

Tram Amrogio S.r.l. (di seguito "Amrogio"), con sede legale in Prato, viale della Repubblica 243, 59100, Codice Fiscale e Partita Iva 01905320972, iscritta al Registro delle imprese di Prato al n. 481897, in persona del legale rappresentante pro tempore, Sig. Franco Tocci, (di seguito anche il "Fornitore");

E

il Cliente, da intendersi come il Cliente Professionista – cioè persona fisica con partita iva e/o persona giuridica - che agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ovvero un suo intermediario, così come definito dal D.Lgs. 06/09/2005, n. 206 dal Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229. (di seguito anche "Il Cliente Business").

Di seguito congiuntamente anche le Parti

1. OGGETTO

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito anche il "Contratto"), insieme ai Moduli di Richiesta di Attivazione della Piattaforma YouNeed, e tutti gli allegati contrattuali, che sono parte integrante e sostanziale del presente Contratto, disciplinano la modalità di fornitura da parte di Amrogio del servizio di Cloud Computing offerto al Cliente attraverso la Piattaforma YouNeed, data in uso al suddetto Cliente con la sottoscrizione di un Contratto di Locazione Operativa (c.d. Leasing Operativo), intervenuto con una società finanziaria (di seguito anche la "Finanziaria"), autorizzata ad operare nel mercato italiano.

Si precisa che il presente Contratto NON deroga alle disposizioni del Contratto di Locazione Operativa contenuto con la Finanziaria, ed in caso di contrasto prevalgono le disposizioni ivi contenute.

1.2 La Piattaforma YouNeed è un servizio di Cloud Computing, che consente l'erogazione di un paniere di servizi da parte di Amrogio in favore del Cliente Business mediante l'accesso ad applicazioni e dati memorizzati su un server remoto. La Piattaforma YouNeed consiste in un sistema congiunto di apparati hardware necessari alla fruizione del servizio di Cloud Computing, quali – a titolo esplicativo e non esaustivo - HUB con funzione di centralino e router, telefoni, UPS, switch, ecc., installati in parte presso il Cliente e in parte presso l'infrastruttura Server Cloud di Amrogio, forniti in modalità IAAS (Infrastructure as a service, "IaaS"); e di un software (Software as a service "SaaS") per il funzionamento ed erogazione della Piattaforma.

Il sistema software ed hardware funzionale alla Piattaforma YouNeed può essere utilizzato dal Cliente Business, che ha sottoscritto il Contratto di Locazione Operativa con una società finanziaria, indicata da Amrogio. Il paniere di servizi offerti con la Piattaforma YouNeed comprendono servizi di gestione e collaborazione aziendale, servizi di centralino telefonico virtuale, servizi di messaggistica interna istantanea, ecc., così come meglio specificati sul sito web <http://youneed.it>. Inoltre, la Piattaforma YouNeed permette al Cliente Business di accedere ai servizi postali online (quali a titolo esplicativo, e non esaustivo, Posta Raccomandata On Line, Posta Prioritaria On Line, Telegramma On Line), erogati attraverso l'accesso alla piattaforma informatica di Poste Italiane SpA (di seguito la "Piattaforma") tramite collegamento Host to Host, in virtù di uno specifico accordo convenuto da Amrogio S.r.l. con Poste Italiane S.p.A.

1.3 Il servizio di Cloud Computing offerto con la Piattaforma YouNeed non è un servizio di comunicazione elettronica, così come definito e regolato dal D.Lgs. 01/08/2003, n. 259, recante il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, come s.m.i.. (di seguito anche il "Codice")

1.4 Per la fruizione del paniere dei servizi di Cloud Computing offerti dalla Piattaforma YouNeed, il Cliente Business necessita altresì dell'attivazione di un servizio di accesso ad internet. La Piattaforma supporta il collegamento ad internet attraverso linee telefoniche digitali (ISDN – Trunk SIP) e linee dati consegnate in Ethernet con 1 IP statico dedicato. Il Cliente prende atto e accetta espressamente che il servizio di accesso ad internet necessario per la fruizione della Piattaforma YouNeed può essere offerto da qualunque operatore autorizzato, ai sensi del Codice, anche diverso da Amrogio.

Il Cliente è sempre libero di aderire all'Offerta Commerciale di Amrogio attinente all'erogazione di servizi di accesso ad internet, sottoscrivendo le Condizioni Generali di Contratto per servizi di comunicazione elettronica (Contratto TLC); oppure di avvalersi di qualunque altro operatore autorizzato ad operare nel mercato italiano per il collegamento internet, aderendo ad una offerta commerciale di un operatore terzo.

1.5 Il Cliente è espressamente informato ed accetta che SOLO il regolare pagamento dei canoni contrattuali accettati, con la sottoscrizione del presente Contratto e di tutti i moduli e allegati contrattuali per Piattaforma YouNeed e del Contratto di Locazione Operativa sottoscritto con la società finanziaria, conferisce al Cliente Business il diritto di usufruire della Piattaforma YouNeed, a prescindere dall'operatore che eroga il collegamento di accesso ad internet.

1.6 La Piattaforma YouNeed è offerta da Amrogio ai prezzi indicati nel modulo di attivazione (anche il "Contratto di Attivazione"). Tutti i prezzi devono intendersi esclusi di IVA, laddove applicabile.

1.7 Amrogio per il tramite di società specializzata si occuperà della manutenzione e dell'assistenza sui sistemi hardware e software attinenti alla Piattaforma YouNeed per tutta la durata del presente Contratto e del Contratto di Locazione Operativa, solo a fronte del regolare pagamento dei canoni di Locazione Operativa dovuti e/o degli altri costi applicati in conformità delle prescrizioni contrattuali.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 La richiesta di erogazione della Piattaforma YouNeed dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, ai sensi di legge, e che diverrà responsabile delle comunicazioni dei dati di identificazione e delle informazioni veritiere e corrette, e dell'utilizzo dei servizi di cui alla Piattaforma YouNeed erogati da Amrogio. Il sottoscrittore, in qualità di responsabile dell'utilizzo, riceverà le credenziali personalizzate per l'accesso alla Piattaforma e ai servizi, ove necessario e garantisce di essere il titolare del rapporto contrattuale ovvero di aver ottenuto le autorizzazioni necessarie dal titolare ai sensi di legge.

2.2 Il Contratto si intenderà concluso alla data di accettazione ("Data di Conclusione del Contratto") da parte della Amrogio e del Locatore Operativo (Finanziaria) della richiesta di attivazione della Piattaforma YouNeed formulata dal Cliente sottoscrivendo i Moduli contrattuali, le presenti Condizioni Generali di Contratto, tutti gli allegati che sono parte integrante e sostanziale del presente Contratto, e il Contratto di

Locazione Operativa predisposto dalla società finanziaria, ed i suoi relativi allegati. L'accettazione di Amrogio può essere tacita, manifestata per fatti concludenti, con l'attivazione della Piattaforma YouNeed. La fatturazione dei servizi decorre dalla Data di Conclusione del Contratto.

2.3 La Locazione Operativa deve sempre intendersi subordinata all'accettazione da parte della Finanziaria (o Locatore Operativo). Amrogio si riserva la facoltà di non attivare il Contratto di cui alla Piattaforma YouNeed in caso di non accettazione di concludere il contratto di Locazione Operativa da parte del soggetto erogante il finanziamento.

2.4 Amrogio si riserva altresì la facoltà di non concludere il Contratto per la Piattaforma YouNeed con il Cliente nei seguenti casi: a) qualora il Cliente Business si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Amrogio; b) qualora il Cliente Business risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata; c) qualora il firmatario non abbia l'autorizzazione richiesta, ex art. 2.1 del presente Contratto; d) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione della Piattaforma YouNeed secondo la valutazione di Amrogio sia inattuabile.

