hardware malfunzionanti vengono addebitati al Cliente. A tal fine CGM sottoporrà al Cliente un preventivo di riparazione; il Cliente, che starà *medio tempore* operando con una unità Hardware sostitutiva fornita da CGM, avrà 15 (quindici) giorni solari di tempo per decidere se accettare il preventivo o acquistare una nuova unità Hardware. In assenza di risposta, scaduti i 15 (quindici) giorni, l'uso delle unità Hardware sostitutive da parte del Cliente verrà concesso a titolo di noleggio e addebitato secondo una tariffa settimanale indicata in un opportuno modulo consegnato al Cliente insieme all'Unità sostitutiva stessa.

**12.9.** Gli interventi tecnici e le attività previste nel Servizio di Manutenzione e Assistenza Hardware non si erogano nei seguenti casi:

- interventi su unità Hardware non coperte dall'Accordo;
- guasti o anomalie derivanti da manomissioni o danneggiamenti del sistema informatico del Cliente non imputabili a CGM;
- guasti o anomalie derivanti da cause accidentali (instabilità rete elettrica, furti, danneggiamenti da parte di terzi, ecc.), o da calamità, compresi fra l'altro incendi, inondazioni, acqua, vento, fulmini, o da negligenza, incuria, cattivo uso, dolo, sabotaggio, o da tentativi di effettuare modifiche ai Programmi, ovvero spostamenti su altri sistemi oppure da tentativi di effettuare modifiche o riparazioni da parte di personale non autorizzato da CGM;
- unità tecnologicamente non adeguate alle Specifiche Tecniche minime indicate da CGM o dal produttore dei programmi connessi al funzionamento dell'Hardware;
- casi in cui le caratteristiche ambientali, dell'impianto elettrico non siano corrispondenti alle Specifiche Tecniche fornite da CGM o dal costruttore o comunque non siano conformi alle normative in materia di sicurezza ed igiene degli ambienti di lavoro; di tali eventuali non conformità è responsabile direttamente il Cliente;
- carenza nelle operazioni di manutenzione a carico del Cliente indicate da CGM, compreso il salvataggio periodico dei dati;
- di utilizzo delle unità Hardware per usi diversi da quelli previsti;

- uso di prodotti ausiliari non conformi alle specifiche della casa produttrice;
- collegamenti (cioè di connessione meccanica, elettrica od elettronica) delle unità Hardware oggetto dell'Accordo con altre non soggette a manutenzione da parte di CGM, senza preventiva autorizzazione di CGM.

**12.10.** In presenza di sistemi operativi non aggiornati secondo le indicazioni del produttore, o di sistemi antivirus non aggiornati (o non presenti), o in mancanza di sistemi di sicurezza e protezione dalle intrusioni informatiche (firewall), tutte le attività che si rendessero necessarie per il corretto ripristino delle funzionalità dell'Hardware e dell'ambiente esterno agli stessi, come manutenzioni relative al sistema operativo, ricerca e rimozione di virus, installazione e attivazione della posta elettronica, reinstallazione dei programmi o recupero dati dalle copie di salvataggio (Backup) e tutto ciò che riguarda la sicurezza del sistema da intrusioni esterne sono escluse dal Servizio di Assistenza e Manutenzione Hardware.

Pertanto, tutte le attività relative alla riparazione di guasti e anomalie e al ripristino della piena funzionalità e fruibilità delle unità Hardware le cui cause sono riconducibili alle situazioni summenzionate, se richieste dal Cliente, saranno fatturate da CGM al Cliente a consuntivo delle ore impiegate, secondo le tariffe indicate nell'Ordine e con addebito delle spese di trasferta. **12.11. Obsolescenza o non riparabilità.** Per unità Hardware installate da oltre 5 (cinque) anni o che non possano essere riparate, i costi di riparazione o di acquisto di unità Hardware sostitutive saranno addebitati al Cliente.

**12.12. Prodotti Hardware esclusi dal presente Accordo.** È espressamente esclusa dal Servizio di Assistenza e Manutenzione Hardware la sostituzione di materiale di consumo e ricambio, ivi compresi tutti i componenti soggetti a normale usura, quali ad esempio: fosfori dei monitor, sensore del lettore ottico, toner e unità di trasferimento delle stampanti laser, batterie dei dispositivi portatili e dei gruppi di continuità, mouse, supporti magnetici dei sistemi di backup. Si precisa che dalla manutenzione Hardware sono escluse anche tutte le stampanti a getto di inchiostro: l'unità guasta può essere solo rimpiazzata con una di nuova generazione.

### Articolo 13 - Durata dei servizi di assistenza e manutenzione

**13.1.** I Servizi di Assistenza e Manutenzione, Software e Hardware, hanno decorrenza dalla data del perfezionamento dell'Accordo (cfr. articolo 3.4), avranno durata pari a quella indicata nell'Ordine e si rinnovano con la frequenza ivi indicata.

**13.2.** Salvo diversa pattuizione indicata nell'Ordine, i Servizi di Assistenza e Manutenzione, Software e Hardware, saranno automaticamente rinnovati per 12 (dodici) mesi ("**Termine di Rinnovo**") alla scadenza del termine iniziale contenuto nell'Ordine e alla scadenza di ciascun Termine di Rinnovo, salvo il caso in cui ciascuna parte, entro 3 (tre) mesi antecedenti la scadenza del termine iniziale o del relativo Termine di Rinnovo, non comunichi in forma scritta all'altra Parte la propria disdetta dai Servizi di Assistenza e Manutenzione.

**13.3.** La disdetta di cui al punto 13.2. che precede dovrà essere inviata: *i)* da CGM, tramite raccomandata A.R. o a mezzo posta elettronica certificata, ai recapiti forniti dal Cliente nell'Ordine, *ii)* dal Cliente, tramite raccomandata A.R. CGM Italia S.r.l., via A. Olivetti, 10 – 70056 Molfetta (BA) o a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [cgmitalia@pcert.postecert.it](mailto:cgmitalia@pcert.postecert.it).

**13.4.** Resta espressamente inteso che la comunicazione di disdetta di cui al presente articolo:

*i)* potrà avere ad oggetto uno o più Servizi di Assistenza e Manutenzione; Software e/o Hardware;

*ii)* dovrà pervenire alla parte a cui è indirizzata entro il termine previsto dall'articolo 13.2. e, a tal fine, farà fede la data di ricezione della comunicazione;

*iii)* se tardivamente ricevuta da CGM, comporterà l'obbligo per il Cliente di corrispondere il canone di tutti i Servizi di Assistenza e Manutenzione, Software e/o Hardware, oggetto della disdetta anche per l'annualità successiva.

### Articolo 14 - Collaborazione del cliente

**14.1.** Allo scopo del corretto adempimento dell'Accordo, il Cliente si impegna a collaborare attivamente e regolarmente e a cooperare, in buona fede, con CGM. Pertanto, il Cliente si impegna a consegnare a CGM tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione dei Servizi Professionali e dei Servizi di Assistenza e Manutenzione, Software e/o Hardware, ordinati e ad informare CGM in ordine a tutte le difficoltà di cui venga a conoscenza o di cui sia a conoscenza o possa essere ragionevolmente a conoscenza in ragione del settore in cui specificamente opera il Cliente, in modo che i Servizi Professionali e i Servizi di Assistenza e Manutenzione, Software e/o Hardware, siano eseguiti. Inoltre, il Cliente si impegna a selezionare/impiegare utenti che siano sufficientemente competenti, qualificati e istruiti, per tutta l'intera durata dell'Accordo.

