

Termini e condizioni generali

Le presenti condizioni generali ("Condizioni Generali" o "Contratto") disciplinano i termini e le condizioni d'uso ai quali IPS Informatica S.r.l. con sede legale in via dell'Industria, 7, 24126 Bergamo (BG), Codice Fiscale e numero iscrizione al Registro Imprese di Bergamo n. 02055120162, Partita IVA IT02055120162 (il "Fornitore" o "IPS") fornirà alla persona, fisica o giuridica, ovvero l'ente, pubblico o privato, ovvero l'associazione, individuata/o come cliente (il "Cliente"):

(i) il diritto di utilizzare, mediante accesso autenticato all'infrastruttura cloud messa a disposizione dal Fornitore, l'Applicazione Internet ipsAttendant Cloud (alla quale il Cliente potrà accedere attraverso l'URL www.ipsattendant.cloud oppure tramite software dedicato, di seguito, definita "Applicazione") ospitata sull'infrastruttura tecnologica tecnica del Fornitore (situata interamente all'interno del territorio europeo);

(ii) le funzionalità gestionali e di reportistica adatte all'uso professionale o per una piccola azienda come meglio descritti nel sito <https://www.ipsattendant.cloud> (di seguito definiti i "Servizi Collegati" e, insieme all'Applicazione, "IpsAttendant Cloud").

Il presente Contratto è costituito dalle presenti Condizioni Generali e dagli altri documenti appresso indicati, che ne formano tutti, ad ogni effetto di legge, parte integrante e sostanziale:

1. Condizioni Generali
2. Listino Prezzi (disponibile sul sito www.ipsattendant.cloud/listino/)

1. MODALITÀ DI STIPULAZIONE E PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

1.1 Il Contratto tra il Fornitore e l'Acquirente è perfezionato all'invio da parte di IPS della Conferma di iscrizione comunicata a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente durante la fase di registrazione secondo quanto meglio specificato nell'art. 4 del presente contratto. L'iscrizione, previa integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali da parte del Cliente, costituisce momento perfezionativo del Contratto e consente l'attivazione di IpsAttendant Cloud da parte di IPS.

1.2 Cliente prende atto ed accetta di non poter avanzare nei confronti di IPS alcuna richiesta d'indennizzo, di risarcimento o pretesa di alcun genere. Resta inteso, in ogni caso, che l'accesso all'Applicazione o l'utilizzo dei Servizi Collegati da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutti termini e condizioni di cui al presente Contratto.

2. CORRISPETTIVI

2.1 Il Cliente è tenuto al pagamento dei corrispettivi per la fruizione di IpsAttendant Cloud e dei Servizi Collegati indicati nel listino IPS (che l'utente dichiara sin d'ora di conoscere e di seguito definito il

“Listino”). Il Fornitore si riserva la facoltà di apportare modifiche al Listino fermo restando che il nuovo listino sarà applicato dopo la scadenza dei servizi a pagamento sottoscritto dal Cliente.

3. PAGAMENTI

3.1 Il Cliente prende atto ed accetta che il pagamento potrà avvenire unicamente per mezzo di uno dei metodi indicati nell'apposita pagina web del Fornitore.

3.2 In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del presente Contratto, il Fornitore avrà diritto di sospendere immediatamente e senza ulteriore avviso ogni prestazione dovuta ai sensi del presente Contratto fino al ricevimento del dovuto.

4. REGISTRAZIONE ED ATTIVAZIONE

4.1 Il Cliente può scegliere di registrarsi tramite (i) sistemi di autenticazione interni all'Applicazione, (ii) tramite accesso all'App IpsAttendant Cloud dal proprio tablet o smartphone.

4.2 Nei casi (i) e (ii) il Cliente dovrà inserire le proprie credenziali per accedere a IpsAttendant Cloud. Tali credenziali sono costituite da uno username e da una password (Chiavi di accesso).

4.3 Il Cliente riceverà una mail di conferma all'indirizzo email tramite il quale si è registrato.

4.4 Al primo accesso dovrà completare la registrazione inserendo Ragione Sociale, indirizzo e profilo fiscale della propria attività.

4.5 Il Cliente si obbliga a custodire, conservare, utilizzare e mantenere segrete le Chiavi di Accesso con la massima cura e diligenza anche al fine di evitare l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati. È fatto divieto al Cliente di cedere, a qualunque titolo, a terzi, le Chiavi di Accesso o consentire l'accesso attraverso i sistemi di autenticazione esterni previsti dall'Applicazione.