2.5 Amrogio nel rispetto del principio di buona fede comunicherà al Cliente Business la propria decisione di non concludere il Contratto per la Piattaforma YouNeed.

3. DURATA-RECESSO-RINNOVO TACITO-ATTIVAZIONE- INSTALLAZIONE Durata

3.1 Il Contratto avrà la durata di 60 mesi, a decorrere dalla Data di Conclusione del Contratto, ai sensi dell'art. 2 delle presenti Condizioni Generali di Contratto, salvo diverso specifico accordo con la Amrogio e la società finanziaria. Nel caso in cui la Locazione Operativa sia stipulata per un periodo inferiore a 60 mesi Amrogio provvederà a fatturare i mesi rimanenti alla fine della Locazione Operativa ai 60 di durata contrattuale direttamente, con fattura annuale anticipata. Rinnovo Tacito e Recesso

3.2 Il presente Contratto si intende tacitamente rinnovato, per il medesimo periodo di 60 mesi, alla data di scadenza del presente Contratto, in caso di mancato recesso del Cliente, che dovrà essere comunicato per iscritto, con preavviso di 6 (sei) mesi, decorrente dalla data di scadenza contrattuale, mediante lettera raccomandata A/R o comunicazione PEC, ai sensi degli artt. 11 e 16 del presente Contratto.

In caso di mancato rinnovo del Contratto, Amrogio provvederà a:

a. disattivare la Piattaforma YouNeed e tutti i servizi erogati attraverso la stessa;

b. sospendere i relativi servizi di assistenza e manutenzione sulle componenti hardware e software installate per il funzionamento della Piattaforma; Inoltre, il Cliente dovrà restituire tutti gli apparati hardware e software eventualmente installati da Amrogio, secondo le istruzioni comunicate dalla stessa.

3.3 In caso di rinnovo tacito del Contratto, Amrogio provvederà a fatturare i canoni dovuti direttamente al Cliente, nel caso in cui il Cliente non intendesse sottoscrivere un nuovo Contratto di Locazione Operativa con la finanziaria.

3.4 Prima dei termini di cui all'art. 3.2., il Cliente NON potrà recedere dal presente Contratto.

Pertanto, il Cliente si dichiara perfettamente informato che l'invio della comunicazione di recesso dal presente Contratto ad Amrogio prima dei termini sopra indicati:

a. non determina la risoluzione del presente Contratto, né del Contratto di Locazione Operativa con la finanziaria. Inoltre, non solleva il Cliente dall'obbligo di corrispondere tutti i canoni residui dovuti alla società finanziaria, fino alla naturale scadenza;

b. può causare la disattivazione della Piattaforma YouNeed e dei relativi servizi di assistenza e manutenzione offerti da Amrogio, in caso di contestuale sospensione dei pagamenti dei canoni contrattuali pattuiti. Inoltre, gli apparati hardware e software installati dovranno essere restituiti a Amrogio, secondo le modalità indicate dalla stessa;

c. non provoca altresì la risoluzione del contratto di servizi di comunicazione elettronica (c.d. "Contratto TLC") eventualmente convenuto con Amrogio, in relazione al quale il recesso deve essere comunicato secondo le modalità ivi previste, con un preavviso di 30 giorni;

3.5 Resta inoltre specificamente inteso tra le Parti che i canoni convenuti con la sottoscrizione del presente Contratto e con il Contratto di Locazione Operativa devono essere sempre corrisposti, sino alla naturale scadenza, anche in caso di recesso dal contratto di servizi di comunicazione elettronica (c.d. "Contratto TLC") eventualmente convenuto con Amrogio , nel caso in cui il cliente decidesse di recedere dal contratto prima dei termini previsti all'art. 3.2 e 3.4 del presente Contratto.

Attivazione

3.6 A decorrere dalla Data di Conclusione del Contratto, ex art. 2 del presente Contratto, la Piattaforma YouNeed potrà essere attivata da Amrogio entro il termine non essenziale di 90 giorni, salvo cause di Caso Fortuito e Forza Maggiore, quali – a titolo esplicativo e non esaustivo - incidenti, esplosioni, incendi, scioperi e/o serratte, terremoti, alluvioni, blackout elettrici, atti terroristici, guerre, epidemie, pandemie ed altri simili eventi che impedissero, in tutto o in parte, di dare esecuzione nei tempi concordati al contratto. I Servizi potranno essere fatturati a decorrere dalla "Data di Attivazione", che può prescindere dalla effettiva data di installazione e configurazione degli apparati per il funzionamento e la fruizione della Piattaforma YouNeed. La Data di Attivazione può coincidere con la data di primo intervento dei tecnici presso la sede del Cliente prenotato da Amrogio per l'installazione e la configurazione degli apparati necessari per la Piattaforma YouNeed. Installazione

3.7 Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che il rifiuto da parte del medesimo di acconsentire all'intervento dei tecnici di Amrogio per l'installazione e configurazione degli apparati hardware e software necessari per usufruire dei servizi di cui alla Piattaforma YouNeed (i) non conferisce alcun diritto di impedire alla Amrogio di attivare i servizi e di autorizzare la fatturazione degli stessi; (ii) non costituisce comunicazione di recesso e (iii) non attribuisce alla Amrogio alcuna responsabilità per inadempimento contrattuale.

Resta inteso che i canoni ed eventuali costi di attivazione saranno dovuti anche in caso di rifiuto da parte del Cliente ad acconsentire all'intervento dei tecnici di Amrogio per l'installazione e configurazione

degli apparati hardware e software necessari per usufruire dei servizi di cui alla Piattaforma YouNeed .

3.8 In caso di mancata o ritardata attivazione per scelta o comportamento imputabile al Cliente, gli apparati per poter usufruire del Servizio richiesto, eventualmente già forniti al Cliente, restano a disposizione del Cliente medesimo e questi dovrà richiedere nuovamente l'intervento per l'installazione, fermo il fatto che i canoni e i costi dei servizi attivati decorreranno comunque dall'attivazione anche in assenza di installazione. La restituzione degli apparati per i Servizi, ancorché accettata da Amrogio, non sarà considerata cessazione degli effetti del Contratto, in quanto il recesso deve essere comunicato nei modi di cui al punto 3.2 del presente Contratto.

4. FRUIZIONI, DISATTIVAZIONE E SOSPENSIONE

Fruizione

4.1 Il Cliente prende atto espressamente ed accetta che per fruire della Piattaforma YouNeed, attivata nel termine non essenziale di 90 giorni dalla Data di Conclusione del Contratto da Amrogio, il Cliente dovrà dotarsi di un collegamento alla rete internet, attivato con un operatore autorizzato alla fornitura di servizi di accesso ad internet nel rispetto del Codice.

4.2 Il Cliente accetta espressamente che in assenza di collegamento ad internet non potrà usufruire del paniere di servizi di cui alla Piattaforma YouNeed. La Piattaforma supporta il collegamento ad internet attraverso linee telefoniche digitali (ISDN – Trunk SIP) e linee dati consegnate in Ethernet con 1 IP statico dedicato.

4.3 Il servizio di accesso ad internet necessario per la fruizione del paniere di servizi di cui alla Piattaforma YouNeed può essere offerto da qualunque operatore autorizzato, ai sensi del D.Lgs. 01/08/2003, n. 259, recante il Codice delle Comunicazioni Elettroniche, come s.m.i. Il Cliente Business è libero di aderire all'Offerta Commerciale di Amrogio attinente all'erogazione di servizi di accesso ad internet, sottoscrivendo le Condizioni Generali di Contratto per servizi di comunicazione elettronica, oppure di avvalersi di qualunque altro operatore autorizzato ad operare nel mercato italiano per la fornitura di servizi di accesso ad internet.

