**CONDIZIONI DI FORNITURA DI SERVIZIO – CUSTOM S.P.A.**

**Le presenti Condizioni di Servizio (anche “Contratto”, “Condizioni” o “Licenza”) si applicano ai servizi “Telemetria” e “CustomAnalytics” (i “Servizi”) forniti da Custom S.p.A. all’Utente (anche il “Cliente”) nell’ambito dell’acquisto dei predetti servizi dal Rivenditore autorizzato Custom (anche il “Rivenditore”).**

**Conferma di accettazione.** In assenza di un accordo quadro o di un contratto specifico tra Custom ed il Cliente, la fornitura da parte di Custom dei Servizi è disciplinata esclusivamente dalle presenti Condizioni Generali, in vigore al momento dell’acquisto. Eventuali modifiche, emendamenti, eccezioni e/o cancellazioni possono essere formulate esclusivamente per iscritto e devono essere espressamente accettate da Custom. Le Condizioni Generali costituiscono parte integrante ed essenziale di qualsiasi offerta o conferma di fornitura inviata da Custom, che in loro mancanza o diversa formulazione sarebbe nulla, siccome mancante di elementi essenziali per la formazione della volontà di Custom. Qualsiasi ordine fatto da un Cliente prevede necessariamente il riconoscimento e l'accettazione da parte del Cliente stesso delle presenti Condizioni Generali, da intendersi sempre come esistente anche nel caso in cui la accettazione non sia espressamente formalizzata. Ogni negazione o disconoscimento delle stesse si ha per non apposto, pena la nullità del contratto. Custom non è vincolata da termini o condizioni diversi dalle presenti Condizioni Generali, compresi quelli che possono essere inclusi in ordini o proposte del Cliente; tali eventuali condizioni o termini sono da considerarsi in ogni caso come non-scritti, nulli e comunque non accettati e non opponibili a Custom. Custom non è inoltre vincolata da eventuali condizioni diverse che abbiano governato precedenti rapporti con il Cliente. Selezionando la casella che indica l'accettazione dei termini, facendo clic sul pulsante "conferma", utilizzando il servizio o installando il Software, si accettano i termini e le condizioni del presente contratto.

**Oggetto.** I Servizi forniti da Custom sono unicamente quelli selezionati dal Cliente e/o stabiliti e definiti nel contratto di fornitura, cui troveranno applicazione le presenti Condizioni generali.

Con riferimento a quei Servizi che abbiano ad oggetto o siano soggetti ad aggiornamenti normativi, Custom precisa che tutti gli aggiornamenti verranno recepiti qualora compatibili con le piattaforme ad oggi esistenti e a condizione che gli aggiornamenti non richiedano un’evoluzione tecnologicamente non nota, ossia non corrispondente allo stato dell’arte al momento dell’accettazione delle presenti condizioni generali.

Più in generale, si specifica che gli aggiornamenti e la programmazione da remoto possono trovare un limite nelle specifiche tecniche del prodotto sul quale il Software è installato.

**Tutela know-how – Confidenzialità.** Custom è e rimane esclusiva titolare dei diritti di proprietà industriale e del know-how incorporati nei Servizi. Il Cliente si impegna a mantenere riservata ogni informazione tecnica e commerciale ed ogni altro dato di natura confidenziale di cui venisse a conoscenza nel corso del rapporto contrattuale. Allo stesso modo sono oggetto di uguale riservatezza tutti i documenti tecnici o commerciali, i disegni, i progetti che Custom dovesse comunicare al Cliente nell’esecuzione del contratto. Nel caso in cui terzi coinvolgessero Custom in azioni giudiziarie relative ad informazioni e/o dati forniti dal Cliente a Custom in violazione del loro diritto di proprietà industriale o del know-how o di marchi e/o brevetti, il Cliente dovrà mantenere indenne e manlevare Custom da ogni richiesta di terzi a titolo di risarcimento e da ogni costo diretto e/o indiretto, spese legali comprese, da essa derivante.

**Responsabilità.** Custom garantisce esclusivamente che i Servizi verranno erogati secondo quanto definito nelle descrizioni tecniche.

Nella misura di quanto consentito dalla legge applicabile, il Cliente riconosce e accetta espressamente che l’uso dei Servizi avviene a suo rischio e pericolo, accettandone altresì il rischio riguardante la qualità, le prestazioni, la precisione e l’impiego soddisfacenti. In ogni caso, Custom non risponde dei danni diretti o indiretti comunque subiti dall’Utente o da terzi in dipendenza dell’uso o dal mancato uso dei Servizi oggetto del presente contratto.

E’ comunque esclusa qualsiasi garanzia di qualità o di idoneità dei Servizi per uno scopo particolare, di conformità a specifiche esigenze del Cliente, tecniche, commerciali, industriali o di qualsiasi natura, diverse dalle specifiche tecniche di riferimento del Programma fornite da Custom.

**Limitazione di responsabilità.** In nessun caso Custom sarà responsabile per i danni derivanti dalla fornitura dei Servizi, fatto salvo quanto previsto inderogabilmente dalla legge. Salvo quanto previsto alla clausola precedente, la responsabilità massima complessiva di Custom verso il Cliente è limitata al valore netto totale dell'ordine che ha dato luogo alla responsabilità. Custom non sarà in nessun caso responsabile per perdita di profitto, interruzione dell’attività, perdita di ricavi, perdita di contratti di lavoro o di opportunità di business, aumento dei costi, perdita di informazioni, danni consequenziali, indiretti o per "special losses or liquidated damages", o per altre perdite economiche derivanti o correlati con il Servizio.

Ognuna delle disposizioni di cui sopra che esclude o limita la responsabilità di Custom opera separatamente. Se una qualsiasi di esse fosse ritenuta da un tribunale irragionevole o inapplicabile, le altre continueranno ad applicarsi.

**Rinnovo tacito.** Il presente contratto ha una durata iniziale triennale qualora abbia ad oggetto il servizio “Custom Analytics”, mentre per tutti gli altri servizi ha durata annuale. Alla scadenza, è previsto che il contratto si rinnovi automaticamente, con periodicità annuale. Le parti possono recedere dal contratto, attraverso l’apposita opzione disponibile sul pannello di gestione licenze del Portale Custom4you, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, antecedenti la data di rinnovo. In assenza di un recesso formulato entro tale termine e tali modalità, il contratto si intenderà rinnovato, alle condizioni stabilite.

**Cloud.** Custom si avvale per l’archiviazione dei dati di propri server o del supporto Cloud di provider qualificati, tra i quali a titolo esemplificativo Pod Google Kubernates, AWS o ARUBA. Ogni responsabilità inerente all’archiviazione dei dati su supporti cloud esterni è pertanto da intendersi a carico del provider esterno stesso.

**Forza maggiore.** Custom non sarà responsabile del ritardato o mancato adempimento totale o parziale degli impegni contrattuali, quando tale ritardato o mancato adempimento sia dovuto a qualsiasi evento non imputabile alla volontà di Custom ed al di fuori del suo ragionevole controllo, inclusi, per esempio, calamità naturali, rivolte, insurrezioni, atti dell’autorità pubblica, incendi, carenza o aumento eccessivo del costo di energia, combustibili, componenti, macchinari o materie prime. Qualora si verifichino le circostanze di cui sopra, Custom dovrà darne tempestiva comunicazione scritta all’altra parte, la quale, nell’ipotesi in cui la sospensione della prestazione perduri oltre 180 (centottanta) giorni consecutivi o cumulativi, avrà la possibilità di annullare l'ordine effettuato e verrà rimborsata degli importi già pagati.

**Modifiche.** Nessun emendamento al presente contratto sarà vincolante se non documentato in forma scritta e sottoscritto dalla parte alla quale è destinato.

**Trattamento dei dati personali.** Le Parti danno reciprocamente atto e confermano che ogni trattamento di dati personali collegato all'esecuzione del contratto avverrà nel rispetto di quanto previsto dal [D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196](https://onelegale.wolterskluwer.it/normativa/10LX0000156905SOMM?pathId=bcd22b2654ab8) e dal [Regolamento UE n. 2016/679](https://onelegale.wolterskluwer.it/normativa/10LX0000828463SOMM?pathId=bcd22b2654ab8). Il Cliente autorizza Custom al trattamento, alla comunicazione e diffusione dei dati personali per tutte le esigenze/adempimenti contrattuali - legali, nonché per consentire una più efficace gestione dei rapporti contrattuali - commerciali compresi gli aggiornamenti tecnico pubblicitari.

Inoltre, Custom informa il Cliente che la Privacy Policy e la Cookie Policy sono disponibili ai seguenti link: : https://www.custom.biz/privacy, https://www.custom.biz/cookies.

**Foro competente e legge applicabile****.** La fornitura di Servizi di Custom è regolata dalle presenti Condizioni Generali e, per tutto ciò non espressamente previsto, dalle leggi italiane. Qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione alla interpretazione e/o adempimento del contratto sarà deferita alla competenza esclusiva del Foro di Parma.

**Termini generali.** Se qualsiasi clausola del presente contratto dovesse essere dichiarata non valida, tale mancanza di validità non influirà sulla validità delle porzioni rimanenti del presente contratto. Nessuna rinuncia da parte di Custom o dell'Utente di qualsiasi inadempienza o mancanza nel quadro del presente contratto sarà considerata estesa alle altre parti del contratto.

**CONDIZIONI DI LICENZA D’USO DI SOFTWARE - CUSTOM SPA.**

**La presente Licenza d’uso Software (anche “Contratto” o “Licenza”) si applica alla installazione e all’utilizzo di KEEP UP SMART and KEEP UP PRO (anche “Software”) da parte dell’Utente (anche il “Cliente”) a seguito dell’acquisto della licenza dal Rivenditore autorizzato Custom (anche il “Rivenditore”).**

**Conferma di accettazione.** Il Cliente è tenuto a leggere attentamente il presente contratto di licenza d’uso ("Contratto" o “Licenza”) prima di utilizzare il Software. In assenza di un accordo quadro o di un contratto specifico, il contratto di licenza d’uso del Software è disciplinato esclusivamente dalle presenti condizioni, in vigore al momento dell’acquisto. Eventuali modifiche, emendamenti, eccezioni e/o cancellazioni possono essere formulate esclusivamente per iscritto e devono essere espressamente accettate da Custom. Il Software, la documentazione, le interfacce, il contenuto, i font e tutti i dati relativi a questa Licenza vengono concessi in licenza, e non venduti, da Custom. Custom è disposta a concedere in licenza il Software al Cliente in qualità di singolo o entità giuridica che utilizzerà il Software (indicato nel seguito come "Utente" o "Cliente”) solo a condizione che vengano accettati tutti i termini del presente contratto. I termini del presente contratto hanno effetto anche per tutti gli aggiornamenti di mantenimento del Software, a meno che tali elementi non siano accompagnati da altri termini. In tal caso, avranno effetto tali termini. Il presente è un contratto efficace ed esecutivo tra l'Utente e Custom. Selezionando la casella che indica l'accettazione dei termini, facendo clic sul pulsante "conferma", utilizzando il servizio o installando il Software, si accettano i termini e le condizioni del presente contratto.

**Licenza d’uso e ambito di validità.** Il Software viene concesso in Licenza d’uso da Custom. La presente licenza concede all’Utente solo alcuni diritti di utilizzo del Software. Custom si riserva tutti gli altri diritti. Nel limite massimo consentito dalla legge applicabile, l’Utente può utilizzare il Software esclusivamente nei modi espressamente consentiti dal contratto. Nel far ciò, l’Utente dovrà attenersi a qualsiasi limitazione tecnica presente nel Software che gli consenta di utilizzarlo solo in determinati modi. L’Utente non potrà:

* aggirare le limitazioni tecniche presenti nel Software;
* decodificare, decriptare o praticare ingegneria inversa sul Software;
* creare più copie del Software di quelle previste nel contratto;
* pubblicare il Software per consentire la duplicazione da parte di altri;
* concedere il Software in noleggio, leasing o prestito;
* Fare un uso scorretto, illegale o in contrasto con il presente contratto.

Qualora le predette condotte siano svolte dal Cliente, Custom si riserva la facoltà di recedere dal contratto, secondo quanto stabilito al paragrafo “Recesso”.

**Rapporto con il Rivenditore.** In caso di ritardo nei pagamenti rispetto alla scadenza pattuita, senza necessità di formale costituzione in mora, il Rivenditore si riserva la facoltà di sospendere il Cliente inadempiente rispetto agli obblighi di pagamento dall’utilizzo della licenza e dai relativi servizi, per tutta la durata dell’inadempimento, attraverso una funzione apposita del Software.

In nessun caso Custom potrà essere ritenuta responsabile di eventuali danni derivanti dal rapporto del Rivenditore con il Cliente o dal mancato rispetto delle presenti condizioni generali da parte del Cliente. Qualora oggetto della licenza sia il Software KEEP UP PRO, il Rivenditore avrà la possibilità di trasferire la licenza da un Utente ad un altro.

**Tutela know-how – Confidenzialità.** Le parti convengono che la presente Licenza d’uso non attribuisce al cliente alcun diritto sul programma sorgente e che tutte le tecniche, gli algoritmi, i procedimenti e, più in generale, i diritti di proprietà industriale e il know-how contenuti nel Software sono informazioni riservate di proprietà di Custom e non possono essere utilizzati per scopi diversi da quelli indicati nel presente contratto.

Il Cliente si impegna a mantenere riservata ogni informazione tecnica e commerciale e ogni altro dato di natura confidenziale di cui venisse a conoscenza nel corso del rapporto contrattuale. Allo stesso modo sono oggetto di uguale riