

# Condizioni Generali di Vendita

L'innovazione digitale etica, sostenibile e che valorizza le persone, per soluzioni che trasformano il futuro.

Classificazione: **Documento pubblico**



## Sommario

INTRODUZIONE .....	3
ARTICOLO 1 – DEFINIZIONI.....	4
ARTICOLO 2 – PREMESSE, OGGETTO E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO.....	6
ARTICOLO 3 – CORRISPETTIVI, CONDIZIONI DI PAGAMENTO E MODALITÀ DI FATTURAZIONE .....	7
ARTICOLO 4 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	8
ARTICOLO 5 – RESPONSABILITÀ DEL PROVIDER.....	10
ARTICOLO 6 – DICHIARAZIONI E GARANZIE .....	11
ARTICOLO 7 – DURATA.....	12
ARTICOLO 8 – RECESSO, RISOLUZIONE E CESSAZIONE .....	13
ARTICOLO 9 – COMUNICAZIONI TRA LE PARTI.....	14
Articolo 10 - AUTORIZZAZIONE VERSO I SUB-FORNITORI .....	15
ARTICOLO 11 – RISERVATEZZA.....	16
ARTICOLO 12 - SOSPENSIONE DELL’ESECUZIONE DEI SERVIZI CLOUD.....	17
ARTICOLO 13 - DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZA D’USO DI PRODOTTI INFORMATICI, DIRITTI DI PROPRIETÀ DEI DATI IMMESSI NEI PRODOTTI INFORMATICI .....	18
ARTICOLO 14 – PRIVACY.....	19
ARTICOLO 15 - LEGGE APPLICABILE, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE.....	20
ARTICOLO 16 – USO DEI Servizi Cloud .....	21
ARTICOLO 17 - DISPOSIZIONI FINALI .....	22
ARTICOLO 18 - MODIFICHE.....	23
ARTICOLO 19 – ORDINE DI PREVALENZA .....	24

## INTRODUZIONE

Siamo un'eccellenza nell'ingegneria del software, crediamo fortemente nell'innovazione e nell'evoluzione digitale. Lavoriamo duramente con passione per raggiungere gli obiettivi e la soddisfazione dei nostri clienti. Grazie ad un team di talenti e professionisti del settore IT ci impegniamo per sfidare il futuro governando nuove tecnologie e processi, offrendo soluzioni innovative e competitive sul mercato.

Il Contratto per l'erogazione dei Servizi, si perfeziona tra la società **Lascaux S.r.l.**, società di diritto italiano, validamente costituita e atta ad operare, con sede legale in Arezzo, Via Calamandrei n°129, 52100 (AR) con P.IVA e C.F. 01805480512 ("Lascaux") e la persona, fisica o giuridica (il "Cliente") che, acquistando i predetti servizi, aderisce al presente Contratto.

Il Contratto è costituito dall'insieme dei documenti in seguito indicati, che ne formano tutti, ad ogni effetto di legge, parte integrante e sostanziale, e che il Cliente dichiara di ben conoscere ed accettare:

- Condizioni Generali dei Servizi Cloud Lascaux (presente documento)
- Attivazione del contratto
- Allegato A: Policy di utilizzo
- Allegato B: Service Level Agreement (SLA)
- Allegato C: Policy Servizi Cloud
- Allegato D: Informativa privacy clienti
- Allegato E: Nomina di Responsabile del Trattamento (NRT)

## ARTICOLO 1 – DEFINIZIONI

Nel presente documento i termini di seguito indicati avranno il seguente significato:

- "Abbonamento": piano contrattuale che regola l'accesso e l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, secondo le condizioni definite nel Contratto;
- "Account": profilo del Cliente/Utilizzatore a cui è associata una User Name e Password (Credenziali);
- "Attivazione dei Servizi": la data di inizio erogazione, notificata per e-mail;
- "Autorità Competente": Qualsiasi ente, autorità, anche giudiziaria, ufficio, amministrazione;
- "Chatbot": strumento basato sulla tecnologia IA, disponibile sulla piattaforma del Cliente per automatizzare e migliorare i propri servizi interni ed esterni;
- "Cliente": qualsiasi persona fisica o giuridica che, nelle pratiche commerciali oggetto del presente titolo, agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto di un Cliente;
- "Cloud Provider Pubblico": Aruba S.p.A.;
- "Condizioni Generali": il presente documento consultabile e scaricabile sul Portale;
- "Condizioni Generali Provider Pubblici": sono le condizioni di contratto di Aruba S.p.A., consultabili e scaricabili all'indirizzo [https://www.cloud.it/documents/tc-files/1\\_condizionifornituraserviziarucloud.aspx](https://www.cloud.it/documents/tc-files/1_condizionifornituraserviziarucloud.aspx);
- "Contratto": l'insieme dei documenti indicati nell'INTRODUZIONE del presente documento;
- "Data di Perfezionamento": la data di conclusione del contratto come specificato all'art. 2;
- "Data di Efficacia del Recesso" la data in cui il recesso esercitato dal Cliente diventa efficace come specificato all'art. 7;
- "Data di scadenza Naturale": la data di scadenza del Contratto trascorso il periodo dalla Data di Perfezionamento alla durata relativa al servizio scelto dal Cliente;
- "Dati Personali": secondo il GDPR includono qualsiasi informazione che identifichi, direttamente o indirettamente, una persona fisica;
- "Intelligenza Artificiale (IA)": tecnologia che elabora e genera risposte autonomamente utilizzando modelli di apprendimento automatico;
- "HelpDesk": servizio di supporto su tematiche tecniche e/o commerciali;
- "Interessato(i)": l'individuo a cui si riferiscono i Dati Personali;
- "Legge Applicabile": la legge della Repubblica Italiana e dell'Unione Europea;
- "Nomina di Responsabile del Trattamento (NRT)": atto con cui il Titolare del trattamento designa un'altra entità a trattare dati personali per suo conto, in conformità alle disposizioni del GDPR;
- "Offerta Commerciale": il documento che contiene il riepilogo e il dettaglio dei servizi Cloud acquistati e dei rispettivi corrispettivi economici;
- "Periodo di prova / Demo": periodo gratuito o promozionale che consente al Cliente di testare il Servizio prima dell'acquisto di un Abbonamento;
- "Piattaforma": sito web destinato all'acquisto da parte dei Clienti dei servizi offerti dal Provider;
- "Policy di utilizzo": documento che regola l'utilizzo dei Servizi Cloud disponibile nell'apposita sezione del Portale;
- "Parti": Cliente e Provider o Cloud Provider Pubblici, quando indicati congiuntamente;
- "Portale": Portale Clienti Lascaux, disponibile al sito [customer.lascaux.it](http://customer.lascaux.it);
- "Provider": Lascaux S.r.l. ;
- "Responsabile/Responsabile del trattamento": una persona fisica o giuridica, autorità pubblica, agenzia o altro organismo che elabora Dati Personali per conto del Titolare;
- "Servizi Cloud": i servizi cloud offerti ed erogati dal Provider;
- "Servizi di Supporto Aggiuntivo": servizi di supporto aggiuntivi per la gestione dei servizi cloud acquistati, che possono essere richiesti dal Cliente contattando direttamente l'ufficio commerciale del Provider all'indirizzo [commerciale@lascaux.it](mailto:commerciale@lascaux.it) ;
- "SLA" o "Service Level Agreement": documento che regola i livelli di servizio applicabili ai Servizi Cloud e consultabile nel Portale;
- "Specifiche Tecniche": documento che descrive le caratteristiche tecniche dei Servizi Cloud forniti dal Provider e presenti sul Portale;
- "Titolare/Titolare del trattamento": l'entità che, da sola o unitamente ad altri, determina le finalità

e le modalità di Trattamento dei Dati Personali;

- "Trattamento" qualsiasi operazione o insieme di operazioni eseguite su Dati Personali o su insiemi di Dati Personali, con o senza l'uso di mezzi automatizzati, come la raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, adattamento o alterazione, recupero, consultazione, uso, divulgazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, allineamento o combinazione, restrizione, cancellazione o distruzione;
- "Utilizzatore": qualsiasi persona che utilizza da utente il Servizio Cloud messo a disposizione del Cliente.

## **ARTICOLO 2 – PREMESSE, OGGETTO E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

Le Premesse e la documentazione contrattuale, seppur non materialmente allegate al presente Contratto, ne formano parte integrante e sostanziale.

Oggetto del Contratto è la fornitura dei Servizi Cloud, nella tipologia, con le modalità, le caratteristiche tecniche, le limitazioni e alle condizioni economiche in vigore al momento della sua conclusione.

Il Contratto si considera concluso al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

- qualora l'acquisto dei servizi avvenga esternamente alla Piattaforma, nel momento in cui Lascaux riceve per via telematica l'Offerta Commerciale firmata per accettazione, con allegate le presenti condizioni contrattuali o l'ordine di acquisto.
- qualora l'acquisto dei servizi avvenga attraverso la Piattaforma, nel momento in cui Lascaux riceve per via telematica la ricevuta dell'avvenuto pagamento, effettuato per mezzo dei sistemi previsti per la transazione (e.g. PayPal, carta di credito, bonifico bancario), previa accettazione delle presenti condizioni contrattuali.

Il Cliente, al momento della conclusione del Contratto, prende atto ed accetta che conclude un contratto la cui sola versione valida ed efficace è quella redatta in lingua italiana. Altre versioni fornite dal Provider in una qualsiasi altra lingua straniera, sono messe a sua disposizione esclusivamente a titolo di cortesia.

### **ARTICOLO 3 – CORRISPETTIVI, CONDIZIONI DI PAGAMENTO E MODALITÀ DI FATTURAZIONE**

I corrispettivi per ciascun Servizio Cloud sono disponibili sulla Piattaforma, salvo condizioni contrattuali direttamente pattuite con il Cliente e disponibili sul documento di Offerta Commerciale.

Il pagamento per i Servizi Cloud può essere effettuato online, ove disponibile, mediante sistemi esterni di gestione delle transazioni (e.g. PayPal, Carta Di Credito/Debito) come previsto sulla Piattaforma e/o mediante Bonifico Bancario secondo le modalità sulla modulistica contrattuale (Offerta Commerciale).

Fatti salvi i casi ove non applicabile, la fatturazione da parte del Provider avverrà mediante fatturazione elettronica.

Il pagamento di tutti i Servizi Cloud acquistati dovrà pervenire secondo quanto disposto nell'Offerta Commerciale condivisa e firmata dal Cliente/Committente o, nei casi di acquisto dei servizi tramite Piattaforma, secondo quanto ivi predisposto.

## ARTICOLO 4 – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Provider erogherà i Servizi Cloud h24, 7/7 giorni, 365 giorni/anno in modo puntuale ed esatto, con diligenza professionale, e nel rispetto dei livelli di servizio previsti nell'apposito documento "**Allegato B - Service Level Agreement (SLA)**" e delle specifiche tecniche di ciascun servizio come meglio descritte e dettagliate nella scheda tecnica del prodotto-servizio. Entrambi i documenti sono scaricabili nel Portale e sono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.

Qualora il Cliente sia interessato ad avere Servizi di Supporto Aggiuntivi, può contattare l'ufficio commerciale all'indirizzo e-mail [commerciale@lascaux.it](mailto:commerciale@lascaux.it) o compilando il form di contatto disponibile sulla Piattaforma.

I Servizi sono offerti dal Provider nelle seguenti modalità:

- Tramite soluzioni custom direttamente concordate con il cliente/committente
- Tramite la Piattaforma, con i piani previsti per il singolo servizio offerto.

I piani di tipo Enterprise sono dedicati ai Clienti che necessitano di Servizi di Supporto Aggiuntivo personalizzati e quindi non previsti dagli altri piani. Il Cliente, qualora interessato al piano Enterprise, potrà fare esplicita richiesta alla struttura commerciale di Lascaux in modo da delineare i servizi richiesti, che saranno erogati a seguito della formulazione della relativa Offerta Commerciale e della sua accettazione da parte del Cliente. Qualora il Cliente abbia necessità di ottenere informazioni in merito allo stato di erogazione del servizio e all'utilizzo dei propri dati all'interno dell'infrastruttura, potrà fare esplicita e specifica richiesta mediante i canali di comunicazione riportati nell'art. 9. Le risorse (Server Host, Spazi di Storage, Istanze, etc.) messe a disposizione del Cliente/Utilizzatore restano di proprietà esclusiva del Provider.

I Servizi Cloud verranno erogati nel rispetto delle Condizioni Generali del Fornitore dei servizi Cloud (Aruba S.p.A.) senza che alcuna responsabilità possa essere ascritta al Provider.

## **VERSIONI E FUNZIONALITÀ OBSOLETE**

Il Cliente riconosce e accetta che i Servizi Cloud, incluse le relative versioni, funzionalità e componenti tecnologiche, sono soggetti a continua evoluzione e aggiornamento.

Ai fini delle presenti Condizioni Generali, si intendono per "*versioni obsolete*" e/o "*funzionalità obsolete*" le versioni dei Servizi Cloud e/o le singole funzionalità che:

- siano state sostituite da versioni successive;
- siano giunte a fine ciclo di vita (End of Life – EOL);
- non siano più supportate dal Provider per ragioni tecniche, di sicurezza o commerciali.

Il Provider renderà disponibili gli aggiornamenti dei Servizi e notificherà al Cliente, tramite l'interfaccia del Servizio Cloud o altri canali appropriati, la disponibilità di nuove versioni.

Il Provider raccomanda al Cliente di installare tempestivamente gli aggiornamenti disponibili, al fine di garantire la continuità operativa dei Servizi, la conformità agli standard di sicurezza e la piena compatibilità del sistema.

Per le versioni e/o funzionalità dichiarate obsolete o End of Life (EOL), il Provider non garantisce la fornitura del supporto tecnico, né l'esecuzione di interventi correttivi, evolutivi o di manutenzione, né la compatibilità con aggiornamenti di sicurezza, patch o nuove integrazioni.

Nei limiti consentiti dalla Legge Applicabile, il Provider non risponde di eventuali malfunzionamenti, vulnerabilità o danni derivanti dall'utilizzo di versioni o funzionalità obsolete.

Qualora il Cliente scelga di non procedere all'aggiornamento alle versioni supportate, tale utilizzo avverrà sotto la propria responsabilità, con consapevolezza delle possibili limitazioni in termini di supporto, sicurezza, compatibilità e continuità del Servizio.

Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare le Condizioni Generali del Fornitore dei Servizi Cloud, che sono pubblicamente disponibili sul sito web del Fornitore dei Servizi Cloud.

## **ARTICOLO 5 – RESPONSABILITÀ DEL PROVIDER**

Ferme le dichiarazioni e garanzie rilasciate dal Cliente ai sensi dell'art. 6 di seguito, il Provider non sarà considerato in nessun caso responsabile per il mancato rispetto di uno o più SLA qualora detto mancato rispetto sia dipeso da fatti e/o atti e/o azioni e/o omissioni allo stesso non imputabili.

Il Provider non è in alcun modo responsabile per l'uso fatto dal Cliente/Utilizzatore del Servizio che comporti, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici. Il Provider non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati, dal Cliente/Utilizzatore attraverso i Servizi Cloud acquistati ed in genere per l'uso fatto dal medesimo, in particolare con riferimento ad attività di illeciti, dei predetti Servizi e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione alle autorità competenti dei dati necessari all'identificazione del Cliente/Utilizzatore. Il Provider non sarà in alcun caso responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, di qualsiasi tipo e specie, cagionato dal Cliente/Utilizzatore ai terzi che in qualsiasi modo e forma ed a qualsiasi titolo abbiano utilizzato i Servizi Cloud acquistati.

Il Provider, con esclusivo riferimento ai Servizi Cloud, effettua esclusivamente backup dei contenuti degli Storage a livello di infrastruttura centrale periodicamente e ai soli fini dell'eventuale ripristino dei Servizi Cloud erogati. Pertanto, è preciso onere e responsabilità del Cliente/Utilizzatore effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati all'interno dei Servizi Cloud acquistati altresì tutte le necessarie e/o ragionevoli misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi.

## ARTICOLO 6 – DICHIARAZIONI E GARANZIE

Il Cliente/Utilizzatore dichiara e garantisce il rispetto dell'“**Allegato A - Policy\_utilizzo**” dei Servizi Cloud, nonché che i dati e le informazioni trasmesse al Provider sono veritieri, corretti e tali da consentire la sua identificazione, e si impegna a comunicare al Provider ogni variazione dei medesimi. Il Cliente dichiara e garantisce di avere ogni licenza/permesso/autorizzazione richiesto dalla Legge Applicabile per procedere all'acquisto e all'utilizzo dei Servizi Cloud.

Il Provider si riserva la facoltà di verificare, anche su richiesta della Autorità Competenti, tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere senza indugio e comunque entro 10 giorni dalla richiesta. Qualora il Cliente, al momento dell'identificazione abbia, anche mediante l'utilizzo di documenti personali non veritieri, celato la propria reale identità o dichiarato falsamente di essere altro soggetto, o comunque, agito in modo tale da compromettere il processo di identificazione, prende atto ed accetta che sarà ritenuto responsabile per le dichiarazioni mendaci e/o l'utilizzo di falsa documentazione e sarà altresì considerato esclusivamente responsabile di tutti i danni subiti e subendi dal Provider e/o da terzi dall'inesattezza e/o falsità delle informazioni comunicate, assumendo sin da ora l'obbligo di manlevare e mantenere indenne il Provider da ogni eventuale pretesa, azione e/o richiesta di indennizzo o risarcimento danni che dovesse essere avanzata nei confronti del Provider.

Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione dei Servizi Cloud acquistati. Il Cliente riconosce che la rete internet non è controllata dal Provider e che, per la peculiare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata e neppure il Provider 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 e/o ascritta a Lascaux per la trasmissione o la ricezione di informazioni/dati illegali di qualsiasi natura e/o specie.

Il Cliente, anche in nome e per conto di terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare il Servizio, si impegna ad utilizzare il Servizio stesso esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di Legge Applicabile, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore del servizio e come tale dichiara di essere l'unico responsabile:

1. della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti trattati nel Servizio, della loro sicurezza e del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, ad applicare, a sua cura e spese, misure di sicurezza idonee e adeguate;
2. del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nel Servizio e comunque, a qualsiasi titolo, trasmessi o messi online dal Cliente; garantendo di avere legittimo titolo all'uso ed immissione dei dati/informazioni/contenuti;
3. dello smarrimento o della divulgazione delle credenziali di accesso;
4. della gestione degli accessi al Servizio; a tal proposito, il Cliente assume l'onere di provvedere alla variazione periodica della password.

Il Cliente si impegna altresì ad informare tempestivamente il Provider di qualsiasi uso non autorizzato del proprio account o di qualsiasi altra violazione della sicurezza riscontrata inviando apposita comunicazione come previsto all'art.8.

Il Cliente si impegna a comunicare e far rispettare agli eventuali terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare i Servizi Cloud, tutte le prescrizioni previste dal presente Contratto nessuna esclusa, impegnandosi altresì a manlevare e tenere indenne il Provider da qualsiasi eventuali richieste e/o pretese di risarcimento danni da chiunque avanzate che trovi titolo nella violazione delle suddette prescrizioni e/o comunque nel comportamento del Cliente o dei predetti terzi.

Al fine di poter studiare e proporre molteplici Servizi Cloud per i Clienti, il Provider si riserva la facoltà di variare il proprio Catalogo periodicamente sia aggiungendo o modificando Servizi Cloud sia adeguando i valori economici proposti.

## **ARTICOLO 7 – DURATA**

Il Contratto decorre dalla Data di Perfezionamento e si estingue alla Data di Scadenza Naturale.

Il Contratto alla Data di Scadenza Naturale cesserà di produrre effetti e vincoli tra le Parti, fatta eccezione per gli obblighi di pagamento qualora ancora non adempiuti, nonché per tutte quelle previsioni di cui alle presenti Condizioni Generali che per loro natura hanno un'efficacia ultronea rispetto alla predetta scadenza.

## **ARTICOLO 8 – RECESSO, RISOLUZIONE E CESSAZIONE**

### **RECESSO**

In conformità al Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), il diritto di recesso si applica esclusivamente ai consumatori (persone fisiche che agiscono per scopi estranei alla propria attività professionale). Poiché il presente Contratto è stipulato in un contesto B2B, il Contratto può essere sciolto solo previo accordo scritto tra le parti, fatto salvo quanto previsto all'art. 17 (modifiche).

Fermo restando quanto sopra, il Provider può concedere al Cliente la facoltà di recesso su base contrattuale. Se previsto nel Contratto il Cliente potrà recedere con un preavviso, tramite e-mail indicata all'Articolo 9, di almeno 90 (novanta) giorni, fermo restando l'obbligo di corrispondere tutti gli importi previsti contrattualmente.

Il Provider si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento e senza obbligo di motivazione, comunicandolo via e-mail al Cliente con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni. Tale preavviso non si applica nei casi di forza maggiore o qualora il Cliente violi i principi indicati nel Codice Etico del Provider, reso disponibile sul sito internet del Provider. Il Cliente si impegna a rispettarne i contenuti, per quanto applicabili alla propria attività, e ad astenersi da comportamenti contrari. In tali ipotesi, il recesso avrà effetto immediato.

Decorso il termine di preavviso, il Contratto si intenderà risolto e/o cessato e il Provider potrà disattivare il Servizio senza ulteriori comunicazioni. È esclusa qualsiasi responsabilità del Provider per l'esercizio di tale recesso e/o per l'eventuale mancato utilizzo del Servizio da parte del Cliente, così come ogni obbligo di rimborso, indennizzo o risarcimento di qualunque tipo.

### **RISOLUZIONE**

Il presente Contratto si intenderà risolto di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora il Cliente:

- Non adempia ai propri obblighi di pagamento;
- Utilizzi il Servizio in violazione delle disposizioni contrattuali, delle normative applicabili o dei diritti di terzi;
- Violi gli obblighi di riservatezza o le disposizioni relative alla proprietà intellettuale.

In caso di inadempimento da parte del Cliente, il Provider potrà dichiarare la risoluzione del Contratto mediante comunicazione e-mail al Cliente, con effetto immediato o entro il termine indicato nella comunicazione stessa. Resta salvo il diritto del Provider di trattenere eventuali pagamenti ricevuti e di richiedere il risarcimento per eventuali danni subiti.

### **CESSAZIONE**

Poiché il Contratto non prevede tacito rinnovo, esso si intenderà automaticamente concluso alla Data di Scadenza Naturale, senza necessità di disdetta o ulteriori comunicazioni.

Alla Data di Efficacia del Recesso, Risoluzione, ovvero alla Data di Scadenza Naturale, il Contratto si intenderà concluso e il Servizio verrà disattivato a partire da tale momento, ed il Provider potrà sospendere l'accesso ai Dati.

Sarà onere e cura del Cliente richiedere al Provider, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni prima dalla Data di Efficacia del Recesso, Risoluzione o della Data di Scadenza Naturale, la consegna dei Dati residenti, tramite comunicazione inviata attraverso i canali indicati all'art. 9 e comunque previa quotazione commerciale da parte del Provider.

Qualora, invece, il Provider non riceva alcuna comunicazione di richiesta Dati residenti entro il termine predetto, gli stessi non saranno più disponibili in quanto eliminati, senza alcun onere e/o responsabilità in capo al Provider.

## **ARTICOLO 9 – COMUNICAZIONI TRA LE PARTI**

Il Provider mette a disposizione del Cliente i seguenti canali di comunicazione per Reclami, Supporto Tecnico e Commerciale:

- un servizio di Helpdesk disponibile sul Portale
- un modulo di contatto disponibile sulla Piattaforma
- un indirizzo e-mail: [commerciale@lascaux.it](mailto:commerciale@lascaux.it)

## **ARTICOLO 10 - AUTORIZZAZIONE VERSO I SUB-FORNITORI**

Il Cliente è informato che il Provider potrà avvalersi di terzi fornitori per l'erogazione dei Servizi Cloud, senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente, salvo diversa indicazione contrattuale.

Per maggiori informazioni e dettagli, si consiglia di prendere visione della scheda tecnica del prodotto-servizio e l'“**Allegato E - Nomina di Responsabile del Trattamento (NRT)**” allegati al presente Contratto.

## **ARTICOLO 11 – RISERVATEZZA**

Le Parti si impegnano a tenere strettamente confidenziali tutte le informazioni e la documentazione concernente i loro impegni, espliciti o impliciti, riguardanti il presente Contratto.

La divulgazione di tali informazioni a terzi sarà consentita soltanto se necessaria ai fini dell'adempimento del presente Contratto o per soddisfare le esigenze organizzative interne delle Parti, o per adempiere ad un obbligo di legge ovvero di un'Autorità competente ovvero per eventuali finalità difensive.

## **ARTICOLO 12 - SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI CLOUD**

Il Provider, al verificarsi delle condizioni che seguono o dietro ordine della Autorità Competente, senza che l'esercizio di tale facoltà ovvero ottemperanza all'ordine possa essergli contestata come inadempimento o violazione del Contratto, e comunque senza alcun onere e/o spesa in capo al Provider, ha la facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi Cloud anche senza alcun preavviso nel caso in cui:

- a. vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da Terzi non autorizzati;
- b. si verifichino casi di forza maggiore o circostanze che impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'interrete e/o per persone o cose come valutate dal Provider; in tal caso, il servizio sarà ripristinato quando il Provider abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sua sospensione/interruzione;
- c. venga fatto un uso illecito del servizio Cloud da parte del Cliente/Utilizzatore;
- d. il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa;
- e. un'Autorità Competente richieda la sospensione;
- f. si debba procedere ad attività di manutenzione;
- g. vengano fatti pervenire al Provider dati non validi o incompleti da parte del Cliente.

## **ARTICOLO 13 - DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZA D'USO DI PRODOTTI INFORMATICI, DIRITTI DI PROPRIETÀ DEI DATI IMMESSI NEI PRODOTTI INFORMATICI**

Il Provider resta pieno ed esclusivo titolare della proprietà intellettuale e/o industriale (ai sensi e per gli effetti della L. 22.4.1941, n. 633 come integrata e/o modificata dal D.L. 29.1.1992, n. 518 e relativo regolamento di esecuzione, "Legge sui Diritti di Autore" e/o "Legge"), sulle apparecchiature, programmi per elaboratore e/o software, manuali operativi e relativa documentazione eventualmente resi disponibili od utilizzati per l'erogazione dei Servizi Cloud. Pertanto, Il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo.

## ARTICOLO 14 – PRIVACY

Lascaux, per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati, necessarie ai fini dell'erogazione dei Servizi, si pone quale Titolare autonomo del trattamento, in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento n. 679/2016. La gestione della Privacy in ottemperanza alle vigenti disposizioni di Legge Applicabile è disciplinata dall'apposito documento "**Allegato D - Informativa privacy clienti**", al quale si rinvia integralmente.

### **Trattamento dei dati personali tramite i Servizi Cloud**

Quando il Cliente agisce in qualità di Titolare del Trattamento, riconosce ed accetta che, nell'utilizzo dei Servizi Cloud, incarica il Provider di trattare i Dati Personali per suo conto in qualità di Responsabile del Trattamento. Salvo diversa indicazione, il trattamento avverrà esclusivamente sulla base delle istruzioni e per le finalità definite dal Cliente.

La nomina a Responsabile del Trattamento ha una durata pari a quella del Contratto tra le Parti e cessa automaticamente in caso di risoluzione, recesso o disdetta, salvo eventuali termini necessari per il recupero dei Dati Personali, se contrattualmente previsti.

### **Obblighi del Cliente**

In qualità di Titolare del Trattamento, il Cliente resta responsabile del rispetto degli obblighi previsti dal GDPR, inclusa la pubblicazione di un'apposita informativa privacy relativa all'utilizzo dei Servizi Cloud (ad esempio, all'interno del Servizio Cloud stesso). L'**Allegato F – Nomina di Responsabile del Trattamento (NRT)** disciplina il trattamento dei Dati Personali degli Interessati e costituisce parte integrante e vincolante del presente Contratto.

## **ARTICOLO 15 - LEGGE APPLICABILE, RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

Il Contratto è disciplinato dalla Legge della Repubblica Italiana, pertanto l'autorità giudiziaria italiana sarà giurisdizionalmente competente, in via esclusiva, per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione e/o applicazione del Contratto, e sarà territorialmente competente esclusivamente quella del Foro di Arezzo, ove il Provider ha la propria sede legale.

## ARTICOLO 16 – USO DEI SERVIZI CLOUD

L'uso dei Servizi Cloud è destinato e finalizzato a fini professionali e di supporto al Cliente e degli Utilizzatori. Utilizzandoli, il Cliente e/o l'Utilizzatore accetta:

- di non pubblicare, inviare o condividere contenuti diffamatori, offensivi, intimidatori, illegali, razzisti, discriminatori, osceni o inappropriati in qualsiasi forma attraverso i Servizi Cloud;
- di non utilizzare i Servizi Cloud per condurre attività illegali o immorali;
- di non utilizzare i Servizi Cloud in modo non professionale o per finalità estranee al contesto di business, ad esempio creando contenuti di fantasia (incluso, a titolo esemplificativo, giochi di ruolo o narrazioni fittizie) o in altre attività non coerenti con le finalità di supporto;
- di prendere atto e accettare che, qualora i Servizi Cloud siano utilizzati in ambito medico, hanno finalità esclusivamente informative e non sostituiscono né intendono sostituire il parere di medici, specialisti, operatori sanitari o altri professionisti (incluso, a titolo esemplificativo, per consulenze mediche, psicologiche, deontologiche o di coaching);
- di non cercare di compromettere la sicurezza dei Servizi Cloud o accedere a informazioni confidenziali relative al servizio;
- di non copiare, distribuire, modificare, decodificare in reverse engineering, decompilare o tentare di estrarre il codice sorgente dai Servizi Cloud o di qualsiasi parte che lo componga, senza il previo consenso scritto del Provider.

È onere del Cliente assicurare che i propri utenti / clienti finali o soggetti da esso autorizzati all'uso dei Servizi Cloud rispettino integralmente le presenti condizioni. Il Cliente si assume la responsabilità per eventuali violazioni commesse dai suoi clienti finali o soggetti autorizzati e manleva la Società da ogni pretesa o danno correlato a tali violazioni.

### Responsabilità dei contenuti

Il Cliente (e/o i suoi utenti / clienti finali) è l'unico responsabile per i contenuti inseriti, trasmessi o condivisi attraverso i Servizi Cloud. Il Provider si riserva il diritto, a propria discrezione, di bloccare o rimuovere contenuti non conformi alle presenti condizioni o alla legge applicabile.

### Chatbot

I Servizi Cloud possono includere un Chatbot, un software che analizza il testo delle domande inserite e fornisce risposte. La qualità, l'accuratezza e l'utilità di tali risposte possono variare e non sono garantite dal Provider. Pertanto, si consiglia di verificare qualunque informazione fornita dal Chatbot prima di intraprendere azioni o prendere decisioni basate su di essa.

Nessuna richiesta di danni, rimborso o altra pretesa potrà essere avanzata nei confronti del Provider per eventuali errori, imprecisioni o informazioni non aggiornate fornite dal Chatbot. Il Provider declina ogni responsabilità per conseguenze o danni derivanti dall'uso delle risposte generate dal Chatbot.

### Intelligenza Artificiale e utilizzo di Servizi Cloud

Nell'erogazione dei Servizi Cloud, il Provider potrà avvalersi di tecnologie di Intelligenza Artificiale (IA) fornite da terzi, tra cui (a titolo esemplificativo OpenAI e Microsoft (tramite la piattaforma Azure)). I Dati Personali immessi o trasmessi dal Cliente nell'ambito del Servizio potranno essere trattati tramite tali infrastrutture esclusivamente per finalità tecniche connesse al funzionamento e alla gestione del Servizio.

Il Cliente prende atto che l'erogazione delle funzionalità basate su IA dipende anche dal funzionamento delle infrastrutture dei fornitori sopra indicati. Eventuali interruzioni o malfunzionamenti, inclusi quelli dei modelli linguistici di grandi dimensioni (LLM), non potranno essere imputati al Provider.

In conformità alle politiche dei fornitori e alle direttive del Provider, i Dati Personali trattati attraverso tali funzionalità non saranno utilizzati per il training dei modelli di Intelligenza Artificiale. Maggiori informazioni sono disponibili nelle rispettive privacy policy dei fornitori terzi:

- Microsoft Privacy Statement: [Link](#)
- OpenAI Privacy Policy: [Link](#)

## **ARTICOLO 17 - DISPOSIZIONI FINALI**

Nel caso in cui una qualsiasi delle disposizioni contenute nel presente Contratto risulti non valida o inefficace, questo non comporterà l'invalidità delle restanti disposizioni del presente Contratto, che continueranno a rimanere in pieno effetto e vigore. Le Parti convengono di negoziare in buona fede per sostituire la disposizione non valida o inefficace con un'altra che sia valida ed efficace e che produca, per quanto legalmente possibile, sostanzialmente gli stessi effetti, facendo riferimento all'oggetto e alle finalità del presente Contratto e sempre nel rispetto della Legge Applicabile.

Salvo per quanto espressamente qui previsto, i termini e le condizioni contenute nel presente Contratto costituiscono l'intero accordo tra le Parti e sostituiscono qualsiasi accordo precedente, sia verbale che scritto, tra le Parti con riferimento alla materia trattata nel presente Contratto.

I titoli degli articoli e dei paragrafi usati nel presente Contratto sono apposti unicamente per convenienza e non influiranno in nessun modo sul significato o sull'interpretazione del presente Contratto.

Il presente Contratto sarà interpretato in buona fede, tenendo conto dell'intento comune delle Parti e del risultato sostanziale che, attraverso la sottoscrizione del presente Contratto, esse intendono ragionevolmente perseguire.

## ARTICOLO 18 - MODIFICHE

Resta inteso che Lascaux potrà modificare unilateralmente il Contratto. Ogni modifica previamente comunicata via e-mail sarà efficace con effetto 30 (trenta) giorni dopo la data di ricezione da parte del Cliente. Le modifiche contrattuali si considerano conosciute e accettate dal Cliente, salvo che questi eserciti il diritto di recesso, che potrà essere esercitato entro il termine di 30 (trenta) giorni dall'avvenuta ricezione della comunicazione. Il recesso dovrà essere comunicato per iscritto all'indirizzo del Provider specificato all'Articolo 9 e avrà efficacia alla data di ricezione della comunicazione da parte del Provider.

Le Condizioni Generali di Vendita sono consultabili anche al seguente link:

<https://askme.it/condizioni-general-vendita/>

## **ARTICOLO 19 – ORDINE DI PREVALENZA**

In caso di conflitto tra le disposizioni contenute nei diversi documenti che costituiscono il Contratto, nel caso di derogazione di Servizi Cloud si osserverà il seguente ordine di prevalenza:

1. Attivazione del contratto
2. Condizioni Generali dei Servizi Cloud Lascaux (presente documento)
3. Allegato B: Service Level Agreement (SLA)
4. Allegato A: Policy di utilizzo
5. Allegato C: Policy Servizi Cloud
6. Allegato D: Informativa privacy clienti
7. Allegato E: Nomina di Responsabile del Trattamento (NRT)