4.4 Se il Cliente non dovesse attivare nessun contratto di accesso ad internet con nessun operatore autorizzato a fornire detto servizio sul mercato italiano, nessuna responsabilità potrà essere imputata a Amrogio per inadempimento contrattuale dovuta all'impossibilità del Cliente di fruire dei servizi di cui alla Piattaforma YouNeed, anche in caso di regolare pagamento dei canoni della locazione operativa.

4.5 Il regolare pagamento dei canoni accettati dal Cliente con la sottoscrizione dei Moduli di Richiesta di Attivazione della Piattaforma YouNeed e con il Contratto di Locazione Operativa sottoscritto con la società finanziaria conferisce al Cliente Business il diritto di beneficiare dei servizi di cui alla Piattaforma YouNeed, a prescindere dall'operatore che eroga il collegamento di accesso alla rete internet. Resta inteso però che in assenza di collegamento alla rete internet, il Cliente non potrà fruire dei servizi di cui alla Piattaforma YouNeed.

4.6 Se all'esito del sopralluogo dei tecnici di Amrogio dovesse emergere che il sistema tecnico e di rete fisso e wireless presente presso il Cliente rendesse impossibile la fruizione del servizio, in modo costante, regolare e conforme agli standard tecnici previsti per i servizi di Cloud Computing attivati con la Piattaforma YouNeed, sarà cura di Amrogio informare per tempo il Cliente ed indicare gli interventi all'uopo necessari ed i relativi costi.

4.7 La mancata accettazione del preventivo per gli interventi ivi indicati non determina il recesso dal presente contratto per la Piattaforma YouNeed, né conferisce al Cliente alcun diritto di recesso dal Contratto di Locazione Operativa, con relativa sospensione del pagamento dei canoni per la locazione operativa.

4.8 In caso di accettazione del preventivo di cui al comma precedente, ove il Cliente dovesse successivamente cambiare idea, per qualsiasi motivo e rifiutare l'intervento dei tecnici di Amrogio per le operazioni di cui ai commi 4.6 e 4.7 del presente articolo al fine di usufruire della Piattaforma YouNeed, i costi e i canoni di Locazione Operativa dovuti dal Cliente saranno comunque addebitati, e Amrogio non potrà essere considerata responsabile di nessun inadempimento contrattuale; tale rifiuto, inoltre, non costituisce comunicazione di recesso dal presente contratto, che deve essere significata ai sensi dell'art. 3.2 del Contratto e non conferisce al Cliente alcun diritto di recedere dal Contratto di Locazione Operativa, sospendendo il pagamento dei canoni dovuti alla società finanziaria.

4.9 Per la Fruizione della Piattaforma YouNeed saranno consegnati al personale incaricato del Cliente, ove previste, le chiavi di accesso, che dovranno essere conservate con cura e riservatezza dal Cliente.

4.10 Il Cliente Business sarà tenuto, a decorrere dall'attivazione della Piattaforma YouNeed, a porre in essere ogni e qualsiasi azione a tutela del sistema. Il Cliente sarà responsabile di qualsiasi danno, perdita, onere, risarcimento od azione lesiva eventualmente causato attraverso l'utilizzo della Piattaforma da parte di soggetti terzi, ivi inclusi dipendenti, collaboratori, consulenti ecc., tramite le proprie credenziali di accesso, ovvero derivante dal proprio uso della Piattaforma YouNeed, ivi comprese le comunicazioni illecite, diffamatorie o lesive, con ciò manlevando espressamente Amrogio da ogni e qualsiasi responsabilità al riguardo. Il Cliente Business si impegna a comunicare prontamente ad Amrogio l'eventuale uso illegittimo ed improprio della Piattaforma.

4.11 La sottoscrizione del presente Contratto prevede la consegna al Cliente di uno o più apparati, necessari per l'utilizzo della Piattaforma. L'uso è disciplinato dall'articolo 8.

4.12 Il Cliente Business si impegna ad utilizzare i Servizi in conformità delle istruzioni fornite da Amrogio ed alle norme applicabili.

4.13 La Piattaforma YouNeed è offerta in via continuativa ed ininterrotta tutti i giorni dell'anno, inclusi i festivi, per 24 (ventiquattro) ore al giorno, salvo interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che potranno comportare la sospensione della Piattaforma, e di cui sarà data immediata comunicazione al Cliente Business.

Diffida ad adempiere e Disattivazione

4.14 Il Cliente prende atto ed accetta espressamente che in caso di sospensione del pagamento dei canoni contrattuali previsti per la

Piattaforma YouNeed, per qualsiasi motivo e anche aderendo al Contratto di locazione Operativa, , oltre il termine di 15 giorni dalla scadenza delle relative fatture dovute, NON potrà più usufruire della Piattaforma YouNeed, che Ambrogio si riserva la facoltà di disattivare. Ai sensi dell'art. 1454 del codice civile, Ambrogio potrà intimare al Cliente mediante comunicazione scritta inviata via PEC o raccomandata A/R che, in caso di mancato pagamento dei canoni dovuti, entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della medesima, la Piattaforma YouNeed verrà ad essere disattivata e il contratto risolto, con obbligo del Cliente di corrispondere tutti i canoni dovuti in un'unica soluzione. In caso di pagamento dei canoni dovuti, la Piattaforma YouNeed verrà riattivata.

Sospensione

4.15 Ambrogio potrà sospendere in ogni momento il funzionamento della Piattaforma YouNeed, in tutto o in parte, anche senza preavviso e per cause di Caso Fortuito e Forza Maggiore, quali – a titolo esplicativo e non esaustivo - incidenti, esplosioni, incendi, scioperi e/o serrate, terremoti, alluvioni, blackout elettrici, atti terroristici, guerre, epidemie, pandemie ed altri similari eventi che impedissero, in tutto o in parte di erogare il servizio; e in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri soggetti terzi. Ambrogio potrà, altresì, sospendere la Piattaforma YouNeed, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente Business, qualora la Pubblica Autorità o privati denunciino un uso improprio della Piattaforma YouNeed da parte del Cliente Business in quanto contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

4.16 Il Cliente prende atto espressamente che Ambrogio può offrire ulteriori servizi, non ricompresi nel canone di Locazione Operativa che, se richiesti dal Cliente, sono fatturabili a parte al Cliente, per i seguenti importi: Configurazione variazione operatore TLC: 1° gratuito, successivi € 60,00/ora, variazione messaggi vocali con voce sintetizzata: € 30,00 cadauno, variazione configurazione impianto o IVR: € 60,00/ora, intervento tecnico causa Cliente € 60,00/ora, altri interventi richiesti dal Cliente € 60,00/ora (escluso manutenzione e assistenza).

4.17 In caso di malfunzionamento (si intende il mancato funzionamento di una o più funzionalità della piattaforma YouNeed per un tempo di 4 ore) ripetuto (si intende che il malfunzionamento si ripresenti per 3 volte nei 90 giorni) della Piattaforma YouNeed, il Cliente può chiedere a Ambrogio rimborso del 100% entro 90 giorni dall'attivazione, e Ambrogio provvederà a rimontare il vecchio centralino messo a disposizione del Cliente.

5. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO ALLA NORMATIVA VIGENTE IN TEMA DI TUTELA DEI DATI PERSONALI - NOMINA A RESPONSABILE EX ART. 28 REG. UE 2016/679

5.1 Il Cliente prende atto e riconosce espressamente che, in caso di archiviazione di ogni e qualsiasi dato personale e/o informazione sui server Cloud di Ambrogio, in virtù dell'erogazione del Servizio Cloud, di essere " Titolare del Trattamento" dei suddetti dati, assumendosi ogni e qualsiasi responsabilità di legge, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e del Reg. UE 2016/679

5.2 Il Cliente prende atto e riconosce espressamente di essere "Titolare" (art. 4 e 24 Reg. UE 2016/679) relativamente a tutti i trattamenti di dati personali da egli effettuati per mezzo del Servizio messo a disposizione da AMBROGIO e, in quest'ambito con la sottoscrizione del presente contratto NOMINA AMBROGIO S.R.L. "RESPONSABILE" secondo quanto citato all' art. 28 del Reg. UE 2016/679 limitatamente ai trattamenti di dati personali di volta in volta da egli richiesti o necessari alla gestione tecnica dei servizi da Egli acquistati e degli strumenti messi a disposizione da AMBROGIO, nonché alla sicurezza dei dati da egli trattati per mezzo degli strumenti stessi.

Non sono contemplate dalla presente nomina attribuzioni e responsabilità circa l'esattezza, l'aggiornamento, la completezza e la non eccedenza dei dati trattati dal Cliente per mezzo degli strumenti messi a disposizione da AMBROGIO S.r.l., restando ovviamente esse in capo al Titolare come, peraltro, l'ottemperanza agli altri obblighi non elencati nel presente documento ed imposti dalla normativa (in particolare informativa [art. 13-14 Reg. UE 2016/679, acquisizione del consenso dell'interessato, etc.).

In ottemperanza a quanto prescritto dalla vigente Normativa sulla protezione dei dati personali, AMBROGIO S.R.L. sarà tenuta a:

- trattare i dati personali soltanto per l'esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto, con le caratteristiche tecniche e di sicurezza stabilite sulla base di quanto previsto nello stesso, che ai fini del presente articolo devono intendersi quale documentazione contenente le istruzioni di trattamento dei dati che il Cliente ritiene adeguate in relazione a quanto previsto ai sensi dell'art. 32 del Regolamento europeo 679/2016. Nel caso in cui il Cliente manifesti ulteriori esigenze che richiedono un trattamento diverso rispetto a quanto descritto nella documentazione sopra richiamata, dovrà segnalare tale necessità a AMBROGIO S.r.l. e descrivere le misure tecniche e organizzative che richiede vengano predisposte, le quali verranno quotate con una specifica offerta; a tal proposito il Cliente riconosce che eventuali copie realizzate da AMBROGIO al solo scopo di garantire continuità nel servizio, NON costituiscono copia di backup ai fini della garanzia di disponibilità del dato, che resterà in capo al Cliente-Titolare ;

- segnalare immediatamente e senza ingiustificato ritardo al Cliente ogni compromissione, sospetta o accertata, della sicurezza dei dati personali di cui egli sia Titolare, fornendo ogni elemento utile/necessario per la valutazione e gestione dell'evento nonché alla eventuale segnalazione all'Autorità Garante ed agli interessati;

- ove applicabile in relazione alla natura del servizio acquistato e, previ accordi relativi ad eventuali costi/compensi aggiuntivi, assistere il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del citato Reg. UE;

- ove applicabile in relazione alla natura del servizio acquistato e, previ accordi relativi ad eventuali costi/compensi aggiuntivi, assistere il Titolare nel garantire il rispetto dei diritti riconosciuti dalla normativa agli Interessati;

- mettere a disposizione del Titolare, su richiesta di quest'ultimo, quanto necessario a dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo;

- fornire su richiesta al Titolare l'elenco dei soggetti nominati responsabili ex art. 28 Reg. UE 2016/679 coinvolti nei trattamenti di cui alla presente nomina, segnalandone successivamente ogni variazione;

- Garantire nell'ambito della propria organizzazione, ove applicabile per la natura dei trattamenti effettuati ed ai servizi resi, il pieno rispetto del Provvedimento a carattere generale del Garante Per La Protezione Dei Dati Personali datato 27/11/2008 e successive modifiche del 25/06/2009 avente ad oggetto <<Misure e accorgimenti prescritti ai

titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di Amministratore Di Sistema>> adempiendo per quanto di propria competenza agli obblighi di cui al punto 2 del citato provvedimento;

- previ accordi relativi ad eventuali costi aggiuntivi, soddisfare eventuali istruzioni/richieste del Titolare, informandolo ove, a suo parere, tali istruzioni siano in contrasto con la normativa in tema di tutela dei dati personali.

AMBROGIO S.r.l. potrà agire in autonomia per quanto riguarda la scelta e l'organizzazione dei criteri, degli strumenti e delle modalità con cui gestire la propria attività, operare il trattamento ed adottare le misure di sicurezza, a tal fine potrà delegare le fasi del trattamento che riterrà opportune a Enti/Società Sue fornitrici che gestiscono o erogano servizi funzionali e/o ausiliari alle attività di cui trattasi (quali a titolo esplicativo e non esaustivo: manutenzione/gestione dei sistemi informatici, etc.), a cui potrà conferire nomina a Responsabile ex art. 28 Reg. UE 2016/679 e che saranno tenute a loro volta a dare piena applicazione alla normativa in parola ed alle condizioni di cui al presente articolo.

Ricorrendo a tale possibilità AMBROGIO redigerà l'elenco dei responsabili coinvolti nel trattamento di cui alla presente nomina, rendendolo disponibile al Cliente; l'elenco dovrà essere costantemente aggiornato e il Cliente sarà avvertito di ogni sua variazione, che si intenderà accettata qualora non pervenissero diverse istruzioni entro il termine di 15 giorni ove diverse istruzioni del Cliente comportassero variazioni nelle scelte organizzative del Responsabile questo potrà scegliere di rinunciare all'incarico o richiedere una compensazione per gli eventuali maggiori costi sostenuti a seguito delle richieste del Cliente stesso. Gli elenchi di collaboratori e subfornitori eventualmente trasmessi al Cliente da AMBROGIO costituiscono documenti riservati protetti secondo quanto previsto dal codice penale (Art. 621. - Rivelazione del contenuto di documenti segreti. - Art. 623. - Rivelazione di segreti scientifici o industriali) dal D. Lgs. 30/2005 "Codice della proprietà industriale", e non potranno in nessun caso essere comunicati o resi disponibili, anche solo in parte, a soggetti terzi se non verso Enti pubblici ispettivi in adempimento a specifiche norme di legge.

Nel caso in cui AMBROGIO avesse la necessità di ricorrere a Soggetti residenti in Paesi non appartenenti alla Unione Europea e per i quali non vi sia stata decisione di adeguatezza ai sensi dell'articolo 45, paragrafo 3 Reg. UE 2016/679, anche in relazione a servizi di call center o al ricorso a data center o ad altri servizi erogati in modalità "Cloud" (hosting dati), la stessa si impegna a:

- sottoscrivere CON I soggetti residenti in altri Paesi le clausole contrattuali-tipo indicate a livello europeo (Decisione di esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione del 4 giugno 2021 e Decisione di esecuzione (UE) 2021/914 della Commissione del 4 giugno 2021) oppure o adottare e documentare altre forme di garanzia adeguata come previsto all'art. 46 Reg. UE 2016/679;
- oppure o adottare e documentare altre forme di garanzia adeguata come previsto all'art. 46 Reg. UE 2016/679.

