



# Termini e condizioni

## Versione 06-2025

### 1. Introduzione.

Le presenti Condizioni Generali di Vendita (di seguito le "Condizioni Generali") disciplinano la vendita di Beni, Servizi o Software da parte di Euronovate SA Via penate 4 - 6850 Mendrisio (Svizzera)

e/o la controllata

**Esignworld S.r.l.** - società con socio unico - capitale sociale € 100.000,00 iv - soggetta a direzione e coordinamento di Euronovate SA - Via penate 4 - 6850 Mendrisio (Svizzera)

con sede legale in Via della Previdenza Sociale, 13 - 42124 REGGIO EMILIA (RE) e uffici in via Longhin 71- 35129 PADOVA (PD) - Codice fiscale, Partita IVA e iscrizione al Registro delle Imprese di Reggio Emilia 02680100357 - REA: RE - 303784

(di seguito, singolarmente indicati come il "Fornitore") e si applicano, salvo diverso specifico accordo scritto, in relazione a ciascuna Offerta o Ordine di Acquisto relativo alla fornitura di Beni, Servizi o Software emessa (o accettata) dal Fornitore destinata a la società indicata nell'Offerta o nell'Ordine (di seguito, il "Cliente").

Il Cliente conviene che l'accettazione di un'Offerta o di un Ordine costituisce (i) l'espressa rinuncia da parte del Cliente alle eventuali condizioni generali di fornitura e (ii) l'espressa accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni Generali in relazione a tale Offerta o Ordine.

In caso di controversie o difformità tra le Condizioni Generali ed i termini specificatamente concordati tra le Parti si farà riferimento ai seguenti documenti nell'ordine di prevalenza di seguito indicato:

1. L'Offerta (o l'Ordine) e il Contratto (se presente)
2. Le Condizioni Generali.

Le Condizioni Generali si compongono delle seguenti sezioni e relativi allegati che diverranno di volta in volta applicabili, a seconda della tipologia di fornitura effettuata:

- Sezione A - Premesse, definizioni e allegati
- Sezione B – Disposizioni generali contrattuali
- Sezione C – Condizioni di Vendita di Beni, Servizi e Licenza Software
- Sezione D – Disposizioni finali
- Allegato 1 - Condizioni di garanzia per i prodotti Hardware
- Allegato 2 - Servizio di assistenza, manutenzione e aggiornamento software

## **SEZIONE A. PREMESSE, DEFINIZIONI e ALLEGATI**

Le premesse e gli allegati alle Condizioni Generali costituiscono parte integrante e sostanziale delle stesse.

### **2. Durata e validità delle Condizioni Generali**

Le presenti Condizioni Generali saranno efficaci per l'intera durata del rapporto contrattuale e per tutte le Offerte emesse o gli Ordini di Acquisto accettati durante la loro validità. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare che il Fornitore possa modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali o altra documentazione facente parte del Contratto. Tali modifiche saranno comunicate al Cliente tramite pubblicazione sul sito web del Fornitore [www.euronovategroup.com](http://www.euronovategroup.com) e avranno efficacia dalla data di pubblicazione indicata.

Il livello di priorità assegnato a ciascuna richiesta di servizio è determinato in modo esclusivo e insindacabile da Euronovate, sulla base delle informazioni fornite dal Cliente e della valutazione tecnica effettuata da Euronovate.

La conformità agli SLA si intenderà rispettata se, nel periodo di osservazione corrispondente alla durata del contratto, almeno il 90% dei ticket risulterà risolto entro i tempi previsti contrattualmente.

Il tempo di risoluzione sarà calcolato al netto di eventuali periodi di attesa dovuti a

ritardi nella risposta del Cliente a richieste di informazioni aggiuntive (ad esempio, fornitura di log completi o altri dati richiesti).

La verifica e il monitoraggio dei suddetti SLA vengono effettuati tramite la reportistica fornita dal Sistema di Ticketing, che potrà essere messa a disposizione del Cliente su base trimestrale, a pagamento e previa specifica richiesta scritta inviata agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione previste.

### **3. Definizioni**

Ai fini delle Condizioni Generali le seguenti definizioni avranno il significato di seguito attribuito:

- Per "Contratto" si intendono le presenti Condizioni Generali, le singole Offerte, gli Ordini di Acquisto e, ove presente, il Contratto.
- "Cliente": per Cliente si intende il soggetto che intende acquistare Beni o Servizi dal Fornitore indicato nell'Offerta o nell'Ordine.
- Per "Cliente Finale" o "Utente Finale" si intende l'utente finale dei Prodotti forniti dal Fornitore al Cliente sulla base del Contratto.
- Per "Contratto" si intende il contratto di fornitura di Servizi o di acquisto di Beni (a seconda dei casi) stipulato tra il Cliente e il Fornitore e, in particolare, il contratto di Distribuzione o di Rivendita
- "Distributore/Rivenditore": è un Cliente che ha stipulato un Contratto di Distribuzione o di Rivendita con il Fornitore al fine di regolare alcuni aspetti particolari del rapporto di fornitura continuativa dei Prodotti instaurato con il Fornitore.
- Per "Informazioni Riservate" si intende qualunque informazione relativa al Fornitore che sia stata anche indicata dal Fornitore come "riservata" o che comunque abbia tale natura considerato il contesto in cui tali informazioni vengono apprese, divulgate o rese disponibili da tempo al tempo. .
- Per "Offerta" o "Proposta tecnico-economica" si intende la comunicazione inviata per iscritto dal Fornitore al Cliente con la quale viene proposta al Cliente la fornitura dei Prodotti, con l'indicazione, ove applicabile, della relativa quantità, qualità, tipologia , luogo di consegna/fornitura, corrispettivo e modalità di

pagamento, tempi di consegna, tipologia di imballaggio, e più in generale, ogni altra informazione relativa alla predetta fornitura.

- "Ordine di Acquisto (o, in breve, "Ordine)": significa la comunicazione inviata per iscritto da un Distributore/Rivenditore al Fornitore con la quale il Fornitore è invitato a fornire i Prodotti, con indicazione - ove applicabile - della relativa quantità, qualità, tipologia, luogo di consegna/fornitura, corrispettivo e modalità di pagamento, tempi di consegna, tipologia di imballaggio, e più in generale, ogni altra informazione relativa alla predetta fornitura, il tutto nel rispetto delle presenti Condizioni.
- Per "Prodotti" si intendono, complessivamente, i Beni, Servizi o Software oggetto di ciascuna specifica Offerta (o Ordine) che devono essere forniti dal Fornitore al Cliente e, in particolare:
  - - Per "Beni" o "Prodotti Hardware" o "Hardware" si intendono tablet, pad, strumenti per la digitalizzazione dei processi di firma, scanner e tutti gli altri prodotti, dispositivi, strumenti informatici sviluppati, prodotti e commercializzati nel tempo dal Fornitore.
  - - Per "Servizi" si intendono i servizi di qualsiasi natura oggetto di ciascuna specifica Offerta (o Ordine) che devono essere eseguiti dal Fornitore.
  - - "Software" indica il codice, i moduli, i service pack e l'insieme di programmi e librerie (intesi come insieme di funzioni predefinite o strutture dati destinate ad essere collegate ad un programma software tramite un apposito collegamento) oggetto della versione del software che lo viene fornito e le eventuali correzioni e/o integrazioni e/o successivi miglioramenti e/o aggiornamenti e tutte le copie degli stessi.
- Per "Parte" si intendono, ciascuno separatamente, il Cliente e il Fornitore e per "Parti" si intende congiuntamente il Cliente e il Fornitore.

## **SEZIONE B. DISPOSIZIONI CONTRATTUALI GENERALI**

### **4. Offerta del Fornitore (Ordine Cliente) e Conclusione del Contratto**

L'accordo è finalizzato in questo momento

- di accettazione da parte del Cliente dell'Offerta del Fornitore, in caso di Offerta del Fornitore (l'"Accettazione dell'Offerta");

- accettazione dell'Ordine del Cliente, nel caso di Ordine del Cliente (l'“Accettazione dell'Ordine”). L'Ordine del Cliente, una volta emesso e ricevuto dal Fornitore, si considera accettato dal Fornitore se questo entro 3 Giorni Lavorativi dal suo ricevimento: (1) non lo rifiuta per iscritto e/o inizia, anche successivamente, a dare attuazione a quanto previsto nell'Ordine, ovvero (2) comunicarne l'accettazione per iscritto.

A seguito dell'accettazione, l'Ordine o l'Offerta, disciplinati dalle Condizioni e da ogni altro documento espressamente richiamato nell'Ordine o nell'Offerta stessa come parte integrante delle stesse e concordato per iscritto, diverranno documenti contrattuali che disciplineranno le relazioni. Tra le parti.

Ciascuna Offerta (o Ordine) successiva alla prima inviata dal Fornitore al Cliente (o, nel caso di un Ordine, inviata dal Cliente ed accettata dal Fornitore) si intenderà automaticamente regolata dalle presenti Condizioni Generali.

Qualora il Cliente proponga termini diversi o aggiuntivi rispetto a quelli indicati nell'Offerta o nell'Ordine, quest'ultimo diverrà vincolante tra le Parti solo se e quando il Fornitore esprimerà per iscritto il proprio consenso rispetto a tali nuovi termini, e ciò anche nella nel caso in cui l'esecuzione del contratto sia iniziata.