4.6 A tale proposito, il Cliente prende atto ed accetta:

1. che la conoscenza da parte di terzi delle Chiavi di Accesso (o accesso attraverso sistemi di autenticazione esterni) potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dell'Applicazione e dei Servizi Collegati;
2. che il Fornitore non risponderà dei danni arrecati al Cliente e/o a terzi dalla conoscenza, ovvero dall'utilizzo, delle Chiavi d'Accesso (o accesso attraverso sistemi di autenticazione esterni) da parte di terzi, anche in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto;
3. che qualsiasi attività realizzata utilizzando le Chiavi d'Accesso del Cliente (o accesso attraverso sistemi di autenticazione esterni) si considererà effettuata dal Cliente al quale le relative Chiavi d'Accesso sono associate e il Cliente sarà ritenuto responsabile di tale utilizzo.

4.7 Il Cliente si obbliga comunque a manlevare e mantenere il Fornitore indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei suoi confronti a qualsiasi titolo per le violazioni delle previsioni di cui al presente articolo 4.

5. USO DELL' APPLICAZIONE

5.1 Il Cliente ha la possibilità di attivare diversi tipi di abbonamenti a IpsAttendant Cloud. Per l'elenco degli abbonamenti si rimanda all'area del sito www.ipsattendant.cloud/listino/

5.2 Il Cliente avrà la possibilità di attivare un abbonamento a pagamento a IpsAttendant Cloud di durata limitata. Per l'attivazione saranno necessari la sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto.

5.3 IPS rende disponibile un periodo di prova durante il quale l'utente potrà utilizzare tutte le funzionalità fornite dal servizio. Per l'elenco delle funzionalità, dei servizi, delle caratteristiche e per la durata del periodo di prova si rimanda a quanto indicato nel Listino.

5.4 Alla scadenza del periodo di prova, l'utente potrà scegliere se continuare ad usare i servizi offerti dal Fornitore e quindi procedere con l'acquisto dell'abbonamento a pagamento.

5.5 L'utente può consentire l'accesso alle informazioni memorizzate in IpsAttendant Cloud ad altri utenti solamente secondo le modalità previste dall'Applicazione e solo nei casi ivi previsti ed espressamente indicati.

5.6 Il Cliente può utilizzare IpsAttendant Cloud esclusivamente nei modi espressamente indicati nel presente Contratto ed in conformità alle norme di legge. Nel far ciò, il Cliente dovrà attenersi a qualsiasi limitazione tecnica dell'Applicazione e dei Servizi Collegati e alle modalità di utilizzo previste. A titolo esemplificativo e non esaustivo, il Cliente non potrà:

1. decodificare, decompilare o disassemblare l'Applicazione salvo che tali attività siano espressamente consentite da previsioni di legge e comunque nei limiti di tali previsioni;
2. pubblicare l'Applicazione per consentirne la duplicazione da parte di altri;
3. utilizzare IpsAttendant Cloud in contrasto con norme di legge;

5.7 Il Cliente prende atto che per utilizzare IpsAttendant Cloud dovrà dotarsi delle apparecchiature elettriche, elettroniche o di qualsivoglia altro genere, dei software, dei servizi telefonici e/o di rete e di quant'altro necessario e che, pertanto, IpsAttendant Cloud non comprende l'erogazione da parte del Fornitore di strumenti necessari per l'accesso alla rete internet. Il Cliente si impegna inoltre a mantenere il Fornitore indenne da ogni pretesa che possa essere avanzata nei confronti di quest'ultimo a qualsiasi titolo o in qualsiasi modo collegate alla inidoneità dei sistemi hardware e/o di rete e/o di software atti a consentire la corretta fruizione di IpsAttendant Cloud. Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dal Fornitore e che, per la peculiare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata e neppure il Fornitore è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono

trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata al Fornitore per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

6. MALFUNZIONAMENTI O GUASTI

6.1 In caso di segnalazione di guasti o malfunzionamenti, il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni eventualmente richieste dal Fornitore.

6.2 Nelle ipotesi di cui al precedente punto ove il reclamo lamentato dal Cliente sia riferito a problemi relativi all'infrastruttura cloud, il Fornitore si impegna a richiedere prontamente l'intervento del fornitore dell'infrastruttura e dei servizi cloud (di seguito il "Cloud Service Provider"), fermo restando che il Cliente non potrà vantare alcun tipo di pretesa nei confronti del Fornitore per qualsiasi disservizio che sia imputabile al Cloud Service Provider.

7. ESECUZIONE DI IPSATTENDANT CLOUD

7.1 Il Cliente prende atto ed accetta che IpsAttendant Cloud è fornito "così com'è" ed è caratterizzata da tecnologia in continua evoluzione; per questi motivi le caratteristiche tecniche di IpsAttendant Cloud e le condizioni dell'offerta potranno essere modificate quando ciò sia reso necessario dall'evoluzione tecnologica e da esigenze di fornitura e/o organizzazione.

7.2 Il Cliente fornisce sin d'ora la sua autorizzazione affinché l'Applicazione e i Servizi Correlati possano venir erogati in tutto o in parte da un Cloud Service Provider ovvero da altro soggetto individuato dal Fornitore.

8. IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente ha l'obbligo di comunicare al Fornitore tempestivamente i propri dati personali e garantisce che gli stessi siano corretti, aggiornati e veritieri. Il Cliente si impegna inoltre a comunicare tempestivamente ogni variazione dei dati personali utili alla corretta emissione dei documenti di vendita relativi all'acquisto dei servizi. In caso di dati errati, il Cliente è tenuto ad avvisare il Fornitore entro e non oltre il trentesimo giorno dall'emissione del documento.

8.2 Il Cliente prende atto ed accetta che, qualora abbia comunicato al Fornitore dati falsi, non attuali o incompleti, quest'ultimo si riserva il diritto di sospendere l'accesso a IpsAttendant Cloud e/o di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, trattenendo le somme pagate dal Cliente e riservandosi il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno. Resta in ogni caso inteso che tutti i dati comunicati dal Cliente al Fornitore saranno coperti dall'obbligo di riservatezza di cui al presente Contratto.

9. RESTITUZIONE DEI DATI

9.1 Il Cliente potrà eseguire il backup dei propri dati elaborati mediante l'utilizzo dell'Applicazione in qualsiasi momento per tutta la durata del presente Contratto. Decorso tale termine i dati saranno ulteriormente recuperabili nel termine previsto dall'Accordo per la protezione dei dati personali di cui all'art. 25. Il Cliente prende atto che dalla cessazione del Contratto non sarà più possibile recuperare eventuali dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale e si impegna, ora per allora, a procurarsi tempestivamente prima della definitiva cessazione del Contratto una copia di tali dati e/o informazioni e/o contenuti con le modalità previste dall'Applicazione (es. esportazione Excel o PDF). In ogni caso per qualsiasi caso di cessazione del Contratto il Cliente solleva, ora per allora, il Fornitore da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal cliente stesso.

10. LIMITI ALL'UTILIZZO DI IPSATTENDANT CLOUD

10.1 Con l'attivazione di IpsAttendant Cloud, il Cliente è ritenuto unico ed esclusivo responsabile per l'utilizzo di IpsAttendant Cloud. Il Cliente riconosce di essere l'unico responsabile per i contenuti immessi, presenti, transitati e/o conservati sui server che ospitano IpsAttendant Cloud e si obbliga ad utilizzare IpsAttendant Cloud esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dalle regole di diligenza, della morale e dell'ordine pubblico ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi.

10.2 Il Fornitore non è tenuto alla verifica dei dati e dei contenuti conservati nell'infrastruttura virtuale, salvo che ciò si renda necessario per adempiere a disposizioni di legge, a richiesta dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente o a specifica richiesta del Cliente per ragioni di supporto tecnico da egli richiesto e pertanto non può essere in alcun modo ritenuto responsabile per la natura e le caratteristiche di tali dati, né per eventuali loro errori e/o omissioni, nonché per eventuali danni diretti e/o indiretti derivanti al Cliente e/o a terzi dall'utilizzo dei dati stessi.

10.3 Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi costo, onere spesa o danno che allo stesso possa essere cagionato a seguito di azioni di terzi, ivi incluse pubbliche autorità, conseguenti a violazione degli impegni di cui al presente articolo.

11. CASI DI SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE

11.1 Il Fornitore, anche mediante il Cloud Service Provider, farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità del servizio IpsAttendant Cloud. Il Cliente prende atto ed accetta che il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere IpsAttendant Cloud per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria che si rendano opportuni e/o necessari sia ai locali che ospitano l'infrastruttura che ai server e/o apparecchiature ivi contenute. In tali casi, il Fornitore si

impegna a ripristinare, o a fare in modo che il Cloud Services Provider ripristini, IpsAttendant Cloud o l'infrastruttura virtuale, a seconda del caso, nel minor tempo possibile al fine di ridurre il disagio creato al Cliente.

11.2 Il Fornitore, altresì, ha facoltà di sospendere e/o interrompere la fornitura dell'Applicazione e dei Servizi Collegati:

1. in caso di uso improprio o di violazioni del presente Contratto;
2. in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete e agli apparati di fornitura di IpsAttendant Cloud dipendenti da caso fortuito o forza maggiore o che comportino pericolo per la rete, per le persone e/o per le cose, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni non programmabili e/o prevedibili e tecnicamente indispensabili;
3. qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza;
4. in caso di errato o non conforme utilizzo di IpsAttendant Cloud da parte del Cliente o comunque mancati adempimenti del Cliente ad obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;
5. in caso di problemi di IpsAttendant Cloud che non siano rimediabili senza sospendere o interrompere IpsAttendant Cloud, in ogni caso informando il Cliente circa i tempi di intervento e di risoluzione delle problematiche riscontrate;

11.3 In ogni caso il Cliente dovrà comunicare al Fornitore entro 24 (ventiquattro) ore solari eventuali irregolarità o disfunzioni di IpsAttendant Cloud. Eventuali danni causati da una comunicazione non tempestiva del Cliente non saranno imputabili al Fornitore.

12. SERVICE LEVEL AGREEMENT ("SLA")

12.1 Il Fornitore e il Cliente si danno reciprocamente atto che l'Accesso all'Applicazione Web e la fruizione dei Servizi Collegati saranno erogati dal Fornitore con la garanzia di un livello di disponibilità dei servizi pari al 99% del tempo 24 ore al giorno 7 giorni su 7 per tutto l'anno (Service Level Agreement, SLA).

13. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

13.1 Gli obblighi e le responsabilità del Fornitore verso il Cliente sono quelli definiti dall'articolo precedente. In qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile al Fornitore, lo stesso risponderà nei limiti previsti dallo SLA restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, IPS risponderà esclusivamente nei limiti della somma spesa dal Cliente negli ultimi 12 mesi.

13.2 Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che IpsAttendant Cloud sia adatta a soddisfare le esigenze del Cliente o che sia esente da errori. Il Cliente prende atto che il Fornitore, in nessun caso, potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente o a terzi in conseguenza di ritardi, mancato svolgimento o malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione di IpsAttendant Cloud. In ogni caso, nei limiti massimi consentiti dalla legge, la responsabilità del Fornitore non potrà mai eccedere l'ammontare della somma spesa negli ultimi 12 mesi dal Cliente.

13.3 Il Cliente prende altresì atto che il Fornitore in nessun caso potrà essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno dovesse derivare al Cliente stesso o a terzi in conseguenza dell'uso di IpsAttendant Cloud così come delle elaborazioni generate dall'Applicazione o mediante i Servizi Collegati, essendo il Cliente tenuto in ogni caso a verificare la correttezza delle elaborazioni ottenute utilizzando l'Applicazione o i Servizi Collegati.

13.4 Senza pregiudizio per la generalità di quanto previsto dal presente articolo 3, il Cliente accetta e prende atto che in nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile in caso di guasti e/o malfunzionamenti alla rete né, in ogni caso, potrà essere ritenuto responsabile del risarcimento del danno per lucro cessante.

14. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

14.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare IpsAttendant Cloud nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale del Fornitore e/o di terzi. Il Cliente accetta e riconosce che la titolarità dell'Applicazione, inclusi i codici sorgente e gli eventuali adattamenti, sviluppi e migliorie apportati dal Fornitore, della relativa documentazione, nonché tutti i diritti di utilizzazione economica sugli stessi, rimangano in capo al Fornitore. Qualsiasi materiale che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi e che sia messo a disposizione del Cliente tramite IpsAttendant Cloud, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne, ora per allora, il Fornitore da qualsiasi conseguenza pregiudizievole.

14.2 Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale del Fornitore e/o di terzi, il Fornitore si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile.

14.3 La titolarità di tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati a IpsAttendant Cloud è del Fornitore e/o del Cloud Service Provider, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore e/o del Cloud Service Provider.

15. REGISTRO LOG

15.1 Con riferimento all'erogazione dell'Applicazione e dei Servizi Collegati, il Cliente prende espressamente atto ed accetta l'esistenza del Registro delle attività (LOG - dati relativi al traffico

telematico), compilato e conservato dal Fornitore ovvero dal Cloud Service Provider, nei termini e con le modalità stabilite dalla legge. Il predetto registro costituisce piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente di fronte al Fornitore e/o a terzi; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito e/o fornito esclusivamente su richiesta dei soggetti espressamente indicati dalla Legge. Il Fornitore adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento.

16. DURATA

16.1 La durata del Contratto è convenuta dalla data di attivazione di IpsAttendant Cloud per un periodo pari alla durata dell'abbonamento scelto come indicato nel Listino.

17. RECESSO

17.1 Il Cliente qualificato come "consumatore" ai sensi dell'art. 3 del D.lgs. 206/2005 (cd. "Codice del Consumo"), ovvero colui che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale, avrà facoltà di recedere entro 10 (dieci) giorni dal presente Contratto senza alcuna penalità, con comunicazione scritta inviata a mezzo raccomandata a.r. IPS Informatica S.r.l. Via dell'Industria 7, 24126, Bergamo (BG) oppure a mezzo di posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo info@soluzioni-aziendali.pec.it.

17.2 IPS si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, dandone comunicazione scritta al Cliente, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, fatto salvo il caso di eventi determinati da cause di forza maggiore, in virtù dei quali il Fornitore si riserva il diritto di recedere dal presente contratto con effetto immediato. Decorso il termine sopra indicato, il Contratto dovrà intendersi cessato e/o terminato e IPS potrà in qualsiasi momento disattivare il Servizio senza ulteriore avviso e rimborsare al Cliente l'importo eventualmente già pagato. In ogni caso, resta espressamente esclusa ogni altra responsabilità di IPS per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente ovvero il conseguente diritto di questi a pretendere ogni altro rimborso o indennizzo o risarcimento di qualsiasi tipo e genere.

17.3 Il cliente prende atto che dopo la cessazione del contratto varrà quanto previsto all'art.9.

18. RISOLUZIONE

18.1 L'inadempimento da parte del Cliente delle obbligazioni di cui agli articoli 8, 13 e 14 del presente Contratto, ove non determinato da caso fortuito o forza maggiore, comporterà la risoluzione di diritto del contratto ex art. 1456 c.c..

18.2 È fatto comunque salvo il diritto del Fornitore di ottenere il risarcimento di tutti i danni subiti.

18.3 Il Cliente potrà risolvere il contratto in qualsiasi momento, senza alcuna penalità e senza pretendere rimborsi, indennizzo o risarcimento, cancellando utente e dati attraverso i modi previsti dall'applicazione.

18.4 Il Cliente ha la facoltà di non rinnovare il Contratto alla scadenza del periodo di licenza senza alcun preavviso e senza alcuna penalità.

19. MODIFICHE UNILATERALI E UNICO CONTRATTO

19.1 Il Cliente prende atto ed accetta che l'Applicazione e i Servizi Collegati sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi IPS si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche dell'Applicazione e dei Servizi Collegati, degli strumenti ad essi correlati e di variare le condizioni del Contratto e dello SLA in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Cliente.

19.2 Qualora il Fornitore modifichi le condizioni contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno comunicate al Cliente tramite e-mail o all'accesso all'Applicazione. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 10 (dieci) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta da inviarsi con le modalità e le tempistiche previste al precedente articolo 17. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate.

19.3 IPS potrà variare le caratteristiche tecniche, i sistemi, le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo al Cliente le medesime funzionalità di base.

20. DICHIARAZIONI DEL CLIENTE

20.1 Il Cliente dichiara di avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al presente Contratto.

21. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

21.1 Il Cliente si impegna a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del presente Contratto in assenza di specifico consenso scritto del Fornitore.

22. LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVAMENTE COMPETENTE

22.1 Il presente Contratto è soggetto alla legge italiana.

22.2 Qualora le Parti intendano adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, il Foro competente è quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del Consumatore, inderogabile ai sensi dell'art. 33, comma 2, lett. u) del d.lgs. 206/2005. Laddove il Cliente non fosse qualificabile come "Consumatore", il foro esclusivo con riferimento a qualsivoglia controversia relativa al presente Contratto, alla sua interpretazione o esecuzione, sarà il foro di Bergamo.