A tal proposito AMBROGIO ha delegato operazioni di help desk ed assistenza alla AMBROGIO SHPK, con sede in Tirana - Albania, nominata Responsabile ex art. 28 Reg. UE 2016/679 e vincolata contrattualmente al rispetto delle policies Ambrogio e della normativa europea ed italiana in tema di tutela dei dati personali

La nomina a Responsabile del trattamento di AMBROGIO S.r.l. s'intenderà avere la stessa durata ed efficacia del presente contratto e s'intenderà revocata qualora esso venga risolto, annullato, rescisso o comunque divenga invalido e/o inefficace. In tal caso i dati personali la cui conservazione da parte di AMBROGIO S.r.l. non sia resa necessaria dalla normativa vigente o da altra legittima finalità, potranno essere, su istruzione del Titolare, cancellati o restituiti.

6.GARANZIE E RESPONSABILITÀ DI AMBROGIO

6.1.Ambrogio si impegna ad erogare la Piattaforma YouNeed:

- a)in modo continuativo e professionale nel rispetto delle prescrizioni di legge e regolamentari e degli standard di livello di settore, eseguendo quanto necessario per rendere sempre disponibili al Cliente i propri dati trattati mediante la Piattaforma YouNeed, salvo le cause di Caso Fortuito e Forza maggiore, da intendere ogni fatto, atto o evento (eventualmente cumulativo) quali - a titolo esplicativo e non esaustivo - terremoti, catastrofi naturali, epidemie, pandemie, atti terroristici, guerre, scioperi, blackout elettrici - il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni imputabili ad Ambrogio e che, per natura ed entità, risultino tali da impedire l'adempimento degli obblighi contrattuali; e/o di interruzione temporanea della Piattaforma per motivi di manutenzione; per incidenti, minacce alla sicurezza o alla integrità e alla vulnerabilità della servizio di Cloud Computing erogato con la Piattaforma YouNeed; per decisioni governative o della Pubblica Amministrazione; per uso improprio della Piattaforma da parte dell'Utente, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi eventuali ulteriori disposizioni di legge; per agire in via precauzionale, in caso di frodi per tutelare gli interessi dell'Utente.

- b)attraverso sistemi software e hardware funzionali all'erogazione di YouNeed;

- c)con la massima diligenza professionale e a regola d'arte, nel rispetto delle specifiche tecniche e di qualità necessarie;

- d)fornendo i servizi di assistenza e manutenzione necessaria;

- e)garantendo l'esecuzione di aggiornamenti ed implementazioni di sistema necessari in ragione delle modifiche normative eventualmente intervenute in vigenza del presente contratto e alle specifiche tecniche e/o alla configurazione dei servizi, ove necessarie per la corretta esecuzione delle prestazioni contrattuali;

- f)garantendo che le attività oggetto del contratto saranno eseguite da personale utilizzato nel rispetto della vigente normativa, idoneo a svolgere qualitativamente e quantitativamente le attività commissionate ed in regola nel rispetto degli obblighi in materia di contributi assicurativi, previdenziali ed assistenziali previsti dalla legge;

- g)Ambrogio non sarà in alcun modo responsabile del trattamento dei dati di terzi posto in essere dal Cliente Business attraverso la Piattaforma.

6.2. I dati utilizzati dal Cliente dovranno essere conformi ai principi di ordine pubblico e di buon costume e non dovranno contenere materiale illegale e/o pedopornografico. Ambrogio non risponde dei danni causati a terzi dal Cliente Business mediante l'impiego di YouNeed, e/o a causa del contenuto dei dati archiviati sui sistemi Cloud e delle comunicazioni e/o informazioni inviate dal Cliente Business a

terzi o ad Ambrogio mediante YouNeed.

6.3.Ambrogio declina ogni responsabilità per ogni ritardo o altro impedimento causato da enti governativi, operatori privati o pubblici che siano responsabili della fornitura delle reti e dei sistemi necessari per l'erogazione della Piattaforma YouNeed sul territorio nazionale ovvero in altri paesi, o da fatti di forza maggiore, quali - a titolo esplicativo e non esaustivo - terremoti, catastrofi naturali, epidemie, atti terroristici, guerre, scioperi, ecc. - il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni allo stesso imputabili e che, per natura ed entità, risultino tali da impedire l'adempimento degli obblighi contrattuali.

6.4 Fatto salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, Ambrogio assicura la regolarità di funzionamento della Piattaforma YouNeed ma resta esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale per danni diretti e/o indiretti (sia con riferimento al danno emergente che al lucro cessante) subiti dal Cliente Business e/o da terzi in conseguenza dell'uso della Piattaforma, salvo il caso di fatti e/o atti imputabili ad Ambrogio per suo dolo o colpa grave.

6.5 Ambrogio non sarà, parimenti, in ogni caso responsabile di qualsiasi inconveniente dovesse manifestarsi nell'erogazione della Piattaforma, non dovuto a problemi tecnici direttamente imputabili alla propria rete e ai propri sistemi hardware e/o software e non sarà altresì responsabile per qualsiasi danno anche indiretto che il Cliente Business possa subire se non in caso di proprio comprovato dolo o colpa grave.

6.6 In caso di richiesta di trasferimento del servizio ad un indirizzo diverso da quello di prima attivazione, Ambrogio non sarà responsabile di eventuali ritardi di trasferimento che non siano direttamente imputabili alla propria rete e ai propri sistemi.

6.7 Ambrogio non è responsabile per la perdita, sia diretta che indiretta, mancato profitto o qualsiasi danno incidentale che il Cliente Business possa avere a subire in profitti o redditi, risparmi anticipati o costi, o altra perdita consequenziale, derivante dal mancato funzionamento della Piattaforma YouNeed, perdita di dati, virus informatici o dall'errato utilizzo dello stesso da parte del Cliente Business o di terzi.

6.8 In nessun caso Ambrogio sarà responsabile per i danni causati a terzi, direttamente o indirettamente, dal Cliente Business attraverso i dati archiviati sui sistemi Cloud di Ambrogio, o dalle informazioni e/o materiali forniti da Ambrogio anche attraverso il sito e quanto'altro rientri nell'ambito della Piattaforma YouNeed.

6.9 Il Cliente Business assume ogni responsabilità derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di funzionamento della Piattaforma YouNeed, effettuati da parte sua ovvero da parte di terzi non autorizzati da Ambrogio e circa il contenuto e la forma delle comunicazioni archiviate sui sistemi Cloud e/o trasmesse attraverso YouNeed e terrà indenne Ambrogio da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Ambrogio. Il Cliente Business sarà altresì responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio della Piattaforma "YouNeed" e, in tal caso, Ambrogio potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamenti, salvi, in ogni caso, ulteriori rimedi di legge.

7.PROPRIETÀ INTELLETTUALE

7.1.Il Cliente Business riconosce ed accetta espressamente che:

- a)qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione, know how, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabile, utilizzato in relazione a YouNeed rimarrà sempre e comunque di proprietà di Ambrogio.

- b)il software utilizzato per l'erogazione di YouNeed è proprietà di Ambrogio e/o suoi danti causa e che la licenza è concessa al Cliente da Ambrogio. Ai fini della fruizione della piattaforma il Cliente si impegna a rispettare il presente Contratto.

- c)senza limitazione per quanto sopra detto, il Cliente Business non è autorizzato ad usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di Ambrogio e/o della controllante e/o di qualunque affiliata di Ambrogio senza il previo consenso scritto di Ambrogio.

7.2.Ai Cliente Business appartiene la titolarità dei diritti di proprietà intellettuale sui dati eventualmente archiviati sui "Server Cloud" di Ambrogio, in virtù dell'erogazione di YouNeed.