**14.2.** Il Cliente si impegna a fornire a CGM tutte le informazioni relative all'ambiente in cui sono destinati ad essere installati i prodotti Hardware e ad essere seguiti i Servizi Professionali. Il Cliente si obbliga, in particolare, a dichiarare la presenza di rischi specifici ai sensi dell'Art. 26, comma 1, lettera b) del D. lgs n. 81/08, e successive modifiche e integrazioni, e a fornire copia dei regolamenti e delle procedure interne approntati, con particolare riferimento alla disposizione dei locali e ai rischi connessi all'impianto elettrico, unitamente al documento informativo generale in materia di direttive, procedure e raccomandazioni a tutela della sicurezza sul lavoro. Il Cliente si impegna a predisporre e attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione della prestazione, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la salute delle persone, in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

### Articolo 15 - Responsabilità

**15.1.** CGM si impegna a impiegare ragionevoli capacità e cura nell'esecuzione dell'Accordo. CGM impiegherà tutti i ragionevoli sforzi per adempiere alle proprie obbligazioni di cui all'Accordo sulla base di una obbligazione di mezzi e in conformità con le migliori pratiche comunemente applicate nel settore in cui opera.

**15.2.** I Software, il Software di Terzi e l'Hardware consegnati in base all'Accordo dovranno essere utilizzati dal Cliente sotto il suo solo controllo, supervisione e gestione, e sotto la propria esclusiva responsabilità. Nel corso di ogni attività prestata da CGM, il Cliente rimarrà custode dell'Hardware, Software, dati, documenti elettronici, programmi o banche di dati, e conseguentemente CGM non potrà essere considerata responsabile per ogni danno patito, inclusa la distruzione degli stessi, sia parziale che totale, salvo il caso in cui tale danno o distruzione sia dipesa da dolo o colpa grave di CGM. Pertanto, il Cliente è responsabile per:

- la selezione e l'acquisto, sia precedenti che futuri, da terze parti di hardware e software che intenda utilizzare in concomitanza ai Software, ai Software di Terzi e all'Hardware. CGM non potrà essere considerata responsabile per la loro eventuale incompatibilità con i prodotti ordinati in base all'Accordo e per i malfunzionamenti, interferenze, interruzioni che dovessero risultare dal loro uso, salvo il caso in cui ciò sia dipeso da dolo o colpa grave di CGM;
- project management dei propri sistemi IT, nel caso in cui abbia selezionato più fornitori;

- conformità (presenti e future) ai Prerequisiti Tecnici, al fine di prevenire conseguenze dannose e deleterie come ad esempio rallentamenti, arresti, alterazioni dei dati;
- tutte le conseguenze, con riguardo ai Software, all'Hardware, Software di Terzi e Servizi Professionali di cui all'Accordo, derivanti dalle modifiche della loro installazione o dell'ambiente operativo su decisione e/o esecuzione del Cliente.

**15.3.** CGM non potrà essere ritenuta responsabile della disponibilità e della affidabilità delle reti di comunicazione elettronica, di qualsiasi natura, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo la trasmissione di dati o l'accesso a Internet, anche quando il fornitore di servizi Internet sia stato consigliato da CGM, salvo dolo o colpa grave di CGM.

**15.4.** Nel caso in cui CGM sia considerata responsabile per inadempimento dei termini dell'Accordo o in base ad applicabili disposizioni di legge relativamente alla fornitura di prodotti software e Hardware così come dei Servizi di Assistenza e Manutenzione, Software e/o Hardware, o dei Servizi Professionali in base all'Accordo, l'importo totale dovuto a titolo di indennizzo per responsabilità derivante in base o in relazione all'Accordo, inclusa la responsabilità per fatto illecito, contrattuale (incluso il risarcimento del danno) o altrimenti, per tutti gli eventi congiuntamente considerati tra loro, comprensivo di interessi e costi, sarà limitato ai danni sofferti dal Cliente e non eccederà gli importi pagati dal Cliente a CGM in base all'Accordo nel corso degli ultimi 12 (dodici) mesi immediatamente precedenti agli eventi dai quali derivi la pretesa responsabilità di CGM.