23. RISOLUZIONE ONLINE DELLE CONTROVERSIE PER I CONSUMATORI

23.1 Il consumatore residente in Europa deve essere a conoscenza del fatto che la Commissione Europea ha istituito una piattaforma online che fornisce uno strumento di risoluzione alternativa delle controversie. Tale strumento può essere utilizzato dal consumatore europeo per risolvere in via non giudiziale ogni controversia relativa a e/o derivante da contratti di vendita di beni e servizi stipulati in rete. Di conseguenza, se sei un consumatore europeo, puoi usare tale piattaforma per la risoluzione di ogni disputa nascente dal contratto online stipulato con il Titolare. La piattaforma è disponibile al seguente link (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). Il Titolare è disponibile a rispondere ad ogni quesito inoltrato via email all'indirizzo email pubblicato nel presente documento.

24. DISPOSIZIONI FINALI

24.1 Il presente Contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra il Fornitore ed il Cliente riconducibile per qualsiasi motivo allo stesso utente (con la medesima email) ed avente ad oggetto il Servizio e costituisce la manifestazione ultima ed integrale degli accordi conclusi tra le Parti su tale oggetto.

24.2 In nessun caso eventuali inadempimenti e/o comportamenti del Cliente difformi rispetto al Contratto potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati dal Fornitore. L'eventuale inerzia del Fornitore nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.

24.3 A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, tutte le comunicazioni al Cliente potranno essere effettuate dal Fornitore indistintamente a mano, tramite posta elettronica, certificata e non, a mezzo di lettera raccomandata a.r., posta ordinaria ai recapiti indicati dal Cliente in fase di iscrizione o successivamente agendo sul pannello Utente presente nell'Applicazione e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti del Cliente compreso l'indirizzo e mail indicato in fase di ordine non comunicate al Fornitore con le modalità previste dal Contratto non saranno ad essa opponibili.

24.4 Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti in Contratto, tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare al Fornitore relativamente al Contratto, ivi comprese le richieste di assistenza, dovranno essere inviate tramite l'area Supporto presente nell'Applicazione. Dall'area Supporto sarà infatti possibile inviare un ticket di intervento per richiedere assistenza tecnica, garantita negli abbonamenti.

24.5 L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci.

24.6 Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia possibile, alle norme di legge vigenti.

24.7 Eventuali reclami in merito alla fornitura del Servizio, anche in merito al mancato rispetto dello SLA, dovranno essere indirizzati a IPS tramite l'area Supporto presente nell'Applicazione. Il Fornitore esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, il Fornitore informerà il Cliente entro i predetti termini sullo stato di avanzamento della pratica. Il Cliente si impegna a non cedere il contratto a terzi senza previa autorizzazione scritta da parte del Fornitore.

25. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

25.1 Con riferimento al trattamento da parte del Fornitore dei dati personali di soggetti terzi di cui il Cliente è titolare del trattamento e da quest'ultimo immessi o comunque trattati nell'esecuzione del Contratto ("Dati Personali di Terzi"), ai sensi del Regolamento Generale per la Protezione dei Dati Personale n. 679/2016 ("GDPR"), le Parti si danno atto e accettano di conformarsi a quanto previsto nell'"Accordo Principale per il Trattamento di Dati Personali – Master Data Processing Agreement" ("MDPA") allegato al presente Contratto (All. A) in essere tra le parti e disponibile all'indirizzo www.ipsattendant.cloud/Privacy

25.2 I dati personali del Cliente, o del personale del Cliente e raccolti ed elaborati dal Fornitore per finalità e con modalità proprie e del cui trattamento, pertanto, il Fornitore è Titolare ai sensi del GDPR ("Dati Personali del Cliente"), saranno trattati dal Fornitore in conformità a quanto riportato nell'informativa rilasciata in calce alla presenti Condizioni Generali dal Fornitore ai sensi dell'articolo 13 e 14 del GDPR.

25.3 IPS ha proceduto alla nomina di un Responsabile della Protezione dei dati o Data protection Officer (o "DPO") ai sensi dell'art. 37 del Regolamento Europeo n. 2016/679 in materia di protezione dei dati personali ("GDPR"). Ciascun interessato può rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati inviando la sua richiesta all'indirizzo info@ipsinformatica.it, oppure indirizzando la comunicazione via posta a:

I.P.S. Informatica S.r.l.
Via dell'Industria, 7



24126 Bergamo

c.a.: Responsabile della Protezione dei Dati

Nel contattarci, l'Interessato dovrà accertarsi di includere il proprio nome, email/indirizzo postale e/o numero/i di telefono.