8.PROPRIETÀ DEI PROGRAMMI E DEI MATERIALI

8.1.I sistemi hardware e software, il sito e ogni altro programma o materiale (compresi modem, router, apparati, ecc...) forniti al Cliente Business, in funzione dell'erogazione della Piattaforma YouNeed, da Ambrogio, restano nella piena ed esclusiva proprietà di quest'ultimo, quando non forniti per il tramite della società di Locazione Operativa, nel qual caso restano di proprietà della Finanziaria, mentre il Cliente Business ne mantiene esclusivamente la detenzione, limitatamente al periodo di efficacia ed alle modalità di cui al presente Contratto. Il Cliente Business è tenuto a mantenere i beni con diligenza qualificata, inibendo qualsiasi atto di manutenzione, utilizzo o modifica da parte di terzi. In caso di recesso, il Cliente Business è tenuto a restituire ogni apparato o bene nel termine essenziale nell'interesse di Ambrogio di 10 (dieci) giorni, dalla comunicazione del recesso, a propria cura e spese, salvo rimanga in essere l'eventuale contratto servizi TLC.

8.2.In caso di mancata restituzione, totale o parziale o di restituzione di dispositivi danneggiati, non ottenuti con la Locazione Operativa, il Cliente dovrà corrispondere una penale di € 3.500,00 + iva per ogni apparato installato. In caso di locazione operativa, la mancata o parziale restituzione è regolata dallo specifico contratto con la finanziaria

8.3.Il Cliente prende atto del fatto che i dispositivi concessi sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione, alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dalla garanzia fornita dal produttore ai sensi di legge. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dal dispositivo o da una errata utilizzazione dello stesso, ed è comunque esclusa nei seguenti casi: (I) interventi, riparazioni o manomissioni e effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Ambrogio o dal suo delegato; (II) rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi siano diventati illeggibili; (III) danneggiamento del



dispositivo dovuto a comportamento imputabile al cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; (IV) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; (V) uso del dispositivo in difformità alle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il Cliente dovrà darne comunicazione entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Ambrogio si riserva la facoltà di provvedere, a propria discrezione, alla sostituzione del dispositivo ovvero alla relativa riparazione, che sarà eseguita direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore.

9. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE BUSINESS E OBBLIGO DI MANLEVA

9.1. Il Cliente Business dichiara e garantisce di avere ogni e qualsiasi diritto, titolo, permesso, licenza ed autorizzazione necessaria per avvalersi della Piattaforma YouNeed senza che ciò comporti violazione alcuna di diritti di terzi, di privativa industriale o di norme di legge, decreti o regolamenti.

9.2. Il Cliente si impegna a: i) non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino Terzi a mettere in atto condotte illecite e/o criminose; ii) osservare e far osservare ad altri utilizzatori dei Servizi, tutti i regolamenti, direttive e procedure connesse alla Piattaforma YouNeed, iii) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni di legge e regolamenti in materia civile, penale, e amministrativa posta a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche, riservatezza e tutela dei dati personali; vi) utilizzare i Servizi in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari applicabili; v) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illeciti, razzisti o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti; vi) non utilizzare o provvedere a dare ad altri il diritto di utilizzare i Servizi per effettuare comunicazioni o attività contro la morale e l'ordine pubblico o arrecare danno ai minori, molestia o disturbo della quiete privata ovvero per finalità abusive o fraudolente.

Il Cliente prende espressamente atto che è vietato utilizzare la Piattaforma YouNeed per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna a mantenere indenne e manlevata Ambrogio da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spese, incluse anche le spese legali, derivanti da ogni violazione di quanto previsto al presente comma.

9.3 Il Cliente Business è tenuto quindi a: a) ad utilizzare la Piattaforma nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti; b) ad utilizzare apparecchiature debitamente omologate e conformi alle normative in vigore; b) a non effettuare direttamente e/o tramite terzi interventi sulle modalità di utilizzo di YouNeed senza previa autorizzazione di Ambrogio; c) a non utilizzare, o far utilizzare da terzi, il servizio per archiviare dati e/o effettuare comunicazioni che arrechino danni e/o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti e/o che violino le normative vigenti.

9.4 Il Cliente Business si assume ogni responsabilità (a) derivate dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Ambrogio che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) derivate da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente Business ovvero da terzi non autorizzati da Ambrogio e (c) circa i contenuti e le forme dei dati archiviati sui sistemi Cloud e delle comunicazioni trasmesse attraverso la Piattaforma YouNeed e riterrà indenne Ambrogio da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Ambrogio.

9.5 Il Cliente terrà indenne Ambrogio da ogni azione lesiva, perché contraria a norme di legge, dovuta a dolo, imperizia, imprudenza, negligenza, errore od omissione, violazione di leggi o regolamenti, causata dallo stesso o da propri dipendenti o da terzi aventi col medesimo, rapporti contrattuali o di fatto, attraverso l'uso dei Servizi di cui alla Piattaforma YouNeed.

Il Cliente si assume ogni responsabilità circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e terrà indenne e manlevata Ambrogio da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Ambrogio.

9.6 Il Cliente Business è responsabile dell'utilizzo di YouNeed anche qualora tale utilizzo avvenga senza il suo consenso. Il Cliente è tenuto a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, eventuali prodotti associati al Servizio detenuti in comodato per tutta la durata del Contratto e comunque fino all'eventuale momento della riconsegna degli stessi. Il Cliente, pertanto, si impegna a risarcire e tenere indenne Ambrogio per l'eventuale perdita e per gli eventuali danni arrecati agli stessi. Il Cliente non risponde della perdita dei beni dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria.

9.7 Salvo diversa indicazione scritta da parte del Cliente Business, Ambrogio è autorizzata a comunicare a soggetti terzi i dati relativi al presente contratto (come l'oggetto, la durata e la denominazione del Cliente Business) quale referenza ai fini di promozione e commercializzazione dei propri prodotti e/o Servizi.

10. RISERVATEZZA

10.1 Ambrogio si obbliga a garantire la riservatezza dei dati del Cliente Business eventualmente trattati ed archiviati sui sistemi Cloud in virtù dell'erogazione del Servizio YouNeed, assicurando il rispetto degli obblighi contrattuali di riservatezza che il Cliente avesse eventualmente assunto verso soggetti terzi, tutelando eventualmente i dati che costituiscono informazioni aziendali riservate e proprietà intellettuali del Cliente

11. SERVIZIO CLIENTI - SEGNALAZIONE GUASTI - VERIFICHE TECNICHE

11.1. Ambrogio mette a disposizione dei Clienti un apposito Servizio di Assistenza Clienti che potrà essere contattato al seguente recapito: Numero verde 800 082863, o tramite Fax al numero 800582465; oppure all'indirizzo assistenza@ambrogio.com, all'indirizzo PEC assistenza@ambrogiopec.com, al fine di ottenere informazioni di natura tecnica e/o commerciale sulla Piattaforma YouNeed; ovvero per inoltrare le richieste di assistenza relative alla Piattaforma YouNeed; per avere chiarimenti per presentare reclami, richieste, segnalazioni per guasti e/o difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione della Piattaforma YouNeed. Le telefonate inoltrate al servizio assistenza potranno essere registrate, fatto salvo il rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali applicabili, in particolare in tema di tutela dei dati personali. I recapiti del servizio di assistenza Clienti sono indicati

nelle fatture e sul sito web.