## **5. Limitazione di responsabilità del Fornitore**

La responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente o di terzi è limitata esclusivamente a quanto espressamente previsto nel Contratto ed è esclusa in caso di ritardi o impossibilità nell'esecuzione delle obbligazioni connesse o derivanti dal verificarsi delle cause di forza maggiore indicato al successivo articolo 35

Il Fornitore non assume ulteriori obblighi e non presta ulteriori garanzie oltre a quelle espressamente previste nel Contratto.

È esclusa la responsabilità del Fornitore per danni di qualsiasi natura e a qualsiasi titolo causati o subiti dal Cliente in conseguenza dell'esecuzione del Contratto, salvi i limiti imposti dalla legge.

In particolare, è esclusa qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi in relazione all'esecuzione del Contratto, compreso il lucro cessante subito dal Cliente o da terzi a causa dell'utilizzo o mancato utilizzo dei Prodotti.

Nel caso in cui il Cliente avanzi pretese diverse e/o ulteriori nei confronti del Fornitore, rispetto a quelle disciplinate, e/o riconosciute dal Contratto, dovrà darne tempestiva comunicazione scritta al Fornitore, inviata agli Indirizzi di Comunicazione attraverso le Modalità di Comunicazione, e comunque entro 8 giorni dal momento in cui il Cliente viene a conoscenza, o avrebbe dovuto conoscere, dell'evento che ha dato origine a tale presunto reclamo.

In nessun caso il Fornitore potrà essere chiamato a rispondere a titolo di risarcimento al Cliente per importi superiori a quelli corrisposti dal Cliente al Fornitore in esecuzione del Contratto.

Eventuali danni provocati dal mancato utilizzo dei Prodotti Difettosi nel periodo di tempo necessario alla riparazione e/o sostituzione non saranno risarciti dal Fornitore, né il Cliente avrà il diritto di sospendere i pagamenti dovuti ai sensi del contratto di fornitura dei Prodotti.

Salvi i casi di dolo o colpa grave, in nessun caso il Fornitore sarà responsabile per danni a persone o cose derivanti dall'uso del prodotto fornito. In ogni caso la responsabilità non si estenderà ai danni indiretti, imprevedibili e comunque fuori dalle ipotesi per le quali può operare la garanzia sul prodotto.

Il Cliente riconosce ed accetta espressamente che la manipolazione non autorizzata di qualsiasi hardware o software fa decadere la garanzia, fermo restando il diritto del Fornitore di agire in giudizio per la tutela dei propri diritti. Eventuali danni derivanti da una manipolazione non autorizzata da parte del Cliente rimarranno a carico dello stesso e nessuna responsabilità sarà configurabile per il Fornitore.

## **6. Corrispettivo e fatturazione**

Il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore l'importo pattuito nel Contratto per la fornitura dei Prodotti.

Il Corrispettivo si intende sempre al netto di IVA, se dovuta. L'eventuale IVA dovuta sarà pagata dal Cliente secondo le disposizioni di legge. Il Fornitore invierà al Cliente le fatture relative ai Prodotti secondo le modalità previste dalla normativa vigente in materia di fatturazione.

Ciascuna fattura riporterà il riferimento al numero dell'Offerta (e/o dell'Ordine).

Qualora si rendesse necessaria, su richiesta del Cliente o per esigenze del Fornitore o per cause di forza maggiore, una modifica delle caratteristiche o del contenuto dei Prodotti che comporti un incremento delle prestazioni del Fornitore, il Fornitore darà tempestiva comunicazione al Cliente per iscritto. Le Parti si concorderanno in buona fede al fine di definire il compenso aggiuntivo che sarà dovuto al Fornitore per le modifiche ai Prodotti comunicate dal Fornitore e autorizzate dal Cliente.

Il Cliente è responsabile di eventuali sanzioni amministrative o penali relative alla fatturazione che siano causate da sue indicazioni errate o reticenti.

## **7. Pagamenti dei clienti**

Il Cliente si impegna ad effettuare i pagamenti puntualmente, alle scadenze concordate nel Contratto.

I termini di pagamento sono tassativi ed i pagamenti dovranno essere effettuati secondo le modalità ed entro i termini indicati nella fattura o altro documento contabile predisposto dal Fornitore.

In caso di ritardato pagamento delle fatture, il Cliente riceverà apposita comunicazione scritta da parte del Fornitore inviata agli Indirizzi di Comunicazione tramite le Modalità di Comunicazione.

Trascorsi 15 giorni dal ricevimento della predetta comunicazione, il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del Codice Civile.

In caso di ritardo anche parziale nel pagamento delle fatture, al Cliente verranno comunque applicati automaticamente e senza necessità di preavviso o diffida, per ogni giorno di ritardo, interessi di mora su base annua pari al tasso di interesse BCE . oltre agli aumenti previsti dal D.Lgs. 231/2002 e successive modifiche sull'importo non corrisposto o ritardato.

Al fine di garantire il pieno adempimento delle obbligazioni assunte, il Cliente autorizza il Fornitore a reclamare eventuali somme pendenti relative al Contratto utilizzando a titolo di risarcimento le somme derivanti da qualsiasi altro rapporto commerciale esistente tra il Cliente e il Fornitore.

In caso di mancato o ritardato pagamento totale o parziale, anche di una sola fattura, l'intero importo dovuto dal Cliente diverrà immediatamente esigibile e le consegne delle ulteriori forniture potranno essere sospese.

## **8. Facoltà di subappalto/subappalto**

Ferma restando la responsabilità diretta del Fornitore nei confronti del Cliente per l'esecuzione della Fornitura oggetto del Contratto, il Fornitore potrà avvalersi di propri Distributori o di società appartenenti al suo gruppo societario, di subappaltatori terzi o da lui selezionati.

## **9. Trasferimento del Contratto**

Il Cliente non potrà cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.

Il Cliente autorizza espressamente fin d'ora il Fornitore a cedere il Contratto a terzi (comprese altre società da esso controllate, collegate, partecipate o controllanti).

## **10. Termini di esecuzione del Contratto**

I termini di adempimento delle obbligazioni di fornitura sono specificati nell'Offerta (o nell'Ordine) e sono da considerarsi indicativi per il Fornitore che si impegna, in buona fede, a far sì che i termini di esecuzione pattuiti siano rispettati senza ritardo.

Il Fornitore potrà sempre anticipare il completamento della fornitura previa comunicazione scritta al Cliente.

Qualora il Fornitore, in qualsiasi momento, ritenga di non essere in grado di evadere integralmente e/o parzialmente un'Offerta (o un Ordine) nei tempi e secondo le condizioni previste dal Contratto, ne darà immediata comunicazione al Cliente a mezzo di una comunicazione scritta e, fatto salvo ogni altro diritto o rimedio riconosciuto tra le Parti, queste ultime si incontreranno per discutere, ed eventualmente condividere in buona fede, le modalità atte a consentire che la continuità della fornitura oggetto dell'Offerta (o dell'Ordine) possa essere mantenuta come per quanto possibile.

## **11. Proprietà intellettuale e industriale**

I diritti di proprietà intellettuale, d'autore, di marchio e altri diritti di proprietà industriale (collettivamente, i "Diritti di Proprietà Intellettuale e Industriale") connessi ai Prodotti sono di proprietà del Fornitore e dei suoi eventuali concessionari di licenza e non vengono trasferiti in esecuzione del Contratto. Ciò vale anche per i prodotti che dovessero essere sviluppati dal Fornitore durante l'esecuzione del Contratto e successivamente messi a disposizione del Cliente.

Il Cliente non è autorizzato a rimuovere o modificare marchi o avvisi di copyright che si riferiscono a Diritti di Proprietà Intellettuale e Industriale del Fornitore o di terzi. Il Cliente non ha il diritto di rendere disponibili a terzi i programmi o i risultati della fornitura dei Prodotti per uso commerciale da parte di terzi, salvo espressa autorizzazione del Fornitore.

Il Fornitore garantisce che i Prodotti forniti (e qualsiasi parte degli stessi) non violano alcun brevetto, licenza, diritto di brevetto industriale, modello o disegno industriale, diritto d'autore o qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale e industriale di Terzi.

Il Fornitore garantisce di avere il pieno diritto di utilizzare i Prodotti per gli scopi di cui al Contratto e che il Cliente avrà, a sua volta, il pieno diritto di utilizzare tali Beni.

## **12. Limitazione all'assunzione del personale del Fornitore**

Per tutta la durata del Contratto e per i due anni successivi alla sua risoluzione o scadenza, il Cliente si impegna a non assumere e/o instaurare alcun rapporto di lavoro o di collaborazione, né direttamente né tramite interposte persone, con dipendenti e/o collaboratori e/o esterni consulenti del Fornitore che svolgono o hanno svolto attività di consulenza a favore del Cliente. Tale obbligo resta valido anche nel caso in cui le richieste di collaborazione dovessero essere formulate da dipendenti, collaboratori o comunque da personale del Fornitore.