**15.5.** CGM non sarà considerata responsabile sia verso il Cliente o terze parti, per danni, come ad esempio perdite di produttività, perdite di profitto, o qualsiasi altra perdita di natura economica che risulti dall'uso o dalla impossibilità di usare, da parte del Cliente, i Software e/o i Servizi di Terzi o l'impossibilità di fornire i Servizi di Assistenza e Manutenzione, Software e/o Hardware, o i Servizi Professionali, così come per ogni danno o perdita di dati e informazioni, derivanti da fatto illecito, contratto o altrimenti per i quali CGM non possa essere considerata responsabile, salvo dolo o colpa grave di CGM. **15.6.** Le limitazioni e/o esclusioni di responsabilità di cui agli Articoli 15.2, 15.3, 15.4 e 15.5 si applicano per quanto consentito in base alle norme di legge applicabili, con esclusione dei casi di responsabilità di CGM per dolo e colpa grave.

#### Articolo 16 - Forza maggiore

**16.1.** In nessun caso CGM potrà essere considerata responsabile in caso si verifichi una causa di forza maggiore (*Force Majeure*). Le cause di forza maggiore sono eventi fuori dal ragionevole controllo di una parte che non poteva prevederle o che, anche se prevedibili, non potevano essere ragionevolmente evitate, incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, totali o parziali scioperi interni e esterni a CGM, arresto dei sistemi di trasporto per qualsiasi ragione intervenuti, la non disponibilità o la messa fuori produzione di hardware ordinato dai fornitori e subfornitori di CGM, la messa in stato di liquidazione (anche volontaria) o di fallimento di ciascuno dei suoi fornitori e subfornitori, l'arresto o l'interruzione delle comunicazioni e dei mezzi di telecomunicazione o dei servizi postali.

**16.2.** Le cause di forza maggiore comporteranno la sospensione dell'Accordo. Se le cause di forza maggiore perdurano per oltre 3 (tre) mesi, l'Accordo si intende risolto automaticamente e le Parti sono reciprocamente liberate dalle rispettive obbligazioni, salvo diverso accordo tra le parti; si applica in ogni caso l'articolo 1463 del Codice Civile.

#### Articolo 17 - Cessione

**17.1.** In nessun caso, il Cliente può cedere a terzi l'Accordo, in tutto o in parte, a titolo oneroso o gratuito, senza l'esplicito e preventivo consenso scritto di CGM.

**17.2.** CGM ha il diritto di cedere liberamente, in tutto o in parte, a terzi l'Accordo, con effetti a decorrere dalla data della notificazione scritta al

Cliente della avvenuta cessione a terzi; a decorrere dalla data della notificazione scritta della avvenuta cessione, CGM è liberata nei confronti del Cliente con riguardo alle proprie obbligazioni derivanti dall'Accordo.

#### Articolo 18 - Riservatezza

**18.1.** L'Accordo, così come tutte le informazioni scambiate tra le parti o che le parti siano venute a conoscenza nel corso dell'esecuzione dell'Accordo, su qualsiasi supporto memorizzate, ivi inclusi i Software, dovranno essere considerati come confidenziali (di seguito, congiuntamente denominate come le "Informazioni Confidenziali").

**18.2.** Ciascuna parte si impegna a proteggere le Informazioni Confidenziali e a trattarle con la massima riservatezza; la parte ricevente le Informazioni Confidenziali si impegna a non rivelarle a terze parti senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte che le ha trasmesse.

**18.3.** Ciascuna parte è liberata dagli obblighi di confidenzialità di cui ai precedenti Articoli 18.1. e 18.2. qualora dimostri che le Informazioni Confidenziali (i) erano già in suo possesso in tempi anteriori alla loro rivelazione, salvo il caso in cui la parte che le ha ricevute sia entrata in possesso di tali Informazioni Confidenziali, direttamente o indirettamente, in conseguenza di una rivelazione non autorizzata da parte di un terzo, (ii) erano di pubblico dominio alla data di sottoscrizione dell'Accordo o lo sono diventate successivamente, non in violazione dell'inadempimento degli obblighi di confidenzialità di ciascuna parte in base al presente Accordo, (iii) sono state indipendentemente sviluppate da tale parte, o (iv) la loro rivelazione sia necessaria per adempiere a un obbligo di legge o a un provvedimento di una competente autorità giudiziaria o governativa, o sia necessaria per far valere o difendere un diritto in giudizio, fermo restando che la rivelazione è fatta nei limiti di quanto necessario per adempiere agli obblighi di legge e la parte ne dia comunicazione, per quanto possibile, all'altra parte.

**18.4.** Le parti si impegnano ad adempiere alle obbligazioni discendenti dal presente Articolo 18 per tutta la durata dell'Accordo e per 5 anni successivi alla sua cessazione per qualsiasi causa intervenuta.

#### Articolo 19 - Disposizioni generali

**19.1.** L'eventuale tolleranza di una delle parti verso comportamenti dell'altra posti in essere in violazione di una qualunque disposizione dell'Accordo, non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalla disposizione violata né al diritto di esigere il corretto adempimento di tutte le disposizioni dell'Accordo medesimo.

**19.2.** Il Cliente conviene che CGM può, senza limitazione alcuna e senza l'adempimento di alcuna formalità, avvalersi di terzi in genere ai quali potrà affidare, in tutto o in parte, l'esecuzione delle attività di cui alle Condizioni Generali di Contratto.

**19.3.** Il Cliente conviene che CGM, al fine di correggere un errore, dopo che abbia informato il Cliente, può eseguire ogni opportuna modifica, a condizione che detta modifica non alteri in modo sostanziale la corretta esecuzione dell'Accordo. In caso contrario, le Parti faranno del loro meglio per negoziare in buona fede e trovare congiuntamente una soluzione.

**19.4.** Il Cliente si impegna a intraprendere qualsiasi azione e rendere le dichiarazioni e a richiedere le autorizzazioni necessarie in base alla normativa applicabile e vigente, con riguardo al trattamento dei dati e alla loro natura.

**19.5.** I corrispettivi e i termini economici di cui all'Accordo sono stati concordati tenendo in considerazione l'importanza strategica del Cliente per CGM così come l'intento di entrambe le parti di stringere reciprocamente una solida relazione commerciale. Di conseguenza, il Cliente conviene quanto segue:

- CGM ha il diritto di utilizzare il nome o il marchio del Cliente in comunicati stampa, documenti commerciali, nel sito di CGM o

altri materiali di marketing, a decorrere dalla data di sottoscrizione dell'Accordo;

- a testimoniare e presentare la propria esperienza con CGM all'interno di un concordato caso di studio;
- ad assistere CGM, su sua richiesta, e fatta salva la sua disponibilità, con dimostrazioni quali "seminari/ testimonianze" al fine di presentare a terzi la propria esperienza con le soluzioni CGM e con CGM in generale;
- a ricevere, su richiesta di CGM, e fatta salva la sua disponibilità, i clienti potenziali che mostrano un interesse per le soluzioni CGM e che vorrebbero incontrare i rappresentanti del Cliente nell'ambito di "visite di presentazione", a meno che il potenziale cliente sia una diretta concorrente del Cliente. Il numero di presentazioni che il Cliente si impegna a fare è limitato a una (1) telefonata di presentazione al mese e quattro (4) visite di presentazione all'anno.

**19.6.** Il Cliente, per tutta la durata di cui all'Articolo 13 e per un periodo di 12 (dodici) mesi successivi alla scadenza di detta durata, si impegna a non contattare, selezionare o assumere, direttamente o indirettamente, nessun membro dello staff di CGM, salva la preventiva autorizzazione scritta di CGM. Senza pregiudizio di ogni altro rimedio di cui dispone CGM per contratto o per legge, nel caso di violazione degli impegni assunti con la presente clausola, il Cliente si impegna a pagare, con effetto immediato, a CGM una somma forfetaria a titolo di penale per l'inadempimento pari al salario del dipendente assunto nei dodici (12) mesi antecedenti la sua assunzione, incluse le imposte a carico del datore di lavoro e del dipendente e i contributi. CGM si riserva il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno sofferto qualora quest'ultimo ecceda l'importo di cui sopra.