Tutte le comunicazioni scritte del Cliente, ivi incluse le comunicazioni di reclamo, del Cliente indirizzate a Ambrogio per essere ritenute valide, a tutti gli effetti di legge, dovranno pervenire per iscritto tramite PEC: assistenza@ambrogiopec.com, oppure mediante raccomandata A/R inviata alla sede di Ambrogio S.r.l. in viale della Repubblica 243, 59100, Prato, allegando la fotocopia del documento d'identità.

11.2 Ambrogio darà riscontro con la massima celerità e, comunque, non oltre 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

11.3. In ipotesi di difetto di funzionamento e/o di guasti dei Servizi di cui alla Piattaforma YouNeed, Ambrogio si impegna prontamente ad intervenire per riparare i guasti e ad eliminare i difetti, per la parte di propria competenza, escluse le ipotesi di guasti e/o difetti di particolare complessità e gravità per i quali verrà comunque garantito un intervento tempestivo. La riparazione dei guasti sarà gratuita per il Cliente Business, ad eccezione dei guasti che siano imputabili direttamente o indirettamente a dolo o colpa del Cliente Business, ovvero che siano ascrivibili a difetti di funzionamento di impianti o terminali utilizzati dal Cliente Business medesimo. Resta inteso inoltre che qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da Ambrogio o da terzi incaricati da quest'ultima, muniti di apposito contrassegno di riconoscimento.

11.4. Ambrogio non risponde di disservizi che influiscono sulla possibilità di fruire regolarmente della Piattaforma YouNeed imputabili al collegamento internet fornito da un operatore terzo, autorizzato ad operare sul mercato italiano.

11.5 Al fine di consentire l'eventuale effettuazione delle verifiche tecniche necessarie, il Cliente Business dovrà autorizzare l'accesso nei propri locali ai tecnici di Ambrogio o ai terzi da quest'ultima incaricati (muniti di contrassegno di riconoscimento), concordando preventivamente la data e l'orario dell'intervento. In caso di mancata autorizzazione all'accesso ai propri locali da parte del Cliente Business, Ambrogio potrà sospendere i Servizi fino a quanto il Cliente Business non consentirà l'accesso ai locali stessi.

12. CORRISPETTIVI - FATTURAZIONE - PAGAMENTI-

12.1. A fronte della prestazione dei Servizi di cui alla Piattaforma YouNeed, il Cliente si impegna a corrispondere i canoni contrattuali dovuti sottoscrivendo il presente Contratto e il Contratto di Locazione Operativa con la società finanziaria e i costi ulteriori eventualmente dovuti per gli ulteriori servizi richiesti, come indicati nel presente articolo. In caso di insolvenza, in presenza di locazione operativa, Ambrogio srl si riserva di avocare il debito con la finanziaria e rifatturarlo in un'unica soluzione al Cliente.

12.2. Salvo quando diversamente previsto nel contratto di Locazione Operativa, il canone e gli eventuali ulteriori costi per la Piattaforma YouNeed saranno addebitati al Cliente mediante l'invio tramite fatturazione elettronica ex L. 205/2017 almeno 5 giorni prima della scadenza dei pagamenti, di un'unica fattura annuale anticipata, in esemplare unico, con previsione di dilazione e termini di pagamento mensili.

I servizi a canone mensile sono fatturati annualmente anticipati (con addebito e pagamento successivo alla fattura in 12 mensilità) ed è previsto un addebito di € 1,99 + iva per spese di gestione incasso; per i pagamenti con bollettino postale o bonifico (modalità non prevista) l'addebito è di € 3,99 + iva. In caso di fattura o addebito insoluti, saranno applicate spese per € 9,99 cadauno, cui dovranno sommarsi gli interessi eventualmente maturati, di cui al successivo articolo 12.6.

12.3 Il pagamento delle fatture emesse da Ambrogio dovrà essere effettuato entro le date di scadenza indicate nella stessa fattura o negli allegati a corredo della fattura, mediante sistema autorizzato RID-SEPA con autorizzazione permanente di addebito in conto corrente o mediante carta di credito. In tale ultima ipotesi il Cliente Business resta solidalmente responsabile per il pagamento delle fatture unitamente all'istituto della Carta di credito prescelta.

12.4 In caso di ritardo nei pagamenti decorreranno, a carico del Cliente Business, interessi di mora, disciplinati e determinati in conformità a quanto previsto dal Decreto Legislativo 231/2002. E in ogni caso fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

12.5 Ambrogio segnalerà al Cliente Business gli eventuali ritardi riscontrati nel pagamento delle fatture. Si conviene che nel caso in cui, a causa della morosità del cliente locatario, la società di locazione operativa provveda allo storno delle fatture relative ai canoni non incassati dal Cliente e alla contestuale fatturazione dei medesimi importi a titolo risarcitorio ad Ambrogio srl, quest'ultimo potrà richiedere al Cliente la ripetizione di tutte le somme pagate a tale titolo alla società di locazione operativa ed il risarcimento del danno subito, comprensivo di interessi e di ogni altra spesa sostenuta o addebitata per tale motivo.

12.6 Oltre al canone pattuito per la Locazione Operativa, qualora fossero richiesti dal Cliente, Ambrogio potrà erogare i seguenti servizi con il seguente costo fatturabile a parte: Configurazione Operatore TLC alternativo: 1° gratuito, successivi € 60,00/ora; Variazione messaggi vocali con voce sintetizzata: € 30,00 cadauno; Variazione configurazione impianto o IVR: 1/anno gratuiti, successivi € 60,00/ora; Intervento tecnico causa Cliente € 60,00/ora; Altri interventi richiesti dal Cliente € 60,00/ora (escluso manutenzione e assistenza).

12.7 In caso di conclusione del contratto di Locazione Operativa il Cliente è tenuto a corrispondere i canoni della Locazione Operativa secondo i termini e le condizioni convenute in tale specifico accordo, strumentale all'erogazione della Piattaforma YouNeed. In nessun caso egli potrà sospendere il pagamento di tali canoni convenuti imputandoli ad eventuale mancato funzionamento o sospensione della Piattaforma YouNeed o risoluzione del presente contratto

13. RECLAMI SULLA FATTURAZIONE

13.1. Salvo le disposizioni del Contratto di Locazione Operativa, se concluso, nel caso in cui il Cliente Business intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione scritta inviata via Pec o raccomandata a/R, da inoltrare entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla scadenza della fattura oggetto di contestazione.

13.2 Ambrogio esaminerà il reclamo e comunicherà al Cliente Business i risultati della verifica entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione del reclamo stesso. Qualora risultino importi pagati in eccesso dal Cliente Business, questi verranno rimborsati, mediante accredito sulla fattura successiva.

13.4. In caso di mancato accoglimento del Reclamo, il Cliente Business sarà tenuto a pagare l'indennità di mora, di cui al precedente articolo

12.6 a decorrere dalla data di scadenza della fattura. Tale indennità sarà addebitata nella fattura successiva al mancato accoglimento del reclamo.

13.5. Il Cliente Business che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da Ambrogio.

14. MODIFICAZIONI IN CORSO DI EROGAZIONE

14.1. Ambrogio potrà procedere alla modifica delle specifiche tecniche della Piattaforma YouNeed per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali. Ambrogio potrà altresì procedere a modificare le condizioni contrattuali.

14.2. Qualora Ambrogio dovesse modificare le presenti Condizioni Generali di Contratto, dette modifiche avranno effetto solo dopo 30 giorni dalla data in cui saranno portate a conoscenza del Cliente Business e comunicate unitamente alle fatture o con separato avviso presso il recapito del Cliente.

14.4 Alla data di scadenza del presente contratto e del Contratto di Locazione Operativa, Ambrogio sarà libero di definire nuove condizioni tariffarie da applicare al Cliente che intende rinnovare i contratti per la somministrazione della Piattaforma YouNeed.