In caso di violazione del suddetto obbligo, il Cliente si impegna a risarcire al Fornitore a titolo di penale un importo pari alla retribuzione o emolumento lordo percepito dal

dipendente e/o collaboratore nei 24 mesi precedenti l'interruzione del rapporto di lavoro con la Fornitore

### **13. Obbligo di riservatezza**

Le Parti si danno reciprocamente atto che, nel corso dell'esecuzione del Contratto, verranno a conoscenza delle informazioni riservate dell'altra Parte; con il termine "Informazioni Riservate" si intende qualsiasi informazione relativa a ciascuna Parte di cui l'altra sia venuta a conoscenza nel corso dell'esecuzione del Contratto, indipendentemente dal modo in cui è stata acquisita o comunicata (oralmente, per iscritto, mediante mezzi elettronici o altri mezzi) ed indipendentemente dal fatto che, al momento della comunicazione, la stessa sia stata espressamente individuata come "confidenziale", "riservata" o con espressioni simili. Le Informazioni riservate includono, a titolo esemplificativo, informazioni di natura tecnica, economica, finanziaria, commerciale, aziendale o amministrativa, inclusi, ma non limitati a, modelli, nomi di potenziali fornitori, clienti o partner, proposte di accordi commerciali, progetti, proiezioni di mercato, informazioni contenute in banche dati, software, raccolte di codici, mappe, diagrammi logici, segreti di mercato, procedure, formule, grafica e altri materiali, invenzioni, documentazione, know-how, forme, tecniche, disegni e schizzi, prototipi e dati.

In considerazione di quanto sopra, ciascuna Parte si impegna:

1. mantenere segrete tutte le Informazioni Riservate dell'altra Parte di cui sia venuta a conoscenza, adottando ogni idonea misura o procedura di sicurezza che garantisca di limitarne l'accesso alle sole persone autorizzate;
2. utilizzare le Informazioni Riservate esclusivamente per le finalità e per l'esecuzione del Contratto;
3. non comunicare, diffondere, divulgare, pubblicare o altrimenti rendere disponibili a terzi (direttamente o indirettamente, anche solo parzialmente), le Informazioni Riservate, senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte, fatto salvo quanto previsto al successivo punto d);
4. a comunicare e comunque rendere accessibili le Informazioni Riservate solo ai propri dipendenti e/o collaboratori direttamente impiegati nell'esecuzione del Contratto (o ad eventuali collaboratori che dovessero essere coinvolti nelle attività stesse), avendo cura che ogni comunicazione relativa alle Le Informazioni Riservate non avvengano in presenza di terzi;

5. informare i suddetti dipendenti e collaboratori della natura riservata delle Informazioni Riservate;
6. non effettuare copie delle informazioni riservate, se non nella misura strettamente necessaria per l'esecuzione del Contratto.

#### **14. Trattamento dei dati**

Ai sensi dell'articolo 13 del Reg. UE. 679/2016, il Fornitore informa il Cliente che i dati che lo riguardano saranno trattati nel rispetto della normativa sopra richiamata per finalità amministrative, gestionali, commerciali, promozionali e per garantire il corretto adempimento dell'Accordo.

I dati verranno trattati prevalentemente con strumenti elettronici ed informatici e memorizzati sia su supporti informatici che cartacei che su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure di sicurezza organizzative e tecnologiche individuate ed applicate perché ritenute idonee dal Fornitore a garantire un adeguato livello di sicurezza in merito alla protezione dei dati e delle informazioni personali. Il conferimento di tali dati ha natura obbligatoria e la loro incompleta o errata indicazione potrà comportare la mancata o parziale esecuzione del rapporto regolato dal presente Contratto.

Qualora, nell'esecuzione del Contratto, il Fornitore tratti per conto del Cliente dati personali di cui il Cliente è titolare secondo la definizione di titolare contenuta nel Regolamento, il Fornitore agirà in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento e si impegna, sin d'ora, a sottoscrivere il relativo contratto di incarico ai sensi dell'art. 28 del Regolamento.

Il Cliente autorizza il Fornitore a citare la propria ragione sociale, ovvero il proprio marchio, esclusivamente allo scopo di divulgare a terzi l'elenco dei nominativi dei propri clienti.

Per l'informativa completa sul trattamento dei dati si rinvia al sito internet del Fornitore.

#### **15. Clausola risolutiva espressa e risoluzione del Contratto**

Fatto salvo quanto previsto dalle altre clausole del Contratto, il Contratto si intenderà risolto con effetto immediato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, qualora il Cliente:

1. viola gli obblighi di cui agli articoli 7-Pagamenti dei Clienti; 9 - Cessione del Contratto, 11-Proprietà intellettuale e industriale e 13-Obbligo di riservatezza; 18-Consegna e installazione di Prodotti Hardware; 22 - Riserva di proprietà; nonché le disposizioni contenute nei documenti ai quali si riferiscono;

2. si impegna in qualsiasi attività illegale utilizzando i Prodotti.

Inoltre, in caso di inadempimento delle obbligazioni previste dal Contratto, il Fornitore si riserva il diritto di inviare al Cliente, in qualsiasi momento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 cod. civ. diffida ad adeguarsi entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione inviata. Dalla data di risoluzione del Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che le somme dallo stesso anticipate verranno trattenute dal Fornitore a titolo di penale ed il Fornitore avrà il diritto di addebitare al Cliente eventuali ulteriori oneri che lo stesso è dovuto a sopportare, fatto salvo in ogni caso il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza aver preventivamente adempiuto ai propri obblighi.

Inoltre, il contratto si risolve con effetto immediato, nel caso in cui le parti siano sottoposte a procedura concorsuale.

## **SEZIONE C. CONDIZIONI DI VENDITA DI BENI, SERVIZI E LICENZE SOFTWARE**

Fornitura di Prodotti Hardware

### **16. Fornitura di Prodotti Hardware**

Il Fornitore si impegna a consegnare al Cliente i Prodotti Hardware indicati nell'Offerta (o nell'Ordine) alle condizioni concordate nel Contratto.

Con la conclusione del Contratto, il Cliente riconosce di aver attentamente esaminato le caratteristiche tecniche, funzionali ed estetiche dei Prodotti Hardware e conferma di ritenerli idonei all'uso al quale intende, direttamente o indirettamente, destinarli. Il Cliente, inoltre, si impegna a non apportare alcuna modifica ai Prodotti Hardware e a rispettare, dichiarando di conoscerli, le corrette modalità di utilizzo degli stessi.

### **17. Fornitura di software relativi a Prodotti Hardware**

Il Cliente è tenuto a utilizzare il software fornito o incluso in un Prodotto venduto dal Fornitore alle condizioni stabilite dal produttore del software nella relativa licenza.

In assenza di licenza e/o specifiche condizioni d'uso, il diritto di utilizzo del software fornito o incluso in un Prodotto venduto dal Fornitore è, comunque, limitato all'installazione operativa di un'unica copia del software stesso, con la esclusione di qualsiasi diritto di riprodurre, modificare o correggere eventuali errori.

Il Fornitore non è in alcun modo responsabile dell'esecuzione, installazione o manutenzione di software non forniti dal Fornitore stesso.

## **18. Consegna e installazione di Prodotti Hardware**

Salvo diversa disposizione del Contratto, i Prodotti Hardware saranno consegnati al Cliente, o a persona da lui autorizzata per iscritto, nel luogo ed entro i tempi di consegna indicati nell'Offerta (o nell'Ordine).

Il Fornitore si riserva il diritto di consegnare al Cliente, in caso di indisponibilità per qualsiasi motivo del Prodotto scelto nell'Offerta o nell'Ordine, un Prodotto con caratteristiche tecniche uguali o superiori senza alcuna modifica del corrispettivo pattuito.

Consegne di Prodotti Hardware in atto e con tempistiche diverse da quelle indicate nel Contratto saranno comunicate per iscritto dal Fornitore al Cliente.

Nel caso di Prodotti Hardware che richiedano attività di installazione (che dovranno essere espressamente previste nell'Offerta o nell'Ordine), gli stessi verranno installati e messi a disposizione per l'uso dal Fornitore, o da altro soggetto incaricato dal Fornitore, nei luoghi ed entro i termini indicati nell'Offerta o nell'Ordine.

I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti ed attrezzati a spese del Cliente, nel rispetto della natura dei Prodotti Hardware e delle specifiche fornite dal Fornitore, in tempo utile rispetto alla data prevista per l'installazione.

Restano a carico di Le eventuali disposizioni che dovessero rendersi necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero i maggiori costi, in base a quanto pattuito nell'Offerta o nell'Ordine, nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto il cliente. trasporto. Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o interruzioni nel funzionamento dei Prodotti Hardware dovuti alla non conformità dei locali e delle relative apparecchiature saranno a carico del Cliente. Il Cliente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna dei Prodotti Hardware per cause a lui imputabili ed esonera il Fornitore da ogni responsabilità al riguardo, fermo restando il diritto del Fornitore di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. . e di richiedere il risarcimento del danno, fermo restando che il Fornitore avrà in ogni caso il diritto di mettere a disposizione del Cliente, a spese del Cliente, i Prodotti Hardware in un luogo a sua scelta.

Il Cliente si impegna a rispettare la normativa in materia di sicurezza sul lavoro e 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 ed integrazioni, e di fornire copia delle norme e procedure interne predisposte, con particolare riferimento alla disposizione dei locali e ai rischi connessi all'impianto elettrico, unitamente al documento informativo generale sulle direttive, procedure e raccomandazioni per la tutela della sicurezza sul lavoro. Il Cliente si impegna a predisporre ed attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione del servizio, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la

salute delle persone, al fine di prevenire ogni possibile situazione di fatto, anche potenzialmente dannosa. sicurezza.

## **19. Consegne e installazioni suddivise per lotti**

Ove previsto nell'Offerta o nell'Ordine, ovvero su richiesta del Fornitore, le Parti potranno definire congiuntamente un piano di consegna/installazione dei Prodotti Hardware in diversi luoghi di Consegna secondo i Tempi di Consegna concordati. Eventuali variazioni e/o modifiche al Piano di Consegna, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nell'importo dovuto al Fornitore e negli altri termini del Contratto.