#### Articolo 20 - Interpretazione

**20.1.** Nel caso in cui una qualsiasi delle disposizioni (o anche una sola parte di qualsiasi di queste disposizioni) contenute nell'Accordo sia dichiarata da giudice o altra autorità competente nulla, invalida o inefficace, in quanto in contrasto con norme vigenti o sopravvenienti, essa o la parte di essa sarà considerata priva di effetto, o sarà modificata nella misura in cui sia uniformabile alle disposizioni di legge o comunque nel rispetto della volontà delle parti, ferma la validità di ogni altra disposizione dell'Accordo.

**20.2.** Se una disposizione di quest'Accordo dichiarata nulla, invalida o inefficace diventi valida ed efficace a tutti gli effetti di legge ove una parte di questa sia cancellata, la disposizione si applica con la minima modifica necessaria per renderla valida ed efficace a tutti gli effetti di legge.

#### Articolo 21 - Indipendenza delle parti

Nessuna disposizione dell'Accordo intende, o deve essere interpretata nel senso che intenda, stabilire tra le parti nessuna società, compartecipazione o *joint venture* tra le stesse, o che una parte possa agire quale rappresentante o agente dell'altra parte, né autorizza ciascuna parte a concludere accordi o assumere impegni per conto dell'altra parte o vincolanti anche l'altra parte.

#### Articolo 22 - Modifica unilaterale dell'accordo

**22.1.** Il Cliente prende atto ed accetta che i Software e servizi oggetto dell'Accordo sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione e, pertanto, CGM si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche dei medesimi così come di variare le condizioni dell'Accordo in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua

sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Cliente.

**22.2.** Qualora CGM apporti modifiche tecnico-economiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini prestazionali e/o economici o modifichino le condizioni contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno comunicate al Cliente tramite posta elettronica certificata (PEC) o raccomandata A/R. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente.

**22.3.** Qualora il Cliente non intenda accettare le suddette modifiche, potrà esercitare nel suddetto termine la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta da inviarsi tramite raccomandata A.R. a CGM Italia S.r.l., via A. Olivetti, 10 – 70056 Molfetta (BA) o a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [cgmitalia@pcert.postecert.it](mailto:cgmitalia@pcert.postecert.it). In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate. A scanso di equivoci, ogni comunicazione di recesso ai sensi del presente articolo 22 ricevuta da CGM oltre 30 giorni dopo la data in cui il Cliente ha ricevuto la comunicazione di cui all'articolo 22.2 non legittimerà il Cliente a recedere dall'Accordo che, pertanto, proseguirà tra le parti con tutte le modifiche comunicate da CGM al Cliente.

**22.4.** Fermo quanto sopra, CGM potrà variare le caratteristiche tecniche, i sistemi, le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo al Cliente le medesime funzionalità.

#### Articolo 23 Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento

**23.1.** Senza pregiudizio per quanto previsto in altre clausole dell'Accordo, il medesimo sarà da considerarsi risolto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 1456 Codice Civile, qualora il Cliente: a) violi gli obblighi previsti negli articoli 5, 14 e 18 delle presenti CGC così come le disposizioni previste in documenti cui essi facciano rinvio; ovvero, b) compia, utilizzando i Software, qualsiasi attività illecita; ovvero, c) ceda tutto o parte l'Accordo a terzi, senza il preventivo consenso scritto di CGM.