15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

15.1 Il presente Contratto sarà risolto da Ambrogio, ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., dandone comunicazione scritta all'altra parte, inviata via PEC o raccomandata A/R con un preavviso di 15 giorni decorrente dalla data di ricevimento della stessa da parte del Cliente, con conseguente interruzione della Piattaforma YouNeed, nel caso di violazione dei seguenti articoli: 2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO; 7. PROPRIETÀ INTELLETTUALE; 8. PROPRIETÀ DEI PROGRAMMI E DEI MATERIALI; 9. GARANZIE E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE BUSINESS E OBBLIGO DI MANLEVA, con conseguente addebito in un'unica soluzione tutti i canoni dovuti dal Cliente sino a scadenza naturale. Resta salvo il diritto per il maggior danno.

15.2 Resta inteso tra le Parti che in caso di recesso comunicato da Ambrogio ai sensi del presente articolo, il Cliente non potrà sospendere, per nessun motivo, il pagamento dei canoni dovuti alla società finanziaria, ai sensi del contratto di Locazione Operativa sottoscritto.

16. COMUNICAZIONI SCRITTA TRA IL CLIENTE BUSINESS E AMBROGIO

16.1 Tutte le comunicazioni scritte, ivi incluse le comunicazioni di reclamo, del Cliente indirizzate a Ambrogio per essere ritenute valide, a tutti gli effetti di legge, dovranno pervenire per iscritto tramite PEC: assistenza@ambrogiopec.com, oppure mediante raccomandata A/R inviata alla sede di Ambrogio S.r.l. in viale della Repubblica 243, 59100, Prato, allegando la fotocopia del documento d'identità

17. FORO COMPETENTE

17.1 Il presente contratto è regolato dalla legge italiana e comunitaria applicabile Per le controversie che dovessero insorgere in relazione all'interpretazione, esecuzione, e risoluzione del presente contratto, nonché agli stessi connesse, tra Ambrogio ed il Cliente Business sarà esclusivamente competente il Foro di Prato, con esclusione di ogni altro foro previsto ai sensi del codice di procedura civile o delle leggi speciali della Repubblica Italiana.

18. TUTELA DATI PERSONALI

Il cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati forniti sono veritieri, completi ed esatti.

Alcune delle informazioni scambiate tra le parti nella normale gestione dei rapporti che intercorrono tra le stesse e/o in relazione alla gestione del servizio, sono qualificabili come "dati personali" (art. 4 Reg.UE 2016/679) relativi a soggetti terzi, ad esempio dipendenti o collaboratori.

In riferimento a tali informazioni le Parti si impegnano reciprocamente:

- a trattare i suddetti dati per le sole finalità di cui al presente contratto e correlate alla gestione del servizio o della fornitura e dei rapporti commerciali intercorrenti nonchè per adempiere ad obblighi imposti da norme di legge;
- a scambiarsi dati pienamente utilizzabili per le finalità sopra citate, poiché acquisiti in modo lecito ed avendo già ottemperato, ciascuna nei confronti degli interessati con cui intrattiene rapporti diretti, agli obblighi di informativa ed eventuale acquisizione del consenso per i trattamenti effettuati da entrambe le parti in relazione o in conseguenza del presente contratto; resta inteso che le parti collaboreranno, ove necessario, al fine di rispondere alle legittime richieste degli interessati ove riguardanti i trattamenti in parola;
- a rendere disponibili alla Controparte eventuali informazioni aggiuntive circa i trattamenti effettuati, così da porLa in condizioni di rispettare il punto precedente; a tal proposito il Cliente potrà prendere a riferimento l'informativa ex art. 13 e 14 Reg. UE 2016/679 resa disponibili da AMBROGIO relativamente al servizio YOUNEED;
- a far trattare tali dati solamente da soggetti che agiscono sotto la loro autorità o che afferiscono, anche in qualità di collaboratori esterni, alla propria organizzazione. (espressamente autorizzati e formati circa le norme e procedure adottate a tutela dei dati personali, come previsto all'art. 29 del Reg. UE 2016/679, o nominati Responsabili ex art. 28 dello stesso regolamento).

19. OBBLIGHI AL TERMINE DELL'ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

19.1 Il Cliente riconosce espressamente che al termine dell'attività di trattamento dei dati del Cliente, archiviati sui sistemi Cloud, che non potranno essere recuperati dal Cliente, fatto salvo quanto prescritto dalle prescrizioni di cui all'art. 132 del Codice della privacy in materia di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico.

20. CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

20.1. Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturenti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche

temporaneamente, senza il previo consenso scritto di Ambrogio e della società finanziaria intestataria del Contratto di Locazione Operativa. In caso cessione del presente Contratto e del Contratto di Locazione Operativa autorizzato da Ambrogio e dalla società finanziaria, il terzo cessionario dovrà compilare e sottoscrivere tutta la documentazione contrattuale necessaria per la Piattaforma YouNeed, dichiarandosi di essere a conoscenza e di accettare che con la cessione, ai sensi dell'art. 1406 c.c., assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario dei Contratti di cui alla Piattaforma YouNeed, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal relativo rapporto contrattuale, ivi inclusi eventuali debiti inerenti a prestazioni già eseguite e riferite al precedente intestatario del Contratto.

20.2.Ambrogio è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 cod. civ. nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di Ambrogio verso il Cliente in base al presente accordo. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di Ambrogio alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di Ambrogio da ogni responsabilità.

20.3.Ambrogio si riserva la facoltà ex art. 1260 c.c. di cedere a terzi il diritto di credito esistente nei confronti del Cliente, anche senza il suo consenso. In tal caso il terzo "cessionario" del credito subentrerà nella posizione del creditore "cedente" Ambrogio, acquisendo il relativo diritto di riscossione nei confronti del debitore ceduto. La cessione del credito avrà effetto nei confronti del debitore dal momento in cui gli sarà notificata ex art.1264 c.c., o in ogni caso dal momento in cui questi l'avrà accettata. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di Ambrogio a cedere a terzi il credito vantato da Ambrogio nei propri confronti, come sopra indicato.

21. DISPOSIZIONI FINALI

21.1.Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi di cui alla Piattaforma YouNeed.

21.2.Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare il Cliente Business dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza ed approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali.

21.3.Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti.

21.4.Fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali, nessuna ulteriore modifica delle condizioni applicabili per la Piattaforma YouNeed o del disposto contrattuale avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle Parti.

21.5.Eventuali ritardi od omissioni di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo, ove non specificamente prevista la decadenza.



Data _____ Firma e Timbro _____

Il cliente dichiara di aderire all'offerta di Ambrogio S.r.l. con le condizioni e i servizi sottoscritti nel presente contratto di attivazione. Conferma contestualmente di aver letto e di accettare specificatamente, ai sensi dell'art. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole: 1. Oggetto,3.durata – recesso – rinnovo -attivazione-installazione, 4.Fruizioni dei servizi, disattivazione e sospensione, 7,proprietà intellettuale,8,proprietà dei programmi e dei materiali,9,garanzie e responsabilità del cliente business e obbligo di manleva, 11. Servizio clienti - segnalazione guasti - verifiche tecniche, 12. Corrispettivi - fatturazione – pagamenti-, 13. Reclami sulla fatturazione,15.Clausola risolutiva espressa,16.Comunicazioni scritta tra il cliente business e Ambrogio,17. Foro competente, 18. Tutela dei dati personali20. Cessione del contratto e del credito, 21 disposizioni finali



Data _____ Firma e Timbro _____

