

Condizioni Generali di Contratto Intesa (ed. Luglio 2026)

Le presenti Condizioni Generali ("CG") insieme ai relativi Documenti d'Ordine, costituiscono l'accordo completo tra le Parti avente ad oggetto ciascuna delle transazioni effettuate in base alle presenti CG (congiuntamente, il "Contratto") ai sensi del quale il Cliente può ordinare i servizi di Intesa (i "Servizi" o al singolare il "Servizio") e i prodotti e i servizi di terze parti ("Prodotti Non Intesa").

I documenti d'ordine ("Documento/i d'Ordine") comprendono il documento di offerta di Intesa verso il Cliente ("Offerta") e i relativi allegati: tecnici, economici, trattamento dei dati personali ed altri eventuali ulteriori (tutti insieme "Allegati").

Gli Allegati forniscono termini aggiuntivi applicabili ai Servizi, limitatamente a quanto in essi espressamente disciplinato. In caso di conflitto o discordanza tra le disposizioni dei diversi documenti contrattuali che compongono il Contratto, si applicherà il seguente ordine di prevalenza, salvo diverso accordo per iscritto:

- a) l'Offerta accettata;
- b) gli Allegati;
- c) le presenti Condizioni Generali.

Qualora, per esigenze dei propri processi interni, il Cliente emetta un ordine di acquisto o documento equivalente, tale documento avrà esclusivamente finalità amministrative e non modificherà né integrerà le disposizioni del Contratto, salvo espressa accettazione scritta da parte di Intesa.

Eventuali termini e condizioni predisposti unilateralmente dal Cliente, inclusi quelli contenuti in ordini di acquisto, capitolati, richieste di offerta o altri documenti analoghi, che siano ulteriori o difforni rispetto al Contratto, non troveranno applicazione né avranno efficacia, salvo espressa accettazione scritta da parte di Intesa.

1. Servizi

I Servizi consistono nello svolgimento di un incarico, di una prestazione di assistenza, o l'abilitazione ad accedere ad una risorsa che Intesa rende disponibile al Cliente, nelle modalità specificate in un Documento d'Ordine.

1.1 Proprietà e Licenza dei materiali e del Servizio

Nell'ambito dell'erogazione dei Servizi, Intesa può fornire al Cliente materiali, software, documentazione o altre opere preesistenti (i "Materiali Preesistenti"). I Materiali Preesistenti sono opere non sviluppate specificamente per il Cliente, già protette ai sensi della normativa sul diritto d'autore, incluse eventuali modifiche o aggiornamenti realizzati durante l'erogazione dei Servizi. I Materiali Preesistenti possono essere soggetti a condizioni di licenza specifiche; in tal caso, il loro utilizzo è disciplinato dai relativi termini di licenza. I programmi software costituiscono, a titolo esemplificativo, Materiali Preesistenti forniti in licenza. Salvo diverso accordo previsto nel Documento d'Ordine, Intesa resta titolare dei diritti di proprietà intellettuale relativi alle opere sviluppate nell'ambito dei Servizi.

Intesa può concedere al Cliente una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile e limitata alla durata e alle finalità dei Servizi.



In.Te.S.A. - Iniziative Telematiche per i Servizi Applicativi S.p.A.

Società benefit con unico socio soggetta a direzione e coordinamento di Havant s.r.l.
Capitale Sociale € 6.300.000 i.v. • Partita IVA e Codice Fiscale: 05262890014 • R.E.A. n. 696117

Sede legale: Strada Pianezza, 289 - 10151, Torino, Italy
INTESA@pec.trustedmail.intesa.it • marketing@intesa.it • www.intesa.it

1.2 Utilizzo dei Servizi

- a. Il Cliente rispetterà e adempirà, senza alcun onere per Intesa, ai propri obblighi al fine di supportare Intesa nella prestazione dei Servizi.
- b. Gli utenti autorizzati dal Cliente possono accedere ai Servizi solo nella misura concessa dalle autorizzazioni che il Cliente acquisisce. Il Cliente ha la responsabilità dell'utilizzo di tali Servizi da parte di qualsiasi utente, che non sia dipendente o fornitore di Intesa, che accede ai Servizi mediante l'account del Cliente medesimo.
- c. Per l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente si applicano, per accettazione, i seguenti termini di utilizzo: i Servizi non possono essere utilizzati per attività proibite o per la diffusione di contenuti osceni, offensivi, illegali o fraudolenti. Esempi di attività proibite sono rappresentare dal favorire o causare danni, interferire o violare l'integrità o la sicurezza di una rete o di un sistema, eludendone i filtri, inviando messaggi indesiderati, illeciti o ingannevoli, introducendo virus o codici dannosi o che violino i diritti di terze parti;
- d. il Cliente non può:
 - i) salvi i casi in cui tale diritto non possa essere contrattualmente escluso ai sensi della legge applicabile, effettuare il *reverse engineering* di alcuna componente dei Servizi;
 - ii) assegnare o rivendere l'accesso diretto ai Servizi ad una terza parte che non appartenga al gruppo aziendale del Cliente; oppure
 - iii) combinare i Servizi con valore aggiunto del Cliente, per creare una soluzione con marchio del Cliente da rivendere ai clienti finali di quest'ultimo, per cui il Cliente richiede un canone (a meno che ciò non sia stato concesso da Intesa in forma scritta).
- e. Il Cliente è consapevole che Intesa eroga servizi fiduciari in conformità al Regolamento UE n° 910/2014 - eIDAS, alle norme nazionali applicabili, ivi compresi i successivi aggiornamenti. Pertanto, il Cliente, qualora acquisti servizi fiduciari, dovrà utilizzare gli stessi nel rispetto degli standard e delle linee guida imposti dalle norme nazionali e sovranazionali o dalle Autorità o dai manuali operativi dei servizi fiduciari.

2. Modifiche dei Servizi Standard

- a. Intesa, previa comunicazione al Cliente, potrà modificare i Servizi, incluse le corrispondenti descrizioni allo scopo di:
 - i) rendere disponibili caratteristiche e funzionalità aggiuntive;
 - ii) migliorare e chiarire gli impegni esistenti; o
 - iii) mantenere l'allineamento agli standard operativi e di sicurezza attualmente adottati e/o alle leggi applicabili. Lo scopo non sarà quello di degradare la sicurezza o la funzionalità dei Servizi.Tali Modifiche saranno effettive dalla data di validità specificata nella Comunicazione al Cliente.
- b. Eventuali modifiche diverse da quelle sopra riferite, avranno effetto solo:
 - i) al momento di un nuovo ordine;
 - ii) alla data di rinnovo del periodo contrattuale di Servizi che si rinnovano automaticamente.

3. Recesso e Risoluzione

3.1 Risoluzione per inadempimento (art. 1454 c.c.)

Ciascuna Parte potrà risolvere il Documento d'Ordine ai sensi dell'art. 1454 c.c., mediante diffida ad adempiere, in caso di inadempimento dell'altra Parte alle obbligazioni derivanti dal presente Contratto, assegnando un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per porre rimedio.

Decorso inutilmente tale termine, il contratto si intenderà risolto di diritto.

3.2 Recesso del Cliente e corrispettivi dovuti

Ove non diversamente previsto nel Documento d'Ordine e salvo quanto previsto al successivo paragrafo 3.3, il Cliente:

- a) si impegna a non esercitare il recesso prima che siano decorsi 24 (ventiquattro) mesi dalla data di sottoscrizione del Documento d'Ordine;
- b) decorso il termine di cui al punto a) che precede, potrà recedere dal Contratto, mediante preavviso scritto di almeno 3 (tre) mesi dalla scadenza di ciascun Periodo Contrattuale;
- c) in ogni caso di recesso senza giusta causa, nonché in caso di risoluzione per inadempimento del Cliente, il Cliente sarà tenuto a:
 - i) corrispondere un importo pari al 10% dei canoni residui non fatturati;
 - ii) corrispondere le spese debitamente documentate e non già recuperate, direttamente connesse alla cessazione anticipata del Servizio, incluse quelle eventualmente sostenute nei confronti di fornitori o per la riallocazione delle risorse; tali somme non saranno superiori ai Corrispettivi pattuiti per i Servizi ed Intesa adotterà misure ragionevoli per contenere tali costi.

3.3 Recesso per giusta causa

Il Cliente potrà recedere dal Servizio interessato, mediante preavviso scritto di almeno 30 (trenta) giorni, esclusivamente nei seguenti casi:

- a) provvedimento vincolante di una pubblica autorità o modifica normativa inderogabile che renda illegittima la prosecuzione del Servizio, per cause non imputabili al Cliente né ad Intesa;
- b) modifiche ai Servizi che determinino, in modo diretto e inevitabile, una violazione della normativa applicabile al Cliente nell'utilizzo del Servizio;
- c) modifiche apportate da Intesa che comportino una riduzione sostanziale delle funzionalità essenziali del Servizio, non eliminata da Intesa entro 90 (novanta) giorni dalla relativa comunicazione;
- d) ritiro definitivo del Servizio dal mercato da parte di Intesa. Qualora Intesa decida di ritirare un Servizio dal mercato, fornirà un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni. In tali casi, al Cliente sarà riconosciuto esclusivamente il rimborso della quota di corrispettivo eventualmente già pagata e non goduta, con esclusione di qualsiasi ulteriore indennizzo o risarcimento.

3.4 Effetti della cessazione

Alla cessazione, per qualsiasi causa, del Documento d'Ordine o dei Servizi:

- a) il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Intesa tutti gli importi dovuti e non ancora fatturati alla data di efficacia della cessazione, fatto salvo quanto previsto all'art. 3.3;

- b) cessano immediatamente i diritti del Cliente all'utilizzo dei Servizi, salvo quanto diversamente previsto nel presente Contratto;
- c) Intesa non sarà tenuta alla restituzione di importi già corrisposti, fatto salvo quanto espressamente previsto all'articolo 3.3;
- d) ciascuna Parte dovrà restituire o cancellare, su richiesta dell'altra Parte e nel rispetto della normativa applicabile, le informazioni riservate ricevute;
- e) su richiesta del Cliente, Intesa potrà fornire servizi di assistenza alla transizione, soggetti a separato accordo e corrispettivo;
- f) restano efficaci, anche successivamente alla cessazione, le disposizioni che per loro natura sono destinate a sopravvivere, ivi incluse, a titolo esemplificativo, quelle in materia di corrispettivi, responsabilità, limitazioni di responsabilità, riservatezza e proprietà intellettuale.

4. Contenuto e Protezione dei Dati Personali

- a. I contenuti consistono di tutti i dati, i software e informazioni che il Cliente ed i relativi utenti autorizzati forniscono, di cui autorizzano l'accesso o immettono nei Servizi ("Contenuto"). La fornitura, l'accesso o l'utilizzo del Contenuto, nell'ambito dei Servizi, non influiscono sulla proprietà o sui diritti di licenza del Cliente di tale Contenuto. Intesa e i relativi fornitori accederanno ed utilizzeranno il Contenuto unicamente allo scopo di fornire e gestire i servizi applicabili. Intesa tratterà tutto il Contenuto come riservato, divulgandolo per l'utilizzo solo ai dipendenti, ai fornitori ed esclusivamente per le finalità connesse all'erogazione dei Servizi.
- b. Il Cliente è responsabile di ottenere tutti i permessi ed i diritti necessari e di abilitarli e garantirli a Intesa ed ai relativi fornitori, affinché questi possano utilizzare, fornire, archiviare e trattare il Contenuto, o accedere e utilizzare i sistemi ed altri ambienti di elaborazione del Cliente, in rapporto ai Servizi. Il Cliente divulgherà le informazioni necessarie e otterrà il consenso richiesto per legge prima che il Cliente fornisca a Intesa o autorizzi l'accesso a Intesa per il Contenuto che contenga informazioni su singole persone, inclusi dati personali o altri dati soggetti a regolamentazione presenti in tale Contenuto. Il Cliente è responsabile dell'esecuzione di un adeguato backup del Contenuto, a meno che il Documento d'Ordine per un Servizio non specifichi che tale operazione debba essere eseguita da Intesa. Il Cliente non fornirà o consentirà l'accesso al Contenuto che possa essere soggetto a normativa pubblicitaria o possa richiedere misure di sicurezza aggiuntive, oltre a quelle specificate da Intesa per i Servizi, se non esplicitamente consentito nelle condizioni del Documento d'Ordine pertinente oppure salvo che Intesa non abbia precedentemente accettato per iscritto di implementare le misure di sicurezza aggiuntive.
- c. I principi Intesa sulla sicurezza e la riservatezza dei dati (Data Security and Privacy Principles, o DSP), si applicano ai Servizi standard e sono riportati nel Documento d'Ordine. A sua discrezione, Intesa avrà facoltà, di volta in volta, di modificare i DSP e tali modifiche saranno effettive una volta pubblicate o alla data di validità specificata.
- d. Lo scopo delle eventuali modifiche sarà quello di migliorare e chiarire gli impegni esistenti e mantenere l'allineamento agli standard operativi e di sicurezza attualmente adottati o alle leggi applicabili. Lo scopo non sarà quello di degradare la sicurezza o la funzionalità.
- e. In aggiunta ai DSP, ogni caratteristica e le funzioni di sicurezza specifiche di un Servizio saranno descritte nel Documento d'Ordine. Il Cliente è responsabile della selezione, della scelta, dell'abilitazione o dell'utilizzo delle funzionalità disponibili per la protezione dei dati appropriate a supporto del proprio

utilizzo dei Servizi. Il Cliente è responsabile della valutazione dell'adeguatezza dei Servizi ai Contenuti e all'uso da parte del Cliente o dell'uso dei Contenuti con i Servizi erogati da Intesa. Il Cliente riconosce che l'uso dei Servizi soddisfa i requisiti del Cliente e le istruzioni per il relativo trattamento richieste per la conformità alle leggi applicabili.