**23.2.** Inoltre, in caso di inadempimento agli obblighi previsti dall'Accordo, CGM si riserva di inviare al Cliente, in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1454 cod. civ. diffida ad adempiere entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa raccomandata A.R. o del relativo messaggio di posta elettronica certificata (PEC)

**23.3.** A far data dalla risoluzione dell'Accordo, verificatasi nei casi previsti dal presente articolo, i Servizi di Assistenza e Manutenzione, Software e/o Hardware, e i Servizi Professionali verranno interrotti senza alcun ulteriore preavviso. In tali ipotesi, il Cliente prende atto ed accetta che le somme pagate dal medesimo in via anticipata saranno trattenute da CGM a titolo di penale e CGM avrà facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

#### Articolo 24 - Trattamento dei dati personali

**24.1.** Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente a CGM ai fini dell'esecuzione dell'Accordo avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003, al Regolamento europeo 679/2016, e loro successive modifiche ed integrazioni, all'informativa rilasciata da CGM in fase di contrattualizzazione ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dal Cliente.

**24.2.** CGM, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati del Cliente, necessarie ai fini dell'erogazione dei servizi contrattuali, si pone quale Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679. L'informativa privacy è disponibile anche sul sito internet aziendale <https://www.cgm.com/it/>.

**24.3.** Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso immessi e/o trattati nell'Ordine e/o di utilizzo dei Servizi, dichiara di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e di aver acquisito dai medesimi il consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando CGM da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

**24.4.** CGM considera la protezione dei dati personali e la loro gestione responsabile un principio cardine della propria organizzazione e, pertanto, si impegna a rispettare rigorosamente tutte le leggi e i regolamenti in vigore in materia di conservazione e trattamento dei dati personali. Il Cliente troverà sul sito internet <https://www.cgm.com/it/>, nella sezione denominata "Dichiarazione Protezione dei Dati", un riepilogo relativo al trattamento dei dati effettuato da ogni famiglia di Software Gestionali CGM così come delle misure tecniche ed organizzative messe in atto da CGM al fine di garantire un corretto trattamento dei dati da parte dei Software Gestionali CGM.

#### **Articolo 25 - Legge applicabile e giurisdizione**

**25.1.** L'Accordo e le presenti Condizioni Generali di Contratto sono sottoposti alla legge italiana.

**25.2.** Ogni controversia relativa o comunque connessa all'Accordo e alle presenti Condizioni Generali di Contratto sarà riservata, per comune scelta delle parti, alla competenza e alla giurisdizione esclusiva del Tribunale di Ragusa, con esclusione di ogni altro foro alternativo o concorrente.

Il Cliente dichiara di avere esaminato le presenti Condizioni generali di contratto e di accettarne integralmente il contenuto, senza riserve e/o eccezioni.

X \_\_\_\_\_, Li \_\_\_\_\_

(timbro e firma del Cliente)

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 e 1342 del codice civile, il Cliente dichiara espressamente di conoscere ed accettare le seguenti clausole: 5 (Concessione di licenza dei software/software di terzi), 6 (Consegna, installazione e garanzie), 7 (Titolo d'acquisto, proprietà e rischio dell'hardware), 8 (Conservazione e copia dei dati), 10 (Modifiche ai software), 11.1 (Prezzi), 11.3 (Modalità di pagamento), 11.4 (Ritardato pagamento), 11.4 (Ritardato pagamento), 12 (Servizi di assistenza e manutenzione), 13 (Durata dei servizi di assistenza e manutenzione), 15 (Responsabilità), 16 (Forza maggiore), 17 (Cessione), 19.6 (penale contenuta nelle Disposizioni Generali), 22 (Modifica unilaterale dell'accordo), 23 (Clausola risolutiva espressa – risoluzione per inadempimento), 25.2 (foro competente).

X \_\_\_\_\_, Li \_\_\_\_\_

(timbro e firma del Cliente)

Il Cliente dichiara di aver ricevuto e preso visione dell'Informativa Privacy

X \_\_\_\_\_, Li \_\_\_\_\_

(timbro e firma del Cliente)