## **20. Restituzione di Prodotti Hardware**

Salvo diverso accordo con il Cliente, i Prodotti Hardware si intendono venduti Franco Fabbrica, magazzino di resa EXW indicato dal Fornitore (Incoterms 2020).

Eventuali perdite, guasti o danni subiti dai Prodotti Hardware durante il trasporto saranno denunciati per iscritto al vettore o allo spedizioniere, a pena di decadenza, entro 2 (due) giorni dalla consegna.

## **21. Riserva di proprietà**

Il Fornitore si riserva la proprietà dei Prodotti Hardware oggetto del Contratto fino al completo pagamento del prezzo di acquisto pattuito e degli oneri fiscali dovuti. Decorsi inutilmente i termini di pagamento, il Fornitore potrà, fatto salvo ogni altro diritto, risolvere il Contratto e rientrare in possesso dei Prodotti Hardware, a spese del Cliente e previa verifica della loro integrità/funzionalità, e trattenere di proprietà il prezzo già incassato di indennizzo, salva la prova del maggior danno, oltre all'applicazione di quanto previsto dal precedente art. 7 in merito ai pagamenti da parte del cliente.

## **22. Imballaggio**

Salvo diversa disposizione del Contratto, il prezzo della fornitura dei Prodotti Hardware è comprensivo delle spese di imballaggio.

Qualsiasi costo aggiuntivo connesso all'esecuzione della fornitura prevista nell'Offerta o nell'Ordine non specificatamente indicato nella stessa è da ritenersi tassativamente escluso dalla Fornitura e sarà oggetto di specifico preventivo da parte del Fornitore che, pertanto, non è tenuto a fornire al Cliente. Qualsiasi servizio aggiuntivo rispetto a quanto già indicato nel Contratto in assenza di specifica accettazione da parte del Cliente.

Salvo che il Cliente non richieda un imballaggio speciale con l'Offerta o l'Ordine, il Fornitore fornirà i Prodotti Hardware con un imballaggio adeguato, tenendo conto della natura dei Beni stessi e adottando tutte le precauzioni necessarie per proteggere i Beni dalle intemperie, corrosione, incidenti di carico, vibrazioni o urti, ecc.

In ogni caso, i Prodotti Hardware saranno imballati, contrassegnati e comunque preparati per la consegna in modo idoneo a garantire che siano consegnati integri alla destinazione indicata nell'Offerta (o nell'Ordine) e, comunque, in linea con la Normativa Applicabile.

### **23. Furto e smarrimento**

In caso di furto e/o smarrimento dei Prodotti Hardware prima del pagamento integrale del Corrispettivo, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento dell'intero importo relativo al Prodotto smarrito o rubato.

### **24. Garanzia - Prodotti Hardware**

La durata e le modalità di attivazione ed esecuzione della Garanzia sui Prodotti Hardware (in breve, la "Garanzia") sono indicate nel documento del relativo produttore.

Il Fornitore garantisce al Cliente che i Prodotti Hardware saranno perfettamente funzionanti, fatta eccezione per la normale usura dovuta al loro corretto utilizzo, per tutta la durata della Garanzia.

Eventuali contestazioni e reclami da parte del Cliente ai fini della Garanzia per vizi dei Beni dovranno essere comunicati al Fornitore entro 10 giorni dalla data di consegna se palesi, o della relativa scoperta se occulti.

Resta inteso che la Garanzia sarà disponibile esclusivamente su quei Prodotti Hardware che, a seguito dell'effettuazione delle opportune verifiche, il Fornitore riterrà di fatto difettosi, e sempre che i difetti riscontrati non siano stati causati da un uso non conforme o da manomissioni. da parte del Cliente.

La garanzia non si applicherà nel caso in cui la riparazione sia stata effettuata da persona non autorizzata dal Fornitore, e ciò per qualsiasi motivo.

L'unico obbligo a carico del Fornitore in relazione alla Garanzia è quello di farsi carico della riparazione o sostituzione da parte del produttore del Prodotto riconosciuto difettoso e che sia stato restituito all'indirizzo indicato dal Fornitore.

La restituzione dei Prodotti Hardware di cui si lamenta il difetto necessita della preventiva autorizzazione scritta del Fornitore che sarà inviata agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione o tramite la piattaforma di ticketing di volta in volta attiva.

I Prodotti Hardware ritenuti difettosi dovranno essere restituiti al Fornitore nella loro confezione originale, accompagnati dal numero di reso che verrà indicato dal Fornitore al Cliente.

Gli interventi effettuati in base alla Garanzia non comporteranno un prolungamento della durata della garanzia stessa.

Salvo quanto previsto da disposizioni imperative di legge, la Garanzia si intende sostitutiva di qualsiasi altra forma di garanzia.

Il Cliente non ha diritto in alcun modo di sospendere i pagamenti relativi alla Fornitura anche nel caso in cui vengano rilevati Prodotti Hardware difettosi coperti (o meno) da Garanzia.

Eventuali danni provocati dal mancato utilizzo dei Prodotti Difettosi nel periodo di tempo necessario alla riparazione e/o sostituzione non saranno risarciti dal Fornitore né da EURONOVATE, né il Cliente avrà diritto di sospendere i pagamenti eventualmente dovuti ai sensi del contratto di fornitura dei Prodotti. . .

Salvi i casi di dolo o colpa grave, EURONOVATE non sarà in nessun caso responsabile per danni a persone o cose derivanti dall'uso del prodotto fornito. In ogni caso la responsabilità non si estenderà ai danni indiretti, imprevedibili e comunque fuori dalle ipotesi per le quali può operare la garanzia sul prodotto.

Il Cliente riconosce ed accetta espressamente che la manomissione di qualsiasi hardware o software farà decadere la garanzia, fermo restando il diritto di EURONOVATE di agire in giudizio per la tutela dei propri diritti.

La Garanzia relativa ai Prodotti Hardware fabbricati da Euronovate SA sarà fornita dal produttore in conformità a quanto previsto nell'Allegato 1 Condizioni di Garanzia per i prodotti hardware EURONOVATE.

## **25. Proprietà intellettuale**

Con l'acquisto di Prodotti Hardware (eventualmente corredati dei relativi software), il Cliente non acquisisce alcun diritto di proprietà intellettuale sui Prodotti Hardware e/o sui relativi software e si impegna a rispettare ogni diritto di proprietà intellettuale esistente sugli stessi. Il Cliente è garantito dallo sfratto del Prodotto Hardware a seguito di eventuali azioni di terzi titolari di diritti di proprietà intellettuale sul Prodotto.

## **26. Risoluzione del Contratto per la fornitura di Prodotti Hardware**

Il Fornitore si riserva il diritto di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante comunicazione scritta inviata al Cliente, nel caso in cui il Cliente non adempia anche ad uno solo dei i seguenti obblighi:

- ritardo o mancata consegna per cause imputabili al Cliente, anche nel caso di consegna frazionata;
- ritardato o mancato pagamento del corrispettivo
- dichiarazioni mancanti e/o incomplete e/o errate relative alla presenza di rischi specifici nei locali di consegna o installazione come previsto nell'Offerta (o

nell'Ordine);

- mancata o errata predisposizione dei locali destinati all'installazione dei Prodotti Hardware.

In caso di risoluzione del contratto di vendita, sia forfettaria che rateale, il Fornitore, ferma l'applicazione degli interessi moratori e quant'altro previsto dall'articolo 7, avrà il diritto di trattenere le somme già corrisposte dal Cliente a titolo di anticipo sul prezzo di acquisto dei Prodotti e/o di pagamento rateale, nonché richiedendo eventuali quote e/o rate residue, fermo restando il diritto del Fornitore a qualsiasi ulteriore compenso.

In caso di risoluzione del contratto di vendita a forfait, il Cliente, qualora non abbia provveduto al pagamento integrale del prezzo di acquisto secondo i termini e le condizioni pattuite, dovrà restituire i Prodotti Hardware già consegnati al Fornitore, sostenendo anche le spese in caso di eventuale recesso del Fornitore, fermo restando il diritto del Fornitore a qualsiasi ulteriore risarcimento.

La risoluzione del contratto di vendita determinerà anche la cessazione del servizio di manutenzione dei Prodotti, qualora lo stesso sia stato richiesto dal Cliente.

## FORNITURA DI SERVIZI

### **27. Modalità di fornitura dei Servizi**

Il Fornitore fornirà al Cliente (o al Cliente Finale) i Servizi utilizzando le proprie strutture, attrezzature informatiche e proprio personale.

Per l'esecuzione dei Servizi, il Fornitore si avvarrà di dipendenti:

(a) qualitativamente e numericamente adeguati e dotati della professionalità corrispondente alle esigenze tecniche dei Servizi che, di volta in volta, devono essere forniti;

(b) assunti nel rispetto della normativa applicabile e del Contratto Collettivo di Lavoro applicabile (in caso di dipendenti).

Per la fornitura dei Servizi, il Fornitore potrà svolgere attività anche presso la sede del Cliente (o Cliente Finale).

Il Fornitore eseguirà per il Cliente i Servizi indicati nel Contratto in completa autonomia e senza alcun obbligo nei confronti del Cliente (o del Cliente Finale), salvo quello derivante dalla tempestiva esecuzione dei Servizi, a regola d'arte e nel rispetto del Contratto firmato. Il Fornitore sarà l'unico responsabile dell'organizzazione e del coordinamento del Personale addetto alla fornitura del Servizio ed eserciterà autonomamente i poteri di direzione e coordinamento nei confronti dei Dipendenti.

Ciascuna parte potrà designare un proprio responsabile, referente contrattuale, al quale dovranno essere indirizzate tutte le comunicazioni relative alla fornitura dei Servizi (con la sola eccezione delle fatture).

Il Cliente (o il Cliente Finale) non potrà, direttamente o tramite terzi, modificare e/o alterare la configurazione direttamente e/o indirettamente connessa ai Servizi, se non espressamente e preventivamente accordo scritto con il Fornitore o a meno che ciò non sia previsto dalle caratteristiche e dalle finalità dei Servizi stessi.

Nel caso in cui si rendesse necessaria una modifica del contenuto dei Servizi che comporti un incremento delle prestazioni del Fornitore, il Fornitore ne darà tempestiva comunicazione scritta al Cliente (o al Cliente Finale). Le Parti si concorderanno in buona fede al fine di definire il compenso aggiuntivo che riconoscerà dovuto al Fornitore per le modifiche ai Servizi comunicate dal Fornitore ed autorizzate dal Cliente (o dal Cliente Finale).

Nel caso di fornitura di Servizi con dotazione di risorse professionali dedicate al Cliente (o al Cliente Finale), il Fornitore, qualora si trovasse nella necessità di sostituire uno o più dipendenti, provvederà a sostituirlo dandone comunicazione al Cliente (o al Cliente Finale).

## **28. Termini di completamento ed erogazione dei Servizi**

Il termine di completamento dei servizi, così come eventuali termini intermedi di consegna indicati nell'Offerta o nell'Ordine, deve intendersi come puramente indicativo.

Nel caso in cui, durante l'erogazione dei Servizi, dovessero sorgere particolari difficoltà nell'esecuzione, il Fornitore informerà il Cliente (o il Cliente Finale), il quale si impegna a valutare in buona fede la concessione di una proroga del termine di completamento della fornitura.

In tal caso, le Parti si accorderanno in buona fede su una modifica del Corrispettivo del Fornitore, al fine di riconoscere i maggiori costi sostenuti per l'esecuzione della prestazione dei Servizi.

Tutti i servizi e i prodotti non espressamente indicati sono esclusi dal presente contratto.

### **Clausola di Accettazione Implicita**

Il Cliente dovrà segnalare per iscritto eventuali problematiche relative al software consegnato o ai servizi professionali entro 20 giorni dalla consegna o dal completamento. In assenza di contestazioni entro tale termine, la fornitura si intenderà automaticamente accettata dal punto di vista tecnico e funzionale.

L'utilizzo del software o il beneficio dei servizi prima della scadenza del termine costituisce accettazione implicita.

La fornitura di prodotti e/o servizi è subordinata al saldo integrale di tutti i pagamenti

scaduti. Il Fornitore potrà sospendere l'esecuzione finché non sarà verificata la regolarità dei pagamenti.

## **29. Proprietà intellettuale di software, informazioni e documentazione relativa alla fornitura del Servizio e ai Risultati del Servizio**

Tutti i codici sorgente del software, software, specifiche tecniche, procedure, relazioni, documentazione (quali, a titolo esemplificativo, disegni, progetti, statistiche, note, dati, ecc.) e qualsiasi altro risultato eventualmente ideato e/o realizzato dal Fornitore o dal Personale da esso impiegato nell'esecuzione del Servizio – compreso ogni eventuale risultato finale o intermedio (di seguito, i "Risultati") – saranno di esclusiva proprietà del Fornitore o, eventualmente, dei licenzianti del Fornitore stesso.

Al Cliente è vietata la riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione, con qualsiasi mezzo e in qualunque modo effettuata, del Software e di altro materiale di proprietà del Fornitore (o dei suoi licenziatari) se non nei limiti necessari per usufruire del Servizio.

### **LICENZA SOFTWARE PER UTENTE FINALE EURONOVATE**

Le condizioni di licenza qui previste si applicano a tutte le vendite di software di proprietà di Euronovate SA effettuate direttamente o indirettamente, tramite rivenditori e/o distributori e regolano la licenza d'uso del Software di proprietà di Euronovate SA di cui viene messo a disposizione del Cliente e/o Cliente/Utente finale una copia resa fruibile in diverse modalità (ad esempio sito web, tramite server, casella di posta, utente gestito, client).

## **30. Licenza d'uso**

Euronovate concede al Cliente o (o al Cliente Finale) la licenza non esclusiva e non trasferibile per utilizzare il Software per gli scopi e in conformità con i termini del Contratto. La licenza d'uso comprende anche il servizio di assistenza e manutenzione, secondo i termini e le condizioni meglio indicati nell'Allegato 2.

Tutti i diritti sul Software, tutte le specifiche tecniche, gli algoritmi e i processi contenuti nel software e la relativa documentazione sono considerati strettamente confidenziali e di proprietà esclusiva di Euronovate.

Il Cliente e/o l'Utente finale si impegna a: (i) non concedere in licenza, sublicenziare, vendere, rivendere, trasferire, assegnare, distribuire o sfruttare in qualsiasi altro modo per scopi commerciali, o rendere disponibile a terzi, il Software o il suo contenuto in alcun modo; (ii) non creare Software derivato basato sul Software concesso in licenza o sul suo contenuto; (iii) non creare alcun altro Software utilizzando idee, caratteristiche, funzioni o grafica simili a quelle del Software, o copiare idee, contenuti,

caratteristiche o funzioni; (iv) non riprodurre, modificare o tradurre il Software, nemmeno parzialmente.

Il Cliente e/o l'Utente Finale, previa autorizzazione di EURONOVATE e previo pagamento dei corrispettivi indicati nella relativa proposta tecnico-economica facente parte del Contratto, potrà mettere a disposizione il Software alle società del gruppo, controllate e/o collegate, e/o associati all'Utente.

Il Software può essere utilizzato su un singolo Prodotto Hardware. Non è consentito separare i componenti del Software per l'utilizzo su più di un Prodotto Hardware.

Il Cliente e/o l'Utente Finale non è autorizzato a rivendere il Software.

Euronovate si riserva il diritto di chiedere al Cliente e/o Utente Finale informazioni sull'utilizzo del Software, per verificare l'utilizzo conforme alla presente licenza.

### **31. Durata della licenza e rinnovo automatico - Canone di licenza**

La durata della licenza, in assenza di diverse indicazioni concordate nell'Offerta o nell'Ordine, è fissata in 12 mesi dalla data di perfezionamento del Contratto.

La licenza si rinnoverà automaticamente per 12 mesi alle condizioni economiche stabilite nell'Offerta o nell'Ordine, fermo restando il diritto di recesso riconosciuto ad entrambe le Parti mediante comunicazione scritta che la Parte recedente dovrà comunicare per iscritto all'altra inviandolo agli indirizzi di comunicazione, con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza annuale.

Il canone di licenza, come indicato nel Contratto, in caso di rinnovo contrattuale dovrà essere corrisposto dall'Utente in anticipo rispetto all'inizio di ciascun periodo di rinnovo annuale e sarà cura del Fornitore emettere relativa fattura che dovrà essere pagata a vista in secondo le modalità indicate nella fattura stessa.

In caso di mancato pagamento dell'importo dovuto:

1. a) qualora il ritardo sia superiore a 30 giorni dalla scadenza del termine di pagamento pattuito, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile.
2. b) in alternativa alla risoluzione del contratto, il Fornitore si riserva il diritto di sospendere immediatamente la licenza del Software o i servizi forniti attraverso l'uso del Software, bloccandone anche il funzionamento, salvo il risarcimento di ogni ulteriore danni.

## **32. Responsabilità dell'utente**

Il Cliente e/o Utente Finale è responsabile di tutte le attività che vengono svolte dai propri dipendenti e/o collaboratori e quindi dell'uso da essi fatto del Software e dei servizi forniti attraverso l'uso del Software, compresi quelli relativi alla riservatezza dei dati e la trasmissione di dati tecnici o personali.

È responsabilità del Cliente e/o dell'Utente finale verificare l'idoneità del Software alle proprie esigenze e necessità.

Il Cliente e/o Utente Finale dovrà immediatamente avvisare (da inviare agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione) al Fornitore (e ad Euronovate) in caso di utilizzo non autorizzato del Software e farà ogni ragionevole sforzo al fine di bloccare immediatamente qualsiasi copia o distribuzione illegale degli stessi di cui sia venuto a conoscenza.

Il Cliente e/o Utente Finale si impegna a notificare immediatamente (mediante comunicazione inviata agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione) al Fornitore (e ad Euronovate) qualsiasi pignoramento o sequestro del Software da parte di terzi. In difetto, il Fornitore (o Euronovate) avrà diritto al risarcimento di tutti i danni che ne dovessero derivare.

## **33. Diritti di proprietà intellettuale e limitazioni d'uso**

Il Software (con tale termine si intendono tutte le istruzioni ed i dati leggibili dai prodotti Hardware, la relativa documentazione d'uso, ogni modifica al Software ed ogni altro documento o materiale relativo al Software fornito al Cliente/o Utente Finale), nonché i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale sono di titolarità esclusiva di Euronovate e/o dei suoi licenziatari o aventi causa. Fatte salve le Licenze espressamente concesse ai sensi della presente Sezione D delle Condizioni Generali, il Cliente/o Utente Finale non acquisisce alcun titolo o diritto sul Software né alcun altro Diritto di Proprietà Intellettuale e Industriale (di seguito "DPI") di proprietà di Euronovate, i suoi Affiliati, i suoi fornitori, i licenziatari di Euronovate e/o i suoi cedenti in generale.

Il Cliente/o Utente Finale riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale posseduto da Euronovate, dai suoi Affiliati, dai suoi fornitori e/o licenziatari di Euronovate, relativi o altrimenti collegati al contenuto, al nome, all'oggetto dell'Offerta (o dell'Ordine), ovvero la fornitura di hardware e software compresi nell'Offerta (o Ordine), supporti, banche dati e quant'altro connesso alla fornitura ed esecuzione degli stessi.

La concessione della licenza non attribuisce all'Utente alcun diritto sulla stessa oltre a quelli attribuiti ai sensi del Contratto.

La proprietà e i diritti di proprietà intellettuale relativi ai contenuti ai quali è possibile avere accesso attraverso l'uso del Software, comprese immagini, fotografie, animazioni, video, audio, musica e testi integrati nel Software, qualsiasi materiale stampato ad esso allegato sono di proprietà di Euronovate o dei suoi licenziatari. La licenza concessa non consente al Cliente/o Utente Finale di utilizzare tali contenuti per scopi o scopi estranei a quelli definiti nel Contratto.

Il Cliente/o Utente Finale si impegna inoltre a custodire il Software con la dovuta cura, seguendo scrupolosamente tutte le indicazioni fornite dal Fornitore; in particolare, il Cliente/o Utente Finale non dovrà contraffare il Software, né permettere o incoraggiare in alcun modo la loro contraffazione da parte di terzi. Il Cliente e/o l'Utente Finale non potranno rimuovere o alterare i diritti, ovvero il marchio, la denominazione commerciale, il numero di serie, l'indicazione di diritto d'autore o altro segno di riserva di diritti apposti o indicati nel supporto del Software e nel manuale di istruzioni, e in ogni caso, a non modificare in alcun modo il Software e ad utilizzarlo solo in modo lecito e/o consentito e, comunque, in modo ordinario.

Il Cliente/Utente Finale non ha alcun diritto di ottenere il codice sorgente del Software, né di avere accesso alla relativa documentazione logica e/o di progetto. Il Cliente/o Utente Finale non dovrà pertanto adattare, tradurre, modificare il Software, decrittografarlo, ricompilarlo, disassemblarlo o effettuare operazioni di reverse engineering, o altri tentativi di accesso al codice sorgente del Software, o di consentire consapevolmente ad altri di fare così. Inoltre, il Cliente/Utente Finale non deve alterare il numero di licenza, né creare chiavi di licenza che attivino il Software, né consentire consapevolmente ad altri di farlo.

Ai fini del presente articolo per DPI si intendono i brevetti, i modelli di utilità, i modelli ornamentali, i diritti d'autore, i diritti sul know-how, i diritti sulle banche dati e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale o di natura simile o corrispondente che esistono ora o in futuro in qualsiasi parte del mondo; Per "Affiliato" di Euronovate si intende qualsiasi persona giuridica controllata, controllante o soggetta al controllo comune di Euronovate; tale controllo è esercitato attraverso la detenzione diretta o indiretta di almeno il 50% del capitale sociale o dei diritti di voto di tale persona giuridica.

### **34. Clausola risolutiva espressa**

La violazione da parte del Cliente/o Utente Finale degli obblighi di cui agli articoli 30, 32 e 33 costituirà ipotesi di giusta causa risolutiva ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

In ogni caso di risoluzione del Contratto, il Fornitore (o Euronovate) avrà diritto all'immediata restituzione di ogni bene, programma o documentazione utilizzata e/o consegnata al Cliente/o Utente Finale in esecuzione del Contratto.

## **SEZIONE D. DISPOSIZIONI FINALI**

### **35. Forza maggiore**

Per "Cause di Forza Maggiore" o "Eventi di Forza Maggiore" si intendono fatti ed eventi di carattere straordinario, imprevisi ed imprevedibili e, comunque, fuori dal controllo delle Parti, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti o omissioni allo stesso imputabili e che siano di per sé tali da impedire l'adempimento, in tutto o in parte, delle obbligazioni nascenti dal Contratto.

In caso di Evento di Forza Maggiore che possa comportare l'impossibilità, anche solo temporanea, per una delle parti di adempiere ad una qualsiasi delle obbligazioni previste dal Contratto, tale obbligo rimarrà sospeso per tutta la durata dell'evento di forza maggiore.

I danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura dei Prodotti derivanti da Forza Maggiore non comporteranno per il Fornitore alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita dei Prodotti.

La Parte che incorre in un evento di forza maggiore che dia o che possa dar luogo all'impossibilità o al ritardo nell'adempimento di qualsiasi obbligazione contrattuale, dovrà darne comunicazione scritta all'altra Parte inviando agli Indirizzi di Comunicazione mediante una comunicazione entro 5 giorni, fornendo altresì la dovuta documentazione dell'evento. Analoga comunicazione dovrà essere inviata quando cessa la causa di forza maggiore.

A partire dalla data di comunicazione e fino alla cessazione dell'Evento di Forza Maggiore, tutti i termini e gli obblighi a carico del soggetto interessato rimarranno automaticamente sospesi per tutta la durata dell'Evento di Forza Maggiore. Nessuna delle parti potrà richiedere l'applicazione di sanzioni, interessi o altre forme di risarcimento del danno. La rinuncia alla responsabilità durerà solo per la durata dell'evento di forza maggiore.

Se la durata dell'evento di forza maggiore supera i 90 giorni, le parti potranno rinegoziare i termini del Contratto in buona fede.

### **36. Nullità parziale**

Qualsiasi disposizione del Contratto che sia, o diventi, contraria alla Legge Applicabile, non valida o non applicabile, sarà considerata separata dal Contratto e sarà inefficace e non influenzerà o pregiudicherà le restanti disposizioni contenute nel Contratto, che continuerà a rimanere valido ed efficace.

### **37. Acquiescenza**

La rinuncia del Fornitore ad esercitare i propri diritti in caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi derivanti dal Contratto non costituirà rinuncia a far valere i propri diritti in caso di altre successive violazioni. Il fatto che il Fornitore non applichi alcun termine o condizione prevista nel Contratto non costituirà una rinuncia a tale termine o condizione e non limiterà il diritto del Fornitore di far valere successivamente tale termine o condizione.

### **38. Modifiche**

Eventuali modifiche al Contratto (ed eventuali allegati) dovranno avere forma scritta, sottoscritta dalle Parti.

Il Contratto annulla e sostituisce ogni altro eventuale precedente accordo tra le Parti.

### **39. Legge applicabile e foro competente**

Il Contratto è regolato dalla legge italiana. In caso di controversia relativa all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del Contratto, sarà in via esclusiva competente il Tribunale di Milano, con esclusione di qualsiasi altro foro, anche concorrente. Le versioni precedenti del presente documento (Termini e condizioni) sono da considerarsi superate dalla data di pubblicazione del presente documento.

### **40. Comunicazioni**

Tutte le comunicazioni tra le Parti relative al Contratto dovranno essere redatte per iscritto, in lingua italiana ed inviate tramite posta elettronica certificata o raccomandata con avviso di ricevimento alle destinazioni e/o indirizzi di posta elettronica di seguito indicati ovvero a quelli risultanti nell'Offerta e/o nell'Ordine, fatte salve le diverse modalità di comunicazione che dovessero essere previste.

Le comunicazioni verranno inviate dal Cliente al Fornitore:

- ai seguenti indirizzi di posta elettronica del Fornitore: [amministrazione@esignworld.com](mailto:amministrazione@esignworld.com)
- alla PEC del Fornitore: [esignworld@legalmail.it](mailto:esignworld@legalmail.it) :
- se nominato, al Referente Ordini del Fornitore, all'indirizzo e-mail concordato in fase di appuntamento;
- mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno da inviare alla sede legale del Fornitore Esignworld Srl, Via della Previdenza Sociale 13, Reggio Emilia.

Per quanto riguarda le comunicazioni relative ai Prodotti Hardware e Software EURONOVATE, in caso di necessità, il Cliente può contattare direttamente EURONOVATE, i cui recapiti sono i seguenti:

EURONOVATE SA

Via Penate 4 - 6850 Mendrisio (CH)

info@euronovate.com

tel. +41 91 9809516 - Fax +41 91 9809964

## **ALLEGATO 1 Condizioni di Garanzia per i Prodotti Hardware EURONOVATE**

### **1.1 Durata ed estensione della Garanzia**

EURONOVATE garantisce per un periodo di dodici (12) mesi dalla consegna (il Periodo di Garanzia) che i Prodotti di propria fabbricazione sono conformi alla qualità dei materiali e della costruzione secondo le specifiche tecniche di cui al Manuale e alla scheda prodotto .

In caso di vizi e/o difetti dei Prodotti riscontrati dal Cliente secondo le modalità indicate nei successivi articoli nel periodo di validità del Periodo di Garanzia, il Fornitore si impegna, a suo insindacabile giudizio, a sostituire o riparare i Prodotti Difettosi presso Ufficio Sostituzioni.

### **1.2 Esclusioni della garanzia**

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, la Garanzia non si applica in relazione a malfunzionamenti dovuti a:

Uso improprio della tavoletta di firma, ovvero uso improprio che porta al danneggiamento della tavoletta o della penna in modo tale da renderli inutilizzabili dal punto di vista tecnico o estetico. Quando il tablet viene danneggiato a causa di un uso improprio, non è coperto dalla garanzia.

Per il Prodotto "signature tablet" si considerano dovuti ad uso improprio i seguenti danni: 1) Il vetro è rotto; 2) Il vetro è graffiato; 3) La porta USB (primaria e/o secondaria) è rotta; 4) La chiavetta USB (primaria e/o secondaria) è piegata; 5) La connessione USB del pad è interrotta (con danni alla custodia); 6) La connessione USB del pad è piegata; 7) La connessione USB del pad viene estratta dal pad firma; 8) Il cavo USB è tagliato; 9) Il cavo USB è strappato in uno o più punti; 10) la custodia del tablet è rotta; 11) Qualsiasi altro danno che comprometta l'utilizzabilità tecnica o estetica della tavoletta di firma.

Uso improprio della penna digitale, vale a dire un uso improprio che porta al danneggiamento della tavoletta o della penna per la firma in modo che non sia più praticamente utilizzabile dal punto di vista tecnico o estetico.

Quando la penna viene danneggiata a causa di un uso improprio, non è coperta da garanzia. Per la penna è considerato uso improprio: 1) La clip della penna è rotta; 2) La custodia della penna è rotta; 3) La punta della penna è tagliata verso il basso; 4) Il cavo della penna è danneggiato (rotto o tagliato); 5) Qualsiasi altro danno che comprometta l'utilizzabilità tecnica o estetica della tavoletta di firma.

### **1.3 Anomalie hardware**

La garanzia si applica alle anomalie hardware con i seguenti limiti: Anomalie hardware per la tavoletta per firma e per la penna è una condizione di funzionamento errata dei componenti che compongono la tavoletta per firma o la penna, in conseguenza della quale l'apparecchiatura non funziona secondo alle sue specifiche operative. Solo i guasti hardware non derivanti da un uso improprio sono coperti dalle condizioni di garanzia stabilite tra EURONOVATE e i Clienti che utilizzano la tavoletta di firma.

Metodi per rilevare e verificare errori hardware. La "condizione di non funzionamento" del tablet o della penna viene stabilita tramite un'analisi sul tablet mediante l'utilizzo di strumenti software adeguati e di una guida tecnica denominata ENSign\_Tablets\_Support.pdf.

Il servizio di assistenza tecnica di EURONOVATE utilizzerà gli strumenti sopra menzionati al fine di indagare sull'anomalia Hardware. Lo strumento software può essere installato insieme alla soluzione di firma per facilitare l'identificazione del problema locale.

### **1.4 Procedura di gestione dei prodotti difettosi**

Procedura di Ticketing Redmine. La procedura di gestione dei Prodotti Difettosi, per quanto riguarda l'individuazione e comunicazione dei malfunzionamenti da parte del Cliente, la verifica degli stessi, l'attuazione di eventuali azioni correttive o la sostituzione è effettuata dal Servizio Assistenza Euronovate attraverso la Procedura di Ticketing "Redmine" definita come indicato nei paragrafi successivi. Euronovate si occuperà di creare gli account utente necessari per accedere alla piattaforma di supporto.

Ad ogni Cliente (o Utente, se necessario) verrà fornito un manuale per la gestione del sistema di Ticketing.

Per ogni Prodotto Difettoso verrà aperto un ticket sulla piattaforma Redmine. Nell'intestazione del biglietto dovrà essere indicato il numero di serie del Prodotto ritenuto difettoso. In ogni segnalazione dovranno essere inserite le informazioni relative al presunto difetto, comprese immagini e video. Il manuale di Redmine spiega come inserire le informazioni necessarie nei campi forniti.

Verifica remota degli errori hardware. Dopo aver verificato l'esistenza di errori hardware utilizzando il sistema di connessione remota, il Servizio Assistenza Euronovate li corregge innanzitutto utilizzando lo strumento di 'accesso remoto' a sua disposizione.

Spedizione al Servizio Assistenza Euronovate dei Prodotti Difettosi da Controllare. Qualora la correzione a distanza degli Errori Hardware non sia possibile o non abbia effetti tali da ripristinare la completa funzionalità del Prodotto Difettoso, il Servizio Assistenza Euronovate, con apposita comunicazione inviata al Cliente (la "Comunicazione di Autorizzazione alla Spedizione del Prodotto il Prodotto Difettoso") autorizza il Cliente ad inviare il Prodotto Difettoso (il "Prodotto Difettoso da Controllare") al laboratorio del Servizio Assistenza per l'effettuazione delle opportune analisi di laboratorio.

Il Cliente, ricevuta la Comunicazione di Autorizzazione alla Spedizione del Prodotto Difettoso, potrà provvedere, a proprie spese, alla spedizione del Prodotto Difettoso da controllare presso il laboratorio del servizio assistenza indicato.

Qualsiasi Prodotto Difettoso da Controllare dovrà essere spedito con la penna. Se manca la penna, non verrà sostituita gratuitamente.

L'imballo a cura del mittente dovrà essere idoneo ad evitare che l'oggetto subisca danni durante la spedizione.

Controlli di laboratorio a cura del Servizio Assistenza Euronovate. Una volta ricevuto il Prodotto Difettoso da verificare, il Servizio Assistenza Euronovate provvederà a verificarlo entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento dello stesso. A seguito dei controlli e degli interventi effettuati sul Prodotto Difettoso da Controllare (di seguito il "Prodotto Verificato") il Servizio Assistenza Euronovate aggiorna ove opportuno la Procedura di Ticketing "Redmine" e:

- 1) Spedisce il Prodotto Verificato che funziona correttamente dopo la riparazione
- 2) Spedisce il Prodotto Verificato per il quale è stato rilevato un uso improprio senza sostituzione o riparazione in garanzia;
- 3) Sostituisce il Prodotto Verificato irreparabile con un prodotto dello stesso modello e funzionalmente equivalente (il "Prodotto Sostitutivo") e spedisce il Prodotto Sostitutivo all'indirizzo indicato dal Cliente su "Redmine".

Il costo della spedizione (a condizioni CIF) al Cliente del Prodotto Verificato o del Prodotto in Sostituzione opportunamente imballato è a carico di Euronovate.

## **ALLEGATO 2**

Servizio di LICENZA, MANUTENZIONE APPLICAZIONI e AGGIORNAMENTO SOFTWARE

## Premesse e definizioni

Per "Software" si intende il/i Software concesso/i in licenza d'uso al CLIENTE ai sensi delle predette Condizioni Generali.

### **2.1 SERVIZIO DI LICENZA**

Servizio di manutenzione adattativa e correttiva con i seguenti contenuti:

1. Rilascio di aggiornamenti del Software al Cliente a seguito di eventuali modifiche di leggi, regolamenti o provvedimenti amministrativi che implicino modifiche al concetto di ordinaria amministrazione; (Manutenzione adattativa)
2. Aggiornamento delle librerie di terze parti necessarie per il corretto funzionamento del software del fornitore; (Manutenzione adattativa)
3. Fornitura al Cliente di eventuali correzioni di errori o malfunzionamenti del Software, quando disponibili; (Manutenzione correttiva)

Il SERVIZIO DI LICENZA è fornito al Cliente limitatamente all'ultima versione standard del Software messa a disposizione dal Fornitore, senza tener conto di eventuali modifiche o integrazioni apportate dal Cliente, anche tramite Euronovate.

IL SERVIZIO DI LICENZA include aggiornamenti software di versione minore. Una "versione minore" è identificata dal numero di secondo grado (dopo il punto) che segue il numero di versione. Per esempio:

in ENSOFT 2.3, "2" identifica la versione o "Major release", paragonabile ad un nuovo prodotto; "3" è la "versione minore". Pertanto il SERVIZIO DI LICENZA comprende tutti gli aggiornamenti software contrassegnati come ENSOFT 2.x. L'aggiornamento a ENSOFT 3.x non è incluso nel SERVIZIO DI LICENZA.

Il SERVIZIO DI LICENZA è compreso nel canone di licenza del Software, ha solo un livello di servizio di livello 1 (SLA) descritto nel paragrafo "Cronologia di Risoluzione del Problema".

### **2.2 Servizio MANUTENZIONE APPLICAZIONE**

Esso comprende, oltre a quanto descritto nel SERVIZIO LICENZA, di cui al punto 2.1.1, anche la manutenzione e l'assistenza relativa agli aggiornamenti software comprese le modifiche al software standard richieste dal cliente e descritte nel documento di collaudo del progetto. La versione del software è identificata da un numero identificativo univoco del cliente.

Con il Servizio MANUTENZIONE APPLICATIVA il cliente può acquistare 3 livelli di assistenza (SLA) descritti nel paragrafo "Tempistiche di risoluzione dei problemi".

## 2.3 Esclusioni

Sono esclusi dalla LICENZA e dalla Manutenzione dell'Applicazione ed elencati separatamente:

1. la risoluzione di anomalie (NO BUG) non derivanti direttamente dal Software ma causate da eventi riconducibili all'ambiente applicativo e non nativi ma aventi impatto su quest'ultimo. Rientrano, a titolo esemplificativo, anomalie di questa natura incompatibilità software con nuovi sistemi operativi, incompatibilità software con nuove versioni di applicativi gestionali, perdite di dati causate da procedure operative non correttamente progettate, errori di integrazione con hardware specifico, ecc.;
2. attività di supporto quali:
3. a) monitoraggio del Software rilasciato in produzione;
4. b) consulenza e supporto ai Responsabili IT/Responsabili di Progetto del CLIENTE sul Software;
5. c) Formazione sul software.

## 2.4 Modalità di fornitura dei Servizi di LICENZA e MANUTENZIONE DELL'APPLICAZIONE

Il Cliente riconosce che per poter usufruire del Servizio dovrà installare tutti gli aggiornamenti e le versioni del Software messi a disposizione da Euronovate, poiché, in caso contrario, il Servizio potrebbe essere, in tutto o in parte, inutilizzabile o inefficace. Il servizio è disponibile solo per l'ultima versione del Software rilasciata da Euronovate.

Euronovate trasmetterà al cliente gli aggiornamenti del programma rendendo disponibili i download dello specifico FIX in un'apposita sezione del proprio sito web, oppure mediante aggiornamenti automatici eseguiti direttamente dal software concesso in licenza.

Salvo diverso accordo scritto tra le parti, l'installazione del Software consegnato in attuazione del Servizio è a carico del Cliente.

Nel caso in cui quest'ultimo richieda, a tal fine, l'assistenza e la collaborazione in loco di Euronovate, o di terzi da questa autorizzati, il Cliente dovrà corrispondere le tariffe orarie in vigore al momento della richiesta di assistenza.

Euronovate può avvalersi anche di soggetti terzi rispetto alla propria organizzazione aziendale per attività di manutenzione ed assistenza.

## 2.5 Tempistica della risoluzione dei problemi

Il servizio di assistenza e i tempi di risoluzione dei problemi è regolato dal seguente schema (Service Level Agreement, SLA):

Service Level Agreement (SLA)**								
Livello*	Urgente		Alto		medio		Basso	
	Presa in carico	Risoluzione						
1	Best Effort							
2	1	6	2	8	4	10	5	12
3	0,5	4	1,5	6	3,5	8	4,5	10
4	0,25	2	1	4	3	6	3,5	8

### LEGENDA

- Presa in carico = tempo massimo di presa in carico
- Risoluzione = tempo medio di risoluzione
- Tutti i numeri nella tabella sopra sono espressi in giorni

Esistono quattro (4) livelli di supporto:

- Livello 1: il problema viene raccolto e la soluzione è inclusa nella successiva versione di risoluzione disponibile (prossima versione minore)

- Livello 2: l'analisi delle pratiche è curata in base al livello di urgenza, a partire dal giorno successivo, fino ad un massimo di cinque (5) giorni lavorativi dall'apertura del ticket, con un tempo di risoluzione pari a un minimo di sei (6) e un massimo di dodici (12) giorni lavorativi;
- Livello 3: l'analisi delle pratiche viene curata in base al livello di urgenza, a partire dalle 4 ore successive, fino ad un massimo di quattro giorni e mezzo (4,5) dall'apertura del ticket, con un tempo di risoluzione corrispondente ad un minimo di quattro (4) ed un massimo di dieci (10) giorni.
- Livello 4: l'analisi delle pratiche viene curata in base al livello di urgenza, a partire dalle 2 ore successive, fino ad un massimo di tre giorni e mezzo (3,5) dall'apertura del ticket, con un tempo di risoluzione corrispondente ad un minimo di due (2) e un massimo di otto (8) giorni.

Il livello di supporto per i prodotti SaaS corrisponde al livello 2 della tabella precedente, ed è da considerarsi un livello unico.

E' possibile richiedere servizi di manutenzione e assistenza dedicati quali:

1. a) professionista dedicato al cliente (con competenze orizzontali)
2. b) Virtual Tiger Team (gruppo di persone dedicate con competenze verticali)
3. c) pacchetto ore preacquistato, utilizzabile per assistenza o evoluzione. Richiede un utilizzo minimo per trimestre. Le ore non utilizzate nel trimestre non possono essere cumulate né utilizzate oltre l'orario definito contrattualmente.

(\*) Il Servizio sarà erogato mediante l'utilizzo di un Sistema di Ticketing (attualmente, la piattaforma di ticketing "Redmine") durante il normale orario lavorativo di Euronovate (9:00-13:00 ; 14:00-18:00 nei giorni lavorativi e secondo le festività del calendario italiano.

Gli SLA sopraindicati si riferiscono all'orario di lavoro standard Lun-Ven 09-18 (CET or CEST)

Le credenziali di accesso al Sistema di Ticketing vengono consegnate al Cliente da Euronovate attraverso una modalità di trasmissione protetta.

(\*\*) Lo SLA, calcolato solo per i ticket relativi all'ambiente di produzione, decorre nel momento in cui il supporto tecnico prende in carico il ticket e lo stato viene modificato in "IN CORSO". La durata dell'intervento di assistenza è calcolata sulla base del lasso di tempo che intercorre tra lo stato "IN CORSO" e lo stato "RISOLTO" di ciascun Ticket.

La verifica ed il monitoraggio del suddetto SLA vengono effettuati attraverso la reportistica fornita dal Sistema di Ticketing, che potrà essere resa disponibile al Cliente trimestralmente, a pagamento e previa specifica richiesta scritta inviata agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione.

## **2.6 Servizio di reperibilità**

E' possibile richiedere un servizio di reperibilità da quotare a parte ed estendibile fino a 24 ore.

Durante il tempo coperto di reperibilità, verrà fornito un servizio corrispondente al primo livello della tabella (2.1.5). Il servizio offerto durante l'orario di lavoro standard lun-ven 09-18 (CET o CEST) rimane invariato.

## **2.7 Garanzia del software**

Con riferimento al Software, Euronovate garantisce, per tutta la durata della licenza, conformemente a quanto indicato nell'Offerta (o nell'Ordine), che il Software funzionerà come indicato nella relativa documentazione e che non contiene alcun virus, worm, cavalli di Troia o altro codice dannoso programmato da Euronovate per consentire l'accesso non autorizzato ai sistemi dell'Utente (la "Garanzia del Software").

Per tutta la durata della Garanzia del Software, Euronovate correggerà o fornirà soluzioni temporanee ai malfunzionamenti replicabili del Software (applicando il metodo di intervento noto sul mercato come "best effort").

A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, la Garanzia Software non si applica in relazione a malfunzionamenti:

1. che Euronovate non sarà in grado di riprodurre nonostante abbia adottato tutte le misure ragionevoli concepibili per ottenere tale riproduzione;
2. che siano causati da un utilizzo errato o inappropriato del Software rispetto ai termini del Contratto;
3. causati da modifiche al Software apportate da soggetti diversi da Euronovate.

Euronovate garantisce esclusivamente la conformità del Software alle specifiche tecniche riportate nella documentazione e previste da ogni normativa applicabile.

In ogni caso Euronovate non garantisce che tali specifiche tecniche corrispondano alle esigenze e/o necessità dell'Utente.

Il Software è progettato, secondo le sue caratteristiche e specifiche tecniche, esclusivamente per gli scopi specificati nel manuale di istruzioni. Ogni altro e diverso utilizzo da parte dell'Utente non è garantito da Euronovate.

Euronovate garantisce esclusivamente che il Software è in grado di svolgere i compiti indicati nelle sue descrizioni tecniche. Eventuali verifiche sulla sua funzionalità verranno effettuate esclusivamente tramite test predisposti da Euronovate.

Eventuali reclami del Cliente e/o dell'Utente riguardanti difetti che potrebbero rendere applicabile la Garanzia del Software dovranno essere formulati per iscritto e pervenuti tempestivamente al Fornitore mediante comunicazione da inviare agli Indirizzi di Comunicazione con le Modalità di Comunicazione, e, in ogni caso caso, entro la data di scadenza della garanzia, con specifica indicazione delle cose e descrizione dettagliata delle ragioni che hanno dato origine alla contestazione, allegando la documentazione giustificativa.

La prova della contestazione è a carico dell'Utente esclusivamente mediante esibizione della ricevuta di recapito PEC inviata tempestivamente ovvero della lettera raccomandata. In caso di invio tramite posta elettronica, farà fede la data di ricezione del messaggio da parte del Fornitore.

Il Fornitore si riserva il diritto di valutare la natura del difetto riscontrato. Se il vizio e/o difetto deriva da un intervento, una riparazione, un uso irregolare o è stato prodotto a seguito di imprudenza, imperizia, negligenza nell'uso e/o nella manutenzione da parte del Cliente e/o dell'Utente o del suo personale, il Fornitore non sarà vincolato da alcun obbligo o forma di garanzia.

## SOLUZIONI

---

Firme Elettroniche

Trust Services

Digital Onboarding

Soluzioni Personalizzate

Product Map

## TECNOLOGIE

---

Liveness

OCR

NFC

Face Matching

EMR

## SETTORI

---

Banche e Finanza

Studi Legali

Sanità

Assicurazioni

Pubblica Amministrazione

Education

Retail & GDO

Manufacturing

## CHI SIAMO

---

Chi siamo

Partner Program

Certificazioni

Lavora con noi

FOLLOW US



[Terms & Conditions](#) | [Privacy Policy](#) | [Cookie Policy](#) | [Code of Conduct](#)

Via Penate, 4, 6850 Mendrisio (TI), (Switzerland)  
[info@euronovate.com](mailto:info@euronovate.com)

© 2024 Euronovate Group