

## **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**

### **Art. 1 Premesse ed oggetto del Contratto**

Power2cloud s.r.l. azienda specializzata nei processi di digitalizzazione aziendale, con sede Legale in Milano al Corso Buenos Aires, 77 20124, P. IVA 09669790967, ha concluso con il partner commerciale Zendesk, con sede a San Francisco, California, USA un accordo sulla base del quale power2cloud può mettere a disposizione dei propri clienti in possesso di P.Iva (di seguito “Cliente” o “Clienti”) dei Servizi Software di Zendesk (di seguito “Servizio” o “servizi” o “Zendesk”).

### **Art. 2 Applicazione del “Contratto per Zendesk”**

La sottoscrizione del presente contratto presuppone l'accettazione da parte del Cliente oltre che del contratto stesso e delle clausole di seguito indicate, anche delle previsioni contrattuali oggetto del “Contratto per soluzioni Zendesk” disponibili sul sito [zendesk.it/product/pricing/#support\\_pricing](https://zendesk.it/product/pricing/#support_pricing)

Le obbligazioni a carico del Cliente previste nell'ambito del “Contratto per Zendesk” saranno efficaci per tutta la durata del presente Contratto ove non derogate dalle presenti disposizioni.

### **Art. 3 Caratteristiche del Servizio oggetto del contratto**

Dall'analisi ai processi lavorativi, power2Cloud si impegna ad accompagnare il Cliente durante tutte le fasi per identificare e adottare la strategia di business più adatta alle proprie esigenze.

A seconda dell'offerta scelta, il Cliente potrà acquisire licenze singole oppure usufruire di pacchetti che prevedono un numero incluso di licenze. Il numero di licenze incluse sarà indicato nella “*Conferma d'ordine*” facente parte integrante del presente contratto.

Power2cloud potrà applicare degli sconti sul contributo mensile previsto per il pacchetto che include le licenze. Tali sconti se applicati saranno espressamente indicati nella “*Conferma d'ordine*”.

Il Cliente riceverà attività di formazione finalizzata all'installazione ed al corretto utilizzo degli strumenti previsti dal Servizio se ciò è indicato nella “*Conferma d'ordine*”. Tale attività non prevede la corresponsione di corrispettivi ulteriori rispetto a quelli previsti nella “*Conferma d'ordine*” nonché al successivo articolo 5.

Il Cliente inoltre accetta che Zendesk potrà verificare che il Cliente possieda o controlli i Nomi di dominio del Cliente e subordini l'erogazione del servizio al buon fine di tali controlli.

### **Art. 4 Servizio di Assistenza e formazione**

Tutte le richieste di chiarimento inerenti al funzionamento e all'utilizzo dei Servizi dovranno essere effettuate contattando power2cloud ai numeri di telefono forniti al momento della sottoscrizione del presente contratto.

Power2Cloud si impegna ad assistere il cliente anche mediante formazione per l'uso di Zendesk realizzata sulle singole e specifiche esigenze in sede o in remoto.

Power2cloud avrà facoltà in qualsiasi momento di subappaltare tale Servizio in tutto o in parte a terzi (Partner) senza alcuna preventiva autorizzazione da parte del Cliente.

### **Art. 5 Corrispettivi e Termini per il pagamento**

In deroga a quanto previsto dall'art. 3 del contratto Zendesk, Il Cliente si impegna a pagare a power2cloud un contributo mensile a titolo di corrispettivo per la quantità di Servizi sottoscritti secondo quanto pattuito nelle condizioni economiche della “*Conferma d'ordine*”.

I corrispettivi, calcolati su mese solare, saranno addebitati al Cliente da power2cloud mediante emissione di regolare fattura fiscale e dovranno essere corrisposti nel termine di 30 (trenta) giorni dalla data della fattura.

#### **Art. 6 Titolarità del Servizio e Diritti di Autore**

L'attivazione dei Servizi, salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni, non comporta alcuna cessione della titolarità o di qualsivoglia altro diritto relativo ai Servizi, o ai marchi, brevetti, diritti d'autore, know-how di proprietà o nella disponibilità di power2cloud o di Zendesk.

#### **Art. 7 Durata del Contratto, Recesso e Corrispettivi in caso di recesso**

In deroga a quanto previsto dall'art. 10 del Contratto Zendesk (durata) disponibile sul sito indicato al precedente articolo 2 il presente Contratto potrà avere una durata di 30 giorni, di 3, di 6 o di 12 mesi dalla sottoscrizione dello stesso, a seconda di quanto stabilito nella "*Conferma d'ordine*".

In tutti i casi il contratto si intenderà di volta in volta rinnovato tacitamente alla scadenza per un periodo di uguale durata a quella inizialmente pattuita, salvo disdetta, da comunicare a mezzo A/R con un preavviso di almeno 30 giorni dalla scadenza originaria o successiva da effettuarsi mediante lettera raccomandata a/r o mezzo pec.

Nel caso le parti abbiano stabilito nella conferma d'ordine una durata di 30 giorni non sarà previsto a carico della Cliente alcun termine per esercitare la eventuale disdetta del contratto il quale potrà essere risolto in qualsiasi momento ius iure, mediante comunicazione da effettuarsi secondo le modalità di cui al precedente comma.

In caso di esercizio di recesso prima della scadenza pattuita, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento dei corrispettivi mensili pattuiti e power2cloud assicurerà i servizi oggetto dell'offerta fino allo spirare del termine. Resta inteso che power2cloud non sarà tenuta a restituire al Cliente le somme già versate ai sensi del presente Contratto.

#### **Art. 8 Risoluzione**

Il presente Contratto si intende risolto di diritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno da comunicarsi all'altra Parte nell'ipotesi in cui l'altra Parte:

- (i) Non rispetti i termini e le condizioni essenziali del presente Contratto e a tale mancata osservanza non ponga rimedio soddisfacente nei quindici (15) giorni successivi alla comunicazione scritta di cui sopra, ovvero;
- (ii) Entri in liquidazione, divenga insolvente o si apra nei suoi confronti una procedura fallimentare o stipuli una cessione ai creditori;
- (iii) Per il solo Cliente qualora questi non osservi le disposizioni di cui all'art. 5 del presente Contratto;
- (iv) Per il solo Cliente qualora questi violi le obbligazioni a suo carico previste dal "Contratto per Zendesk" rinvenibile sul sito [zendesk.it/product/pricing/#support\\_pricing](https://zendesk.it/product/pricing/#support_pricing)

Power2cloud potrà in ogni momento decidere di sospendere e/o cessare definitivamente il Servizio senza che per questo il Cliente maturi alcun diritto ad un indennizzo e/o al risarcimento del danno.

Power2cloud sarà solamente obbligata a comunicare al Cliente la data di chiusura del Servizio con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

Nell'ipotesi di risoluzione del presente Contratto, tutte le somme dovute a power2cloud diverranno immediatamente esigibili senza necessità di comunicazioni o domande. La risoluzione per qualunque causa del presente Contratto non comporta la cessazione di eventuali altri contratti in essere con Power2cloud che, pertanto, rimarranno validi ed efficaci.

#### **Art. 9 Obblighi e Responsabilità del Cliente**

Nell'utilizzare il Servizio, il Cliente si impegna, pensa il risarcimento del danno in favore di power2cloud a:

- a. non violare le disposizioni di legge, regolamenti, diritti di terzi, comprese le disposizioni relative alla legge sul diritto d' autore;
- b. non decodificare, decompilare o disassemblare qualsiasi Servizio oggetto del presente Contratto, fatta eccezione per i casi in cui la legge applicabile lo permetta;
- c. non inoltrare, riprodurre, duplicare e diffondere i contenuti che sono offerti in licenza per il solo uso personale.
- d. non compiere atti di concorrenza sleale ivi incluso lo storno illecito di dipendenti ex art. 2598, comma 1, n. 3 c.c., in particolare appropriandosi di risorse umane di power2cloud con modalità non fisiologiche.

Il Cliente è l'unico responsabile del monitoraggio, della risposta e dell'elaborazione delle email inviate agli alias "abuse" o "postmaster" per i Nomi di dominio del Cliente. Il Cliente accetta inoltre che Power2cloud non è responsabile per qualsiasi contenuto commercializzato da terzi sul Servizio che non sia prodotto da Power2cloud stessa.

Il Cliente inoltre si impegna a:

- a. non arrecare danni e/o porre in essere turbative ad operatori e/od altri Clienti;
- b. rispettare eventuali limitazioni previste nell'utilizzo del Servizio e nella fruizione dei servizi esclusivamente riservati ai maggiorenni;
- c. tenere indenne Power2cloud da qualsiasi responsabilità derivante dal mancato rispetto di tali limitazioni.

#### **Art. 10 Limitazioni di Responsabilità**

Il Cliente prende atto ed accetta che power2cloud non sarà responsabile nei confronti del Cliente (sia per responsabilità contrattuale sia extracontrattuale, compresa la responsabilità per colpa) per qualsiasi danno diretto, indiretto o consequenziale che il Cliente possa aver sofferto attraverso l'utilizzo del Servizio o con riferimento a qualsiasi danno diversamente ottenuto, compresa qualsiasi perdita di dati, anche qualora Power2cloud sia stata avvisata o dovrebbe essere stata a conoscenza della possibilità che tale perdita sarebbe potuta accadere. In particolare, il Cliente è obbligato a tenere indenne ed a manlevare power2cloud, nonché i soggetti ad essa collegati o da essa controllati, i suoi rappresentanti, dipendenti nonché qualsivoglia suo partner da qualsiasi obbligo risarcitorio, incluse le eventuali spese legali, che possano essere poste a suo carico in relazione all'utilizzo del Servizio.

Il Cliente sarà ugualmente responsabile per l'uso del Servizio da parte di terzi ai quali avrà autorizzato l'utilizzo.

Parimenti, power2cloud non sarà responsabile:

- per qualsiasi danno o perdita subite dal cliente in caso di qualunque uso illecito di dati, perdita, sottrazione, utilizzo improprio o non autorizzato degli strumenti di autenticazione al Servizio, anche da parte di terzi e a seguito della perdita delle credenziali di accesso;

- per malfunzionamenti e/o difetti di conformità e/o errori di configurazione e/o incompatibilità dei dispositivi/ terminali del Cliente che non consentano la fruizione del Servizio.

Power2cloud non garantisce che il Servizio venga prestato senza interruzioni né garantisce l'integrità dei dati, delle informazioni e/o dei contenuti memorizzati, raccolti, conservati o trasmessi via Internet.

Power2cloud non sarà responsabile in caso di accesso non autorizzato, corruzione, cancellazione, furto, distruzione, alterazione e/o rivelazione involontarie dei dati, delle informazioni e/o dei contenuti trasmessi, ricevuti o conservati e non ha obblighi di sui documenti e sui dati.

Power2cloud non è responsabile per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità, compresa la mancata fruizione, che dovessero verificarsi al Cliente a causa di danni e/o malfunzionamenti della connettività Internet, nonché per danni derivanti da caso fortuito, forza maggiore o cause comunque non direttamente imputabili a Power2cloud.

#### **Art. 11 Legge Applicabile e Foro Competente**

Il presente Contratto è disciplinato dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa alla interpretazione, esecuzione, adempimento, inadempimento e/o risoluzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

#### **Art. 12 Modifiche e/o aggiornamenti del Servizio**

Il Cliente accetta che Zendesk potrà apportare Modifiche ai Servizi e ai Termini in URL con le modalità previste all'art. 1.2 dal Contratto Zendesk.

#### **Art. 13 Trattamento dei dati personali**

I dati personali del Cliente verranno raccolti e trattati nel rispetto della normativa privacy vigente per le finalità legate alla fornitura del Servizio Digitale ed alla relativa gestione tecnica, amministrativa e contabile e degli eventuali servizi di supporto. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Power2cloud. In ogni momento il Cliente ha il diritto di richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali e di accedervi, di conoscerne il contenuto, l'origine e le modalità di trattamento, di chiederne l'aggiornamento, la rettifica, la cancellazione, la portabilità, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge. Tali diritti potranno essere esercitati, scrivendo a Power2cloud presso la sede legale o all'indirizzo pec [power2cloud@legalmail.it](mailto:power2cloud@legalmail.it).

Zendesk tratterà i dati personali del Cliente per le finalità e con le modalità illustrate nell'Informativa sul trattamento dei dati personali disponibile nella pagina di documentazione sul Servizio presente sul sito Zendesk <https://www.zendesk.it/company/customers-partners/privacy-policy/> di cui il Cliente dovrà prendere visione prima della registrazione al Servizio.