- f. Il Supplemento al Trattamento dei Dati Personali (Data Processing Addendum o DPA) di Intesa e le Appendici DPA si applicano ai dati personali presenti nel Contenuto, qualora, e nella misura in cui si applichi il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei Dati Personali (European General Data Protection Regulation), (EU/2016/679) (GDPR).
- g. Qualora Intesa archivi i Contenuti su risorse proprie, alla scadenza o all'annullamento dei Servizi o in un momento antecedente, su richiesta del Cliente, Intesa restituirà o rimuoverà il Contenuto dalle proprie risorse, fatto salvo quanto eventualmente diversamente previsto dalla normativa applicabile a Intesa. Intesa può applicare ulteriori corrispettivi a fronte di determinate attività svolte su richiesta del Cliente (come, ad esempio, la consegna del Contenuto in un formato o tempistica specifica). Intesa non provvede all'archiviazione del Contenuto, tuttavia parte del Contenuto potrebbe essere conservato nei file di backup fino alla loro scadenza, come regolamentato dalle prassi di conservazione dei backup di Intesa o dalla normativa applicabile.

5. Garanzie e Clausola di Esonero

- a. Intesa garantisce che fornirà i Servizi impiegando ragionevole attenzione e competenza e in conformità a quanto previsto nel Documento d'Ordine applicabile, compresi gli eventuali criteri di completamento, e che i Servizi saranno conformi a quanto previsto nel Documento d'Ordine al momento della consegna. La garanzia per un Servizio termina alla cessazione dello stesso.
- b. Intesa non garantisce il funzionamento ininterrotto o privo di errori dei Servizi né che correggerà tutti gli eventuali difetti. Sebbene Intesa si sforzi di fornire misure di sicurezza tali da assicurare la protezione di tutti i dati, Intesa non garantisce assenza di interruzioni causate da terze parti o l'accesso non autorizzato di terze parti ai Servizi. Queste garanzie sono le uniche garanzie prestate da Intesa e sostituiscono tutte le altre garanzie di legge, o le altre garanzie o condizioni, espresse o implicite, incluse a titolo esemplificativo ma non esaustivo, garanzie o condizioni di qualità soddisfacente, di commerciabilità e di idoneità per uno scopo specifico, fatto salvo quanto previsto dalle norme inderogabili di legge. Le garanzie di Intesa non troveranno applicazione nella misura in cui vi sia stato un utilizzo errato, modifiche, danni non causati da Intesa, mancato rispetto delle istruzioni scritte fornite da Intesa. I Prodotti Non Intesa sono venduti in base al Documento d'Ordine nello stato in cui si trovano, senza alcun tipo di garanzia. Le terze parti potranno fornire al Cliente le proprie garanzie per i Prodotti Non-Intesa.
- c. Intesa fornisce Servizi regolamentati da autorità pubbliche per le regolamentazioni ("Autorità Regolamentari"). Qualora qualsiasi Autorità Regolamentare imponesse dei requisiti normativi o obblighi su uno qualsiasi dei Servizi, Intesa potrà liberamente modificare tali Servizi.

6. Corrispettivi, Imposte e Pagamenti

- a. Il Cliente si impegna a corrispondere:
 - i) i corrispettivi e gli oneri previsti per i Servizi e per eventuali Prodotti Non Intesa;
 - ii) gli importi dovuti in caso di utilizzo dei Servizi eccedente rispetto ai limiti contrattualmente previsti;

iii) gli interessi di mora.

