

DEFINIZIONI

Le presenti Condizioni Generali (di seguito “CG”) disciplinano l'erogazione dei servizi offerti in licenza d'uso da Smart S.r.l. (P.IVA 10083611219) con sede legale in Napoli alla Via Toledo 148 e sede operativa in Giugliano in Campania (NA) alla Via San Francesco a Patria n. 278. (di seguito denominata “Smart” e/o “Fornitore”)

Le disposizioni contenute nelle presenti CG si applicheranno a tutti i Prodotti e Servizi resi Smart all'esito di formale richiesta del Cliente ed accettazione del Modulo d'Ordine delle Parti.

Si specifica che con l'accettazione del Modulo d'Ordine relativo ai Prodotti e/o Servizi di Smart da parte del Cliente, lo stesso accetta e le presenti CG, che dichiara di conoscere e accettare, rinunciando *de facto* all'applicazione delle proprie.

1. 1 – TERMINI E DEFINIZIONI

- 1.1. I termini utilizzati nelle Condizioni Generali o nel Contratto hanno i seguenti significati:
- 1.2. Per "**Contratto**" si intende qualsiasi accordo per la fornitura in licenza d'uso dei Servizi eseguito mediante l'emissione di un Ordine e della relativa Conferma d'Ordine per tramite di formale accettazione con Firma di entrambe le Parti.
- 1.3. Per "**Date di Consegna**" o "**Installazione**" indica la data di consegna dei Servizi specificata in un Contratto o nell'Ordine Confermato.
- 1.4. Per "**Documenti**" indica cataloghi, manuali, tabelle, lettere, pubblicità, foto, listini prezzi e qualsiasi altro documento contenente informazioni sui Prodotti e/o Servizi di Smart.
- 1.5. Per "**CG**" si intendono i termini e le condizioni generali nonché qualsiasi riferimento a documenti esterni contenuti nel presente documento che disciplinano l'acquisto e l'erogazione di Servizi del Fornitore nell'ambito di un Contratto. Se non specificato, le CG prevalgono su qualsiasi altro documento e sono automaticamente considerate accettate al momento dell'emissione di un Ordine e relativa conferma per accettazione dello stesso dalle Parti.
- 1.6. Per "**Prodotti**" o "**Servizi**" si intendono i servizi commercializzati da Smart e presenti nel presente sito web alla sezione dedicata e indicata alla voce “Servizi in Cloud”, “Fatturazione” “Telecontrollo”

- 1.7. Per "**Parti**" si indica il Fornitore e il Cliente/Cliente, congiuntamente.
 - 1.8. Per "**Parte**" si indica il Fornitore o il Cliente/Cliente, a seconda dei casi.
 - 1.9. Per "**Ordine**" si indica qualsiasi richiesta scritta dei Servizi di Smart, emessa dalle Parti.
 - 1.10. Per "**Fornitore**" si indica Smart S.r.l., società regolarmente costituita secondo il diritto italiano, con sede legale in Napoli (NA) alla Via Toledo 148 e sede operativa in Giugliano in Campania (NA) alla Via San Francesco a Patria n.278, P. IVA.10083611219, iscritta al Registro delle Imprese di Napoli al n. 1079343.PEC: smartsrl2022@pec.it.
 - 1.11. Per "**Cliente**" si indica qualsiasi persona fisica o giuridica che, previa accettazione del modulo d'Ordine da Parte del Fornitore, possiede licenza d'uso del/dei Servizio/i a fronte del pagamento di un corrispettivo/Canone.
 - 1.12. Per "**Canone**" si intende il corrispettivo periodico dovuto dal Cliente a fronte dei Servizi erogati dal Fornitore.
 - 1.13. Per "**Firma**" si intende la sottoscrizione a mezzo firma digitale del rappresentante legale di ciascuna Parte o di un altro individuo investito da una Parte di tutti i poteri di rappresentanza necessari o la sottoscrizione autografa di un soggetto dotato di rappresentanza con annesso timbro della società.
- ### 2. OGGETTO
- 2.1. Con la formale accettazione dell'Ordine, il Cliente acquisisce in licenza d'uso il/i Prodotto/i specificatamente richiesti. In nessun caso il Cliente acquisirà diritti di proprietà intellettuale sui Prodotti offerti del Fornitore.
 - 2.2. I Servizi verranno erogati a seguito di stipula di specifico Contratto secondo le modalità meglio specificate all'art. 3 delle presenti CG, previa accettazione delle Parti dell'Ordine con Firma.
 - 2.3. L'Ordine deve essere emesso utilizzando i modelli predisposti dal Fornitore.
- ### 3. VALIDITA' DELL'OFFERTA
- 3.1. L'Ordine avrà validità 60 giorni salvo diversamente specificato nello specifico modello del Fornitore.
 - 3.2. Il contratto si intenderà perfezionato solo al netto della Conferma D'Ordine con Firma di entrambe le Parti, in caso contrario la stessa è da considerarsi in fase di valutazione e dunque non accettata.
 - 3.3. Il silenzio del Fornitore non potrà mai essere valutato come assenso dell'Ordine che, pertanto, in

assenza di espressa accettazione a mezzo Firma si considera come non perfezionato.

- 3.4. Le aggiunte/modifiche ai modelli d'Ordine sono nulle se non espressamente accettate dal Fornitore.
- 3.5. I Contratti e gli Ordini sono soggetti alle CG, indipendentemente dal fatto che un Contratto contenga o meno un riferimento esplicito alle CG.
- 3.6. I Contratti devono contenere:
 - 3.6.1. data e numero del Contratto o dell'Offerta;
 - 3.6.2. descrizione dei Servizi;
 - 3.6.3. quantità dei Servizi;
 - 3.6.4. Prezzo;
 - 3.6.5. termini di Pagamento;
 - 3.6.6. Data/e di Consegna;
 - 3.6.7. Firma.
- 3.7. Il Fornitore si riserva il diritto di apportare modifiche ai Servizi, a condizione che i Prodotti non vengano modificati al punto di non essere più idonei allo scopo del contratto.

4. DURATA

- 4.1. La durata della fornitura dei Servizi è stabilita dallo specifico Ordine sottoscritto da entrambe le Parti per accettazione.
- 4.2. In caso di mancanza di indicazioni previste al 4.1 il contratto di licenza d'uso avrà la durata di anni 1 (uno) dalla accettazione dell'Ordine.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 5.1. Il Cliente riconosce ed accetta che il Fornitore si avvarrà del supporto organizzativo ed operativo del proprio personale nonché di terze parti e dei propri responsabili di settore o area coinvolti nei servizi, prestando il consenso al trattamento dei dati forniti, che saranno gestiti e custoditi nel rispetto della vigente normativa in materia di privacy;
- 5.2. Il Cliente riconosce ed accetta un margine di errore massimo del 5% (cinque per cento) dovuto allo svolgimento delle attività digitali. Entro detto limite, calcolato per ciascun Ordine, il Fornitore non sarà ritenuto responsabile né potrà essergli contestato inadempimento alcuno;
- 5.3. Il Cliente accetta che il Fornitore non controlla né sorveglia come il Cliente, nello svolgimento delle proprie mansioni, utilizzi il servizio in oggetto;
- 5.4. Il Cliente accetta che il Fornitore potrà controllare che il Cliente utilizzi il Servizio nei limiti dell'Ordine sottoscritto.
- 5.5. Il Cliente riconosce ed accetta che il Fornitore non sarà ritenuto responsabile per ritardi e/o inadempimenti a questi non imputabili, rinunciando

sin d'ora ad avanzare qualsivoglia richiesta, pretesa di risarcimento e/o indennizzo derivanti;

- 5.6. Il Cliente riconosce ed accetta, senza riserva o eccezione alcuna, che il Fornitore sarà libero di individuare la modalità operativa ritenuta più idonea nell'esecuzione dei Servizi, nessuna esclusa e con ulteriore facoltà di sub affidare a terzi, totalmente o parzialmente, l'esecuzione dei Servizi sempre secondo l'art. 1176 c.c.; tale scelta rientra nella piena discrezionalità del Fornitore, motivo per il quale non potrà essere avanzata contestazione alcuna;
- 5.7. Nel caso di errori imputabili al Fornitore per il quale il Cliente avrà inviato comunicazione scritta, il Cliente sarà tenuto a dare prova del malfunzionamento. In caso di comprovato malfunzionamento, il Fornitore si impegna ad eliminare tale errore, in tempi congrui alla risoluzione specifica. La segnalazione dovrà pervenire sui canali dedicati o a mezzo PEC in epigrafe indicata;
- 5.8. In caso di violazione o di presunta violazione anche di uno soltanto degli obblighi indicati nell'Ordine o nelle presenti CG, il Fornitore avrà la facoltà, che il Cliente sin d'ora accetta, di intervenire nelle forme e nei modi ritenuti opportuni per eliminare, ove possibile, la violazione o la presunta violazione ed i suoi effetti, e di sospendere e/o interrompere e/o disabilitare l'accesso al Servizio, immediatamente e senza alcun preavviso, riservandosi altresì il diritto di risolvere il contratto e di trattenerne le somme pagate dal Cliente a titolo di penale, salvo il risarcimento per il maggior danno;
- 5.9. In ogni caso, il Cliente si assume, ora per allora, ogni responsabilità in merito alle violazioni di cui sopra e si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi conseguenza pregiudizievole, da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese quelle legali, che dovessero essere sostenute o subite dall'azienda quale conseguenza di qualsiasi inadempimento del Cliente agli obblighi dallo stesso assunto ed alle garanzie dallo stesso prestate con l'accettazione delle presenti CG, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualsiasi titolo;
- 5.10. La violazione degli obblighi del presente articolo viene qualificato quale grave inadempimento, legittimando il Fornitore a dichiarare risolto il contratto qualora lo ritenesse opportuno, fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni subiti.

5.11. Il Cliente non potrà in nessun caso cedere a terzi licenza d'uso senza il preventivo assenso del Fornitore.

6. TERMINI DI CONSEGNA

6.1. Se non specificato, le Date di Consegna, sono indicative per il Fornitore. La condizione essenziale affinché le Date pattuite tra le parti siano vincolanti per il Fornitore è che il Cliente abbia adempiuto a tutti i suoi obblighi ai sensi delle presenti CG e/o del Contratto e/o Ordine.

7. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

7.1. Il Cliente è tenuto al pagamento del/dei Canone/i nei tempi e nei modi indicati nell'Ordine.

7.2. Il Cliente accetta e riconosce che per le forniture soggette a Canone anticipato, come eventualmente specificato nell'offerta accettata, le stesse saranno evase a seguito della ricezione del relativo corrispettivo;

7.3. Se non diversamente specificato nell'Ordine accettato dalle Parti i corrispettivi verranno corrisposti alle seguenti condizioni: 100% del Pagamento Anticipato entro 10 giorni antecedenti alle Date di Consegna dei Prodotti e/o Servizi.

7.4. Il pagamento del Canone sarà accreditato sul conto bancario del Fornitore indicato nell'Ordine o nella relativa fattura se non specificato diversamente.

7.5. È vietata qualsiasi compensazione dei pagamenti in ragione di eventuali reclami che il Cliente ritenga di avere contro il Fornitore.

7.6. Il ritardo del pagamento del Canone, ferma la maturazione degli interessi moratori, *faculta* il Fornitore a reclamare interessi moratori e di sospendere i servizi erogati, Il reiterato ritardo dei pagamenti dei Canoni pattuiti è considerato sin da ora dalle Parti quale motivo di grave inadempimento e consente al Fornitore di risolvere il rapporto contrattuale intercorrente.

7.7. Il mancato pagamento del Canone pattuito dalla Parti conferisce al Fornitore il diritto di trattenere l'eventuale cauzione versata, senza necessità di preavviso.

8. GARANZIA.

8.1. Il Periodo di Garanzia è stabilito nei limiti di 2 anni dalla consegna del Prodotto/i sempre che lo stesso sia prontamente denunciato al Fornitore entro 60 giorni dalla scoperta.

8.2. L'obbligo di Garanzia è in vigore solo per il Periodo di Garanzia di cui al 8.1 e si concretizza nel:

8.2.1. nell'intervento di un tecnico nel caso di comprovati vizi del Servizio per cause imputabili al Fornitore;

8.2.2. rimborso del Prezzo in caso di impossibilità alla eliminazione del vizio, nei limiti di quanto corrisposto e senza ulteriori aggravii;

8.3. I diritti e i rimedi descritti all'art. 8.2 sono gli unici diritti di Garanzia e rimedi legali spettanti al Cliente.

8.4. La Garanzia non si applica a difetti e/o non conformità dei Prodotti che sono causati da:

8.4.1. Utilizzo non conforme dei Servizi Digitali erogati;

8.4.2. Utilizzo da parte del Cliente di software, hardware non compatibili con i Servizi;

8.4.3. qualsiasi ritardo, mancata consegna o qualsiasi altra perdita, danno o riduzione delle prestazioni derivante dal trasferimento di dati attraverso le reti e le strutture di comunicazione del Cliente, inclusa Internet. A tal proposito il Cliente riconosce che i Servizi possono essere soggette a limitazioni, ritardi e alto problemi inerenti all'utilizzo di tali strutture di comunicazione;

8.4.4. errori derivanti dalla configurazione dei Servizi da parte del Cliente e qualsiasi ritardo, malfunzionamento, mancata prestazione o altro errore dei Servizi causato da o derivante da qualsiasi alterazione, modifica o contraffazione dei Servizi di richiesti dal Cliente.

8.4.5. qualsiasi causa o evento sconosciuto o non attribuibile al Fornitore o causato in tutto o in parte da terzi o da qualsiasi evento o condizione al di fuori del ragionevole controllo del Fornitore.

8.5. Il Cliente deve verificare la qualità, la quantità e il funzionamento dei Prodotti entro 60 Giorni dalla Consegna.

8.6. I Reclami in Garanzia devono essere inoltrati per iscritto entro 60 Giorni dal momento della scoperta del vizio ovvero dal momento in cui lo stesso avrebbe dovuto scoprire il vizio del Prodotto e/o del Servizio di installazione reso e comunque entro 2 (due) anno dalla consegna. Il Reclamo in Garanzia deve contenere una descrizione dettagliata ed esaustiva delle presunte carenze, difetti, malfunzionamenti o non conformità.

8.7. I Prodotti difettosi devono essere restituiti al Fornitore.

9. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

9.1. Gli unici rimedi legali per il Cliente in relazione a Servizi malfunzionanti o non conformi e/o qualsiasi altra violazione del Contratto anche relativa alla installazione dei Servizi, saranno quelli menzionati nelle CG, salvo diversa pattuizione in deroga delle Parti alle presenti CG. In particolare, salvo in caso di

frode dimostrata del Fornitore, quest'ultimo non sarà responsabile di alcuna perdita di profitto diretta e indiretta e/o ritardo nella produzione, reclami di terzi, danni consequenziali, danni alla reputazione o all'immagine o qualsiasi altro danno o perdita subita dal Cliente in relazione a, ovvero derivante da, la vendita dei Prodotti e/o Servizi.

9.2. Trattandosi di un rapporto contrattuale solo tra le Parti, il Fornitore sarà protetto e tenuto indenne dal Cliente contro qualsiasi reclamo da parte di Terzi.

10. RECESSO E RISOLUZIONE

10.1. Il recesso unilaterale di una delle parti è consentito entro 10 giorni dalla sottoscrizione dell'Ordine e/o dell'eventuale contratto, tale facoltà può essere esercitata finché l'accordo non abbia avuto un principio di esecuzione.

10.2. Il Recesso dovrà essere comunicato a mezzo PEC e/o raccomandata A/R agli indirizzi in epigrafe indicati.

10.3. In caso di recesso è fatto salvo il diritto del Fornitore al rimborso delle spese della prestazione effettivamente svolta fino alla comunicazione del recesso che dovrà essere resa in forma scritta e comunicata a mezzo PEC o Racc.ta A/R al Fornitore. Ad ogni buon conto ci si riserva di agire nei confronti della controparte per l'eventuale maggior danno.

10.4. Fatto salvo il diritto al risarcimento dei danni, la risoluzione ad opera delle parti, ai sensi dell'art. 1456 c.c. avviene tramite comunicazione scritta che dovrà essere resa in forma scritta e comunicata a mezzo PEC o Racc.ta A/R alla controparte.

11. TERMINI DI SOSTITUZIONE

11.1. Nel caso in cui una o più clausole delle presenti CG o del Contratto siano dichiarate illegittime dalla Autorità competente, le presenti CG continueranno ad essere pienamente efficaci ad esclusiva eccezione con la clausola dichiarata nulla.

12. OBBLIGO DI RISERVATEZZA

12.1. Le Parti si impegnano, per sé e per i propri dipendenti, a mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni relative al fruitore di cui si verrà a conoscenza a qualsiasi titolo, in relazione all'esecuzione del presente contratto.

12.2. L'obbligo di riservatezza riguarda in particolare le informazioni tecniche e/o commerciali sensibili acquisite nello svolgimento delle prestazioni contrattuali a favore delle Parti, o qualsiasi informazione correlata al segreto industriale o al

know-how sviluppato e detenuto dalle specifiche società;

12.3. In particolare le Parti si impegnano a:

- 1) garantire che i dati e le informazioni acquisite siano utilizzate esclusivamente nell'interesse delle Parti per le finalità inerenti all'esecuzione dei servizi richiesti;
- 2) garantire che nessuna di tali informazioni sia diffusa verso soggetti terzi estranei al rapporto contrattuale per alcun motivo, salvo in caso di preventiva autorizzazione scritta;
- 3) garantire che la diffusione delle informazioni all'interno delle aziende sia limitato esclusivamente ai soggetti coinvolti nell'esecuzione dei servizi richiesti;
- 4) distruggere i documenti, le informazioni e i dati di cui sopra quando non sono più necessarie per l'esecuzione dei servizi e in ogni caso dopo la cessazione del rapporto, dandone tempestiva comunicazione per iscritto alla Controparte, previo il rispetto degli obblighi normativi di conservazione

12.4. Il presente obbligo di riservatezza vincolerà le Parti e tutti i loro dipendenti per tutta la durata del servizio fino al suo termine per qualunque causa esso sia avvenuto, salvo che la comunicazione dei dati sensibili sia prescritta per ordine dell'autorità giudiziaria o altre autorità competenti. In tal caso il Fornitore sarà tenuto a darne notizia al Cliente in modo da evitare o limitare eventuali pregiudizi all'attività di quest'ultimo e compatibilmente con le tempistiche imposte dalle autorità;

13. RISOLUZIONE

13.1. Le parti si riservano espressamente il diritto di risolvere a mezzo comunicazione PEC., in tutto o in parte, il rapporto contrattuale insorto all'esito dell'offerta accettata senza obbligo di alcuna preventiva diffida ad adempiere ai sensi dell'art. 1456 del Codice civile nei seguenti casi:

- a) mancato ovvero non puntuale pagamento del corrispettivo dei Servizi, come quantificato, determinato e cadenzato nell'offerta accettata;
- b) inadempienze gravi delle Parti rispetto agli obblighi contenuti nelle presenti CG;
- c) mancato rispetto dei termini di adempimento come definiti nell'offerta accettata;
- d) difformità nell'utilizzo dei Servizi.

13.2. In caso di risoluzione, al Fornitore competerà in ogni caso il pagamento di quanto fornito ed accettato dal Cliente, restando comunque fermo il diritto della Parte non inadempiente al risarcimento di ogni e qualsivoglia danno che possa derivargli dalle inadempienze suddette



14. DIRITTO E CONTROVERSIE

14.1. Qualsiasi disputa, controversia o reclamo tra le Parti derivante da, o in relazione a, un Contratto o le presenti CG, compresa la validità, l'invalidità, la violazione o la risoluzione dello stesso, sarà soggetto alla giurisdizione esclusiva del foro di Napoli Nord che sarà l'unico foro competente come richiamato e sottoscritto in modulo d'Ordine.

15. DISPOSIZIONI FINALI

15.1. Nei rapporti intercorrenti tra le parti si farà riferimento alla Legge Italiana.

15.2. Per tutto quanto non previsto dalle presenti CG o dalle specifiche contenute nell'Ordine e o da altre eventuali pattuizioni delle Parti, si rinvia alle norme previste in materia contenute nel Codice Civile.