

## PARTNERS



## CONDIZIONI GENERALI

## FORNITURE DI BENI E SERVIZI

## INDICE

- 1) **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO**
- 2) **CONDIZIONI SPECIFICHE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**
- 3) **ASPETTI LEGALI**
  - 3.1) Cause di risoluzione
  - 3.2) Riservatezza e protezione dei dati personali
  - 3.3) Limiti dell'assunzione di personale della Hard & Soft House
- 4) **ULTERIORI CONDIZIONI DI FORNITURA**
  - 4.1) Garanzie e responsabilità del cliente
  - 4.2) Modifiche durante l'erogazione
  - 4.3) Autorizzazioni e normative di settore
  - 4.4) Disposizioni varie - comunicazioni
  - 4.5) Reclami e comunicazioni
  - 4.6) Tentativo di conciliazione. foro competente
  - 4.7) Contratto stipulato fuori dai locali commerciali
  - 4.8) Diritti di proprietà intellettuale e riservatezza

**Hard & Soft House s.r.l.**

Via del Commercio, 59  
84092 Bellizzi (Sa)  
Tel. 0828 303229  
P.IVA 02762870653  
Reg. Imp. SA 02762870653  
Rea n. 240924  
info@hshweb.it

[www.hshweb.it](http://www.hshweb.it)

## 1) CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Il presente documento regola le attività di fornitura di attrezzature hardware, software e dei servizi.

Il presente documento non regola le attività di manutenzione ed assistenza che potranno essere disciplinate da apposito e distinto contratto.

In relazione alla progettazione, realizzazione e manutenzione di infrastrutture ICT la Hard Soft House ha conseguito diverse certificazioni in parte riportate nella testata del presente documento.

La Hard & Soft House è in corso di certificazione per il proprio Sistema di qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015** per le seguenti attività:

**Progettazione e realizzazione di sistemi informativi**  
**Manutenzione e assistenza di sistemi informativi**  
**Commercializzazione di prodotti Hardware e software**

La Hard & Soft House organizza e gestisce la progettazione e la realizzazione di infrastrutture che non siano semplicemente commodities per i propri clienti, ma fonte di vantaggio e sviluppo strategico e competitivo. Inoltre, garantisce l'adempimento di tutti gli obblighi di legge relativi al rapporto di lavoro con i propri dipendenti facenti parte della fornitura del servizio e che l'intera attività sarà strutturata al fine di limitare gli impatti sull'attività lavorativa in corso e l'impegno di tutte le risorse necessarie per il completamento delle attività nel rispetto dei tempi e dei costi previsti. **In sintesi viene assicurato:**

- **il coinvolgimento di personale tecnico specialistico di alto profilo;**
- **l'adozione delle procedure tecniche legate alle certificazioni universalmente riconosciute dai produttori;**
- **la lunga esperienza nei settori specifici;**

Al termine della fornitura la HARD & SOFT HOUSE fornirà un **Documento di Rilascio o Modello di collaudo**, all'interno del quale saranno dettagliate tutte le attività realizzate, includendo un **Documento "How To"** per il corretto utilizzo delle attrezzature e dell'infrastruttura da parte del personale del cliente.

Le attività saranno eseguite dallo staff della HARD & Soft House esclusivamente in orari d'ufficio (09:00 -18:00). Nell'eventualità che il cliente manifestasse la necessità di eseguire le attività in orari differenti, queste dovranno essere pianificate in accordo con il Service Manager della Hard & Soft House.

Tutti gli aspetti relativi all'Offerta Economica, le modalità di fatturazione e di pagamento sono indicate nella conferma d'ordine inviata al cliente contestualmente al presente documento.

Tutto quanto non espresso in questo documento non sarà oggetto di fornitura da parte della HARD & SOFT HOUSE.

## 2) CONDIZIONI SPECIFICHE DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Le tariffe esposte nella conferma d'ordine saranno valide per 30 giorni dalla data di presentazione.

Eventuali ulteriori spese di trasferta ed interventi extra, saranno contabilizzate a piè di lista.

Cause di forza maggiore, anche di natura politica e sindacale, che impediscano il regolare approvvigionamento o la libera circolazione di persone e mezzi di trasporto merci o l'uso di materie prime e mezzi di lavoro consentono al venditore, a sua scelta, di spostare i termini di consegna per l'intera fornitura o per parte di essa o anche di recedere in tutto o in parte dal contratto (in forma scritta da inviarsi al compratore mediante i recapiti presenti sulla conferma d'ordine) senza che ciò dia all'acquirente alcuna pretesa nei confronti del venditore. Quali casi di forza maggiore sono da considerarsi anche gli incidenti sul lavoro, malattie, mancanza di energia elettrica e ogni altra circostanza non imputabile al venditore dalla quale possa dipendere una parziale o totale riduzione del lavoro. Qualora il

venditore non abbia receduto, a seguito di intervento di causa di forza maggiore, dal contratto, resta fermo l'impegno del compratore a ritirare quanto oggetto di fornitura nonostante la ritardata consegna.

Lo staff della HARD & SOFT HOUSE si occuperà di supportare il cliente durante l'erogazione del servizio ma non si assume responsabilità nel caso in cui venga richiesta una modifica infrastrutturale e la nuova infrastruttura non sia rilasciata e certificata in fase di sottoscrizione della conferma d'ordine/contratto e/o da versioni successive certificate e/o vengano apportate modifiche applicative che vadano in conflitto con l'architettura certificata.

## 3) ASPETTI LEGALI

### 3.1) CAUSE DI RISOLUZIONE

Il contratto si intenderà risolto di diritto nel caso di fallimento o di analoghe procedure concorsuali di uno dei due contraenti. Le parti si riservano il diritto di risolvere il contratto, ove non vi fosse applicazione delle clausole sopra esposte, dando comunicazione scritta a mezzo e-mail PEC, con preavviso di almeno 30 giorni lavorativi.

Tale contratto cesserà ogni effetto al completamento, con esito positivo, del collaudo con relativo rilascio del **Documento di Rilascio Infrastruttura**.

### 3.2) RISERVATEZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 196\2003 (in seguito 'Codice Privacy') e dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR"), la HARD & SOFT HOUSE s.r.l., con sede in Bellizzi (Sa) alla Via Del Commercio n. 59 (in seguito, "Titolare"), nella persona del legale rappresentante pro tempore, in qualità di titolare del trattamento, informa il Cliente, che ne prende atto, che i suoi dati personali forniti a La Hard & Soft House srl (quali, ad esempio, nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento) saranno trattati con le modalità e per le finalità indicate nell'allegato 1) al presente contratto ("Informativa relativa al trattamento, protezione e riservatezza dei dati personali"), da intendersi a tutti gli effetti di legge parte integrante dello stesso."

### 3.3) LIMITI DELL'ASSUNZIONE DI PERSONALE DELLA HARD & SOFT HOUSE

Il committente si impegna espressamente, per il periodo di vigenza del presente contratto e per quello dei dodici mesi successivi alla cessazione dello stesso, a non stipulare contratti di lavoro (subordinato e autonomo) con dipendenti e collaboratori della HARD & SOFT HOUSE S.r.l. incaricati nell'esecuzione delle attività regolate dal presente contratto, ovvero con altre ditte che utilizzino i predetti dipendenti o collaboratori al proprio servizio.

## 4) ULTERIORI CONDIZIONI DI FORNITURA

### 4.1) GARANZIE E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a fornire i dati anagrafici aggiornati alla HARD & SOFT HOUSE SRL tra i quali un indirizzo di posta elettronica valido che la stessa utilizzerà per le comunicazioni verso il Cliente finale.

Il Cliente nell'uso dei singoli servizi si atterrà ai regolamenti e le indicazioni di comportamento indicate nella Netiquette <http://www.anorc.it/download/Netiquette.pdf>.

Il Cliente dovrà informare tempestivamente la HARD & SOFT HOUSE SRL di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione al Servizio, dei quali il Cliente venga a conoscenza.

Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti dalla HARD & SOFT HOUSE SRL a causa della mancata o intempestiva comunicazione.

Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati dallo stesso forniti alla HARD & SOFT HOUSE SRL per l'esecuzione del presente Contratto e terrà la stessa indenne da qualsiasi pretesa di terzi relativa ai suddetti dati.

Il Cliente si impegna a fornire alla HARD & SOFT HOUSE SRL tutto il necessario materiale o informazioni utili allo svolgimento o proseguimento dei Servizi.

Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità che i dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio sono veritieri ed esatti.

#### 4.2) MODIFICHE DURANTE L'EROGAZIONE

La HARD & SOFT HOUSE SRL potrà proporre, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, modifiche economiche e gestionali alle specifiche tecniche dei Servizi e le modifiche e/o implementazioni ritenute necessarie, precisando al Cliente le motivazioni alla base delle modifiche apportate mediante comunicazione inviata all'indirizzo di posta elettronica del Cliente.

Si precisa che le implementazioni e/o modifiche proposte dalla HARD & SOFT HOUSE - nell'esclusivo interesse del Cliente, e finalizzate ad un'ottimale funzionalità delle strutture - verranno da questa eseguite in piena autonomia. Validate le proposte da parte del Cliente, ove gli interventi richiedessero la necessità di una collaborazione con il personale tecnico del Cliente, quest'ultimo dovrà collaborare col personale della HARD & SOFT HOUSE, rispettandone l'autonomia decisionale ed operativa sopra descritta. Resta inteso tra le parti che in caso di rifiuto, da parte del Cliente, delle implementazioni e/o modifiche tecniche proposte dalla HARD & SOFT HOUSE, quest'ultima resterà esonerata da qualsivoglia conseguenza pregiudizievole connessa e/o riconducibile al malfunzionamento della fornitura interessata. La HARD & SOFT HOUSE si riserva altresì di richiedere un aumento del corrispettivo per il Servizio a carico del Cliente per interventi straordinari extra non contemplati nella conferma d'ordine.

Essi acquisteranno efficacia decorsi 30 giorni dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Cliente.

#### 4.3) AUTORIZZAZIONI E NORMATIVE DI SETTORE

Il Cliente prende altresì atto che le legislazioni nazionali dei singoli Paesi interessati, la regolamentazione internazionale in materia ed i regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate regolano il Servizio fornito da o attraverso altre infrastrutture, sia nazionali che estere, utilizzate per mezzo e in occasione dell'erogazione del Servizio. Dette normative possono prevedere limitazioni nell'utilizzazione del Servizio o particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso. In seguito all'erogazione della fornitura in oggetto viene concessa alla HARD & SOFT HOUSE SRL la possibilità di utilizzo del nome e del logotipo del cliente all'interno della sezione "clienti" del sito web e come referenza all'interno di eventuale materiale pubblicitario e comunque per fini promozionali dell'attività della HARD & SOFT HOUSE SRL. Tale utilizzo potrà essere effettuato esclusivamente con modalità tali da preservare la reputazione del cliente.

#### 4.4) DISPOSIZIONI VARIE - COMUNICAZIONI

Ogni modifica o integrazione della Conferma d'ordine dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata. La HARD & SOFT HOUSE SRL effettuerà le comunicazioni al Cliente per iscritto al suo indirizzo principale di posta elettronica ovvero unitamente alle fatture o mediante separate dichiarazioni. Il Cliente invierà tutte le comunicazioni generiche alla HARD & SOFT HOUSE SRL tramite e-mail agli indirizzi noti in suo possesso. Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio alla HARD & SOFT HOUSE SRL, nelle forme di cui al comma precedente, ogni cambiamento dei propri dati rilevanti ai fini della fatturazione.

#### 4.5) RECLAMI E COMUNICAZIONI

Il Cliente dovrà inviare comunicazioni o reclami relativi alla erogazione del Servizio all'indirizzo PEC [info@pec.hshweb.biz](mailto:info@pec.hshweb.biz).

#### 4.6) TENTATIVO DI CONCILIAZIONE. FORO COMPETENTE

Tutte le parti stabiliscono che per ogni eventuale e futura controversia derivante dalle presenti condizioni e connesse alla conferma d'ordine, è competente il Tribunale di Salerno.

Resta inteso che prima di intraprendere un'azione legale o arbitrale, le parti si obbligano ad esperire il tentativo di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28 del 4 marzo 2010 come disciplinato della Camera di Conciliazione nel suo Regolamento.

#### 4.7) CONTRATTO STIPULATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI

In caso di sottoscrizione della conferma d'ordine a distanza, il Cliente potrà recedere, ai sensi del Decreto Legislativo 15 gennaio 1992 n. 50 e del Decreto Legislativo 22 maggio 1999 n.185, mediante email PEC da inviare a [info@pec.hshweb.biz](mailto:info@pec.hshweb.biz) entro dieci giorni lavorativi dalla sottoscrizione della conferma d'ordine, secondo il disposto dell'articolo 5 del Decreto Legislativo 22 maggio 1999 n. 185. E' fatto salvo il diritto della Hard & Soft House srl di addebitare i corrispettivi dovuti per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio nonché le relative tasse e imposte.

#### 4.8) DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E RISERVATEZZA

Il Cliente, inoltre, riconosce che, in occasione dell'esecuzione della fornitura, potrebbe venire a conoscenza di informazioni, know-how e metodologie di lavoro riservate che possono essere protette dalle leggi in materia di proprietà intellettuale e/o industriale in favore del fornitore dei servizi HARD & SOFT HOUSE. Il Cliente si impegna, pertanto, a non divulgare e/o diffondere a terzi dette informazioni, nonché qualsivoglia ulteriore notizia relativa alla HARD & SOFT HOUSE o all'attività della stessa svolta della quale sia venuto a conoscenza in occasione dell'esecuzione della fornitura, impegnandosi a far rispettare detti obblighi anche ai propri collaboratori e\o dipendenti.

Le Parti convengono, altresì, che resterà in capo alla HARD & SOFT HOUSE qualsivoglia diritto relativo ai concetti, le idee, il know-how, le competenze e le metodologie di lavoro elaborate nel corso dell'esecuzione del presente incarico, e ciò anche qualora le stesse dovessero concretizzarsi in invenzioni, scoperte o miglioramenti, con la conseguenza che eventuali diritti di brevetto rimarranno comunque in capo alla HARD & SOFT HOUSE.

Resta inteso tra le parti che i diritti di utilizzo delle opere di ingegno create dalla HARD & SOFT HOUSE per l'esecuzione della fornitura potranno essere ceduti al Cliente, alla conclusione del contratto, previo accordo commerciale e sottoscrizione di relativo negozio di licenza d'uso.

In ogni caso, il Cliente esonera sin d'ora la HARD & SOFT HOUSE da qualsivoglia responsabilità per l'eventuale interruzione dei propri servizi che sia in qualsiasi modo riconducibile al mancato utilizzo dei Software e delle procedure elaborate dalla HARD & SOFT HOUSE (nel caso non si addivenga alla cessione degli stessi), ovvero in caso di cessione dei relativi diritti di utilizzo al funzionamento degli stessi.

Resta inteso tra le parti che in caso di cessione dei diritti di utilizzo dei Software e delle proprie opere di ingegno, la HARD & SOFT HOUSE non risponderà degli eventuali danni derivanti al Cliente da vizi originari o sopravvenuti degli stessi. In particolare, la HARD & SOFT HOUSE non risponderà delle eventuali perdite finanziarie del Cliente o di terzi conseguenti e\o riconducibili ad interruzioni di esercizio del sistema o delle singole apparecchiature - tra le quali si citano a mero titolo esemplificativo lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso terzi, perdita di affari- che siano riconducibili all'utilizzo dei Software oggetto di cessione in licenza d'uso.

In ogni caso il Cliente si impegna altresì sin d'ora a tenere indenne la HARD & SOFT HOUSE da qualsivoglia pretesa e\o conseguenza pregiudizievole riconducibile ad azioni o rivendicazioni di terzi, in qualsiasi modo riconducibili all'esecuzione della fornitura ed all'utilizzo ed al funzionamento di Software e procedure elaborate dalla HARD & SOFT HOUSE.

Ultimo Aggiornamento : **Marzo 2021**