- b. Tutti i corrispettivi così come specificati nell'Offerta devono intendersi al netto di I.V.A. e degli eventuali altri oneri di legge; questi ultimi saranno fatturati in aggiunta se dovuti.
- c. I corrispettivi non sono soggetti a variazioni nei primi 12 (dodici) mesi di validità del Contratto. Per i periodi successivi, all'emissione delle fatture, sarà applicato un aggiornamento automatico annuale corrispondente al valore dell'indice ISTAT FOI dei prezzi al consumo calcolato a livello nazionale.
- d. Con riferimento alla sola quota parte di canone relativa al costo energetico, si precisa che, successivamente al primo anno di validità del Contratto, sarà applicato un aggiornamento automatico annuale corrispondente al valore dell'indice calcolato da GME (Gestore dei Mercati Energetici), come risultante dalle relative tabelle di sintesi.
- e. Qualora, decorsi 12 (dodici) mesi dalla Data di Efficacia, Intesa subisca variazioni dei costi derivanti da modifiche nei rapporti con fornitori terzi relativi ai Servizi, software o hardware utilizzati per l'erogazione dei Servizi, Intesa avrà facoltà di adeguare i corrispettivi nella misura strettamente corrispondente alla variazione dei costi sostenuti. Intesa ne darà comunicazione al Cliente con congruo preavviso e l'adeguamento sarà applicato su base prospettica a decorrere dalla relativa data di efficacia. Su richiesta del Cliente, le Parti potranno valutare in buona fede eventuali soluzioni alternative ragionevoli, fermo restando che, in assenza di accordo, l'adeguamento troverà comunque applicazione.
- f. Salvo diversa indicazione, gli importi sono dovuti al ricevimento della fattura e pagabili entro 30 (trenta) giorni dalla data della fattura sul conto indicato da Intesa. In caso di mancato pagamento di due fatture consecutive, decorsi 15 (quindici) giorni dalla scadenza della seconda fattura, il Cliente sarà automaticamente costituito in mora, senza necessità di ulteriore comunicazione. A decorrere da tale momento matureranno a favore di Intesa gli interessi moratori ai sensi del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231.
- g. I Servizi prepagati devono essere utilizzati entro il periodo di validità previsto e, salvo quanto diversamente stabilito nel presente Contratto, non sono rimborsabili.
- h. Il Cliente si impegna a:
 - i) versare direttamente alle autorità competenti eventuali ritenute d'imposta, ove richiesto dalla legge;
 - ii) fornire a Intesa idonea documentazione comprovante l'avvenuto pagamento;
 - iii) corrispondere a Intesa gli importi dovuti al netto delle ritenute applicabili;
 - iv) collaborare con Intesa al fine di ottenere eventuali esenzioni o riduzioni applicabili.
- i. Qualora il Cliente importi, esporti, trasferisca, acceda o utilizzi i Servizi oltre confine, lo stesso sarà responsabile del pagamento di eventuali imposte doganali, dazi, tasse o oneri analoghi applicabili, restando escluse eventuali imposte sul reddito netto di Intesa.
- j. Intesa fatturerà:
 - i) i corrispettivi ricorrenti all'inizio del periodo di fatturazione previsto nel Documento d'Ordine, tali corrispettivi saranno automaticamente fatturati da Intesa senza necessità di emissione o rinnovo di ordini da parte del Cliente;
 - ii) i corrispettivi per consumi eccedenti e utilizzi in arretrato;

iii) eventuali importi una tantum all'accettazione dell'ordine.

- k. Resta inteso che eventuali modifiche ai corrispettivi una tantum non si applicheranno agli ordini già accettati da Intesa.
- l. Ai sensi dell'art. 1246 del Codice Civile, il Cliente rinuncia preventivamente ad eccepire la compensazione.

7. Responsabilità e Indennizzi

- a. La responsabilità complessiva di Intesa per tutte le azioni relative al Contratto sarà limitata ai soli danni diretti effettivi subiti dal Cliente, fino a un ammontare massimo pari:
 - i) nel caso in cui siano previsti corrispettivi ricorrenti: all'importo di tali corrispettivi ricorrenti pagati dal Cliente per i Servizi oggetto dell'azione nei 12 (dodici) mesi precedenti l'evento dannoso, ovvero
 - ii) nel caso in cui non vi siano corrispettivi ricorrenti: all'intero importo pagato dal Cliente per i Servizi oggetto dell'azione.
- b. I danni che non possono essere limitati dalla legge applicabile non sono soggetti alle limitazioni di cui sopra.
- c. Senza derogare alle limitazioni di cui alla lettera a), qualora terze parti promuovano un'azione contro il Cliente, sostenendo che un Servizio acquistato ai sensi del Contratto violi i propri brevetti o i propri diritti d'autore, Intesa assumerà, a proprie spese, la difesa del Cliente e pagherà tutti i costi e le spese legali riconosciuti da sentenza passata in giudicato, o riconosciuti da Intesa a seguito di una transazione. Per ottenere la difesa da parte di Intesa rispetto al pagamento dei reclami relativi alle summenzionate violazioni, il Cliente deve prontamente:
 - i) informare tempestivamente Intesa per iscritto dei reclami;
 - ii) fornire tempestivamente tutte le informazioni richieste da Intesa; e
 - iii) conferire ad Intesa un apposito mandato con rappresentanza al fine di gestire la difesa e la eventuale negoziazione, inclusi gli sforzi di mitigazione.

Gli obblighi di difesa e liquidazione di Intesa per le pretese riguardanti reclami relativi a violazioni si estendono anche a quelli basate sul codice open source che Intesa seleziona e incorpora nei Servizi.
- d. Intesa non avrà alcuna responsabilità per le pretese riguardanti Prodotti Non Intesa, elementi non forniti da Intesa o per qualsiasi violazione di legge o dei diritti di terze parti causati dall'utilizzo dei Servizi in violazione delle disposizioni contrattuali da parte del Cliente, dal Contenuto o da materiali, progetti o specifiche fornite dal Cliente.

8. Leggi Applicabili, Foro e Ambito Geografico

- a. Entrambe le Parti accettano l'applicazione della legge italiana, indipendentemente dai principi di conflitto in materia di legge applicabile.
- b. Ciascuna Parte è inoltre responsabile di rispettare:
 - i) leggi e normative applicabili alle proprie attività commerciali e ai propri Contenuti e

ii) leggi e normative applicabili in materia di importazione ed esportazione e le relative sanzioni, incluse quelle che proibiscono o limitano l'importazione, l'esportazione, la riesportazione o il trasferimento di prodotti, tecnologie, servizi o dati, direttamente o indirettamente, a o per alcuni Stati, per determinati usi o verso determinati utenti finali.

- c. Le Parti si impegnano e garantiscono, ciascuna per la parte di sua competenza, il rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e tutela del lavoratore tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le disposizioni previste dal D. Lgs. N. 81/08 e successive modifiche.
- d. Intesa non opererà quale esportatore o importatore per il Cliente di alcun Contenuto, salvo per quanto richiesto dalle leggi in materia di protezione dei dati.
- e. Qualora una qualsiasi clausola del Contratto dovesse essere non valida o inefficace, le restanti clausole rimarranno pienamente in vigore ed efficaci.
- f. Le condizioni del Contratto non limitano in alcun modo i diritti dei consumatori a cui non è possibile derogare o che non possono essere limitati convenzionalmente. La Convenzione delle Nazioni Unite sui Contratti per la Vendita Internazionale di Merci non è applicabile al presente Contratto.
- g. Tutte le controversie sono sottoposte alla competenza esclusiva del Foro di Torino.

9. Disposizioni Generali

9.1 Natura del rapporto e responsabilità del Cliente

Intesa opera in qualità di fornitore indipendente e non assume alcun rapporto di agenzia, joint venture, partnership o di natura fiduciaria con il Cliente, né alcun obbligo o responsabilità connesso alle attività o operazioni del Cliente.

Il Cliente è esclusivamente responsabile:

- i) dell'utilizzo dei Servizi;
- ii) della valutazione della loro idoneità rispetto alle proprie esigenze operative e tecniche;
- iii) dei propri sistemi, contenuti e infrastrutture, incluse le reti e le loro integrazioni con i Servizi;
- iv) della pianificazione della capacità necessaria e della richiesta di eventuali modifiche ai Servizi, inclusa la gestione di picchi di utilizzo che possano incidere sui volumi o sulle prestazioni.

9.2 Natura dei Servizi e responsabilità professionale

Intesa fornisce esclusivamente servizi di Information Technology.

Qualsiasi indicazione, suggerimento o linea guida fornita da Intesa in relazione all'utilizzo dei Servizi non costituisce consulenza legale, medica, contabile o di altra natura professionale.

Il Cliente è responsabile dell'eventuale acquisizione di tali consulenze presso professionisti qualificati.

Ciascuna Parte è inoltre responsabile:

- a. della gestione del proprio personale;
- b. dei rapporti con eventuali subappaltatori e/o fornitori;
- c. della direzione, controllo e remunerazione degli stessi.

9.3 Limitazioni d'uso dei Servizi

Il Cliente non potrà utilizzare i Servizi in contesti nei quali un malfunzionamento o un'interruzione degli stessi possa comportare rischio di:

- morte o lesioni personali;
- danni materiali rilevanti;
- danni all'ambiente.

9.4 Riservatezza

Ai fini del presente Contratto, per "Informazioni Riservate" si intendono tutte le informazioni, dati e documenti, di qualsiasi natura e forma, comunicati da una Parte all'altra in relazione al Contratto, che siano espressamente qualificati come riservati.

Ciascuna Parte si impegna a mantenere riservate le Informazioni Riservate e a non divulgarle a terzi, nonché ad utilizzarle esclusivamente per l'esecuzione del Contratto.

Gli obblighi di riservatezza non si applicano alle informazioni che la Parte ricevente dimostri essere:

- i) già legittimamente in suo possesso prima della comunicazione;
- ii) di dominio pubblico per cause non imputabili alla stessa;
- iii) legittimamente ricevute da terzi senza obblighi di riservatezza;
- iv) richieste da disposizioni di legge o provvedimenti di autorità.

Ciascuna Parte potrà comunicare le Informazioni Riservate ai propri dipendenti, collaboratori, consulenti e subfornitori nella misura necessaria all'esecuzione del Contratto, a condizione che questi siano vincolati da obblighi di riservatezza.

9.5 Conclusione e modifiche del Contratto

I Servizi saranno forniti a seguito di accettazione da parte del Cliente dell'Offerta formulata da Intesa, secondo le modalità e tempistiche ivi previste.

Intesa potrà modificare le presenti condizioni generali mediante comunicazione scritta al Cliente con preavviso di 90 (novanta) giorni.

Tali modifiche:

- non avranno effetto retroattivo;
- si applicheranno esclusivamente a:
 - nuovi ordini;
 - rinnovi dei Contratti.

Le modifiche si intenderanno accettate dal Cliente mediante:

- i) emissione di nuovi ordini;
- ii) prosecuzione dell'utilizzo dei Servizi successivamente alla data di efficacia;
- iii) rinnovo dei Contratti di cui ai Servizi stessi.

Salvo quanto previsto nel presente documento, ogni modifica del Contratto dovrà essere concordata per iscritto tra le Parti.

Resta inteso che le presenti Condizioni Generali si applicano a Intesa e al Cliente, sia nel caso di sottoscrizione diretta delle stesse, sia di sottoscrizione di un documento che le richiami.

9.6 Compliance e principi etici

Intesa mantiene un insieme consolidato di condotte aziendali e relative linee guida contro conflitti di interesse, abusi di mercato, anticorruzione e contro le frodi.

Intesa e il proprio personale rispettano tali policy e richiedono ai fornitori di avere policy analoghe.

Intesa, in virtù dei principi di cui sopra e di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, ha adottato ed efficacemente attuato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo.

Inoltre, Intesa applica il Codice Etico pubblicato sul sito <https://www.intesa.it/codice-etico> e, per policy, non ne sottoscrive altri.

9.7 Dati e informazioni operative

Intesa utilizza:

- dati di contatto commerciale
- dati tecnici di utilizzo dei Servizi

Tali dati non costituiscono Contenuti del Cliente e sono utilizzati per finalità operative e di gestione del rapporto, nello specifico: le informazioni di contatto commerciale vengono utilizzate per comunicare e gestire i rapporti commerciali con il Cliente. Esempi di informazioni di contatto commerciale sono: il nome, il numero di telefono aziendale, l'indirizzo, l'e-mail e l'ID utente e i dati fiscali (CF/P.IVA). Le informazioni sull'utilizzo dell'account sono necessarie per abilitare, erogare, gestire, supportare, amministrare e migliorare i Servizi. Esempi di informazioni sull'utilizzo dell'account includono errori segnalati e informazioni digitali raccolte, durante l'utilizzo dei Servizi, attraverso tecnologie di tracciamento quali cookie e web beacon. La Dichiarazione Intesa sulla Privacy (Intesa Privacy Statement) disponibile alla pagina web <https://www.intesa.it/privacy-online/> fornisce ulteriori dettagli sulla raccolta, l'utilizzo e il trattamento da parte di Intesa delle informazioni di contatto commerciale e sull'utilizzo dell'account. Quando il Cliente fornisce informazioni a Intesa e la notifica o il consenso da parte delle persone fisiche sono necessari ai fini di tale trattamento, il Cliente dovrà informare i soggetti interessati e ottenerne il consenso prima della condivisione di tali informazioni con Intesa.

9.8 Prodotti Non Intesa

Intesa potrebbe fornire Prodotti Non Intesa, oppure un Servizio che consenta l'accesso a Prodotti Non Intesa, che potrebbero richiedere l'accettazione di termini contrattuali di terze parti da parte del Cliente. Il collegamento o l'uso di Prodotti Non Intesa costituisce accettazione da parte del Cliente di tali termini.

Intesa non è considerata parte di tali accordi con terze parti e pertanto non è responsabile per Prodotti Non Intesa.

L'accesso ai Prodotti Non Intesa potrà essere interrotto in qualsiasi momento se la terza parte li interrompe o se Intesa non li rende più disponibili.

In caso di acquisto di Prodotti Non Intesa è possibile che si applichino ulteriori condizioni.

9.9 Cessione del Contratto

Nessuna delle Parti può, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte, trasferire a terzi, in tutto o in parte, i rapporti contrattuali disciplinati dal Contratto. Intesa potrà cedere il proprio diritto a ricevere i pagamenti. Intesa rimarrà comunque responsabile dell'adempimento dei propri obblighi. La cessione del presente Contratto da parte di Intesa, congiuntamente alla vendita o conferimento del ramo d'azienda comprendente un Servizio, non è in alcun modo limitata. In caso di cessione Intesa potrà condividere il presente Contratto e i relativi documenti.

9.10 Comunicazioni e clausole generali

Le comunicazioni devono essere effettuate per iscritto ai recapiti indicati nel Documento d'Ordine a meno che una delle Parti non indichi anche successivamente, per iscritto, un indirizzo differente. Le Parti acconsentono all'utilizzo di strumenti elettronici, quali la posta elettronica per le proprie comunicazioni. Le Parti dichiarano di volersi avvalere esclusivamente della posta elettronica certificata in luogo della raccomandata A/R per le comunicazioni formali e/o notifiche.

Eventuali riproduzioni delle condizioni del Contratto effettuate con mezzi affidabili saranno considerate equivalenti all'originale.

In virtù del Contratto, o di qualsiasi ordine connesso al Contratto:

- È sostituita ogni precedente intesa relativa ai Servizi oggetto del Documento d'Ordine;
- nessun diritto è attribuito ai terzi, né è attribuito alcun titolo per eventuali azioni a favore di terzi;
- nessuna delle Parti intraprenderà un'azione legale derivante da, o relativa al Contratto, dopo che siano trascorsi più di 2 (due) anni da quando si è verificato l'evento che ha originato tale azione;
- nessuna delle Parti sarà ritenuta responsabile per inadempimenti dei propri obblighi, ad esclusione di quelli di natura monetaria, dovuti a cause di forza maggiore. Ciascuna parte deve concedere all'altra una ragionevole possibilità di adempiere alle proprie obbligazioni prima di agire per l'inadempimento;
- ove sia richiesta un'approvazione, accettazione, consenso, accesso, collaborazione o azioni simili da una delle Parti, tali azioni non potranno essere rimandate o rifiutate senza giustificato motivo.

9.11 Subfornitori

Intesa resta responsabile dell'operato dei propri fornitori ai fini dell'adempimento contrattuale, ed avrà accordi appropriati in atto per consentire a Intesa di adempiere ai propri obblighi.

9.12 Autonomia degli ordini

Salvo diverso accordo, ciascun ordine effettuato ai sensi delle presenti Condizioni Generali costituisce un contratto autonomo e indipendente rispetto agli altri.

9.13 Destinatari dei Servizi

I Destinatari dei Servizi ("DS") sono soggetti terzi, estranei al presente Contratto, ai quali Intesa può fornire i Servizi su specifica richiesta del Cliente.

Qualora il Cliente richieda tale fornitura e Intesa vi acconsenta, il Cliente si impegna a stipulare, prima dell'erogazione dei Servizi, appositi accordi con i DS che prevedano, a beneficio di Intesa, che:

- i) salvo quanto previsto da norme inderogabili di legge, i DS non possano esercitare alcuna azione o avanzare pretese, direttamente o indirettamente, nei confronti di Intesa o dei suoi dipendenti, amministratori o collaboratori, in relazione ai Servizi;
- ii) tutte le comunicazioni dei DS avvengano esclusivamente per il tramite del Cliente, salvo diverso accordo scritto con Intesa. Resta inteso che:
 - a) l'eventuale ricezione o gestione di comunicazioni dei DS da parte di Intesa non comporta l'instaurarsi di alcun rapporto contrattuale tra Intesa e i DS;
 - b) i Servizi resi ai DS si intendono forniti esclusivamente al Cliente, che resta unico titolare del rapporto contrattuale con Intesa;
 - c) il Cliente resta l'unico responsabile nei confronti di Intesa per l'adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali, inclusi i pagamenti, anche con riferimento ai Servizi forniti ai DS;

d) eventuali pretese o richieste di risarcimento danni avanzate dai DS, per il tramite del Cliente, saranno considerate, a tutti gli effetti, come pretese del Cliente ai sensi del presente Contratto e saranno gestite ai sensi dell'articolo Responsabilità e Indennizzi.

Resta inteso che il presente articolo non limita le obbligazioni del Cliente né comporta un aumento delle obbligazioni o della responsabilità di Intesa ai sensi del Contratto.

9.14 Utilizzo del Marchio

Nessuna Parte concede all'altra il diritto di usare i propri (o quelli del proprio gruppo aziendale) marchi, nomi commerciali o altre denominazioni in ogni tipo di pubblicazione, incluse quelle promozionali o su siti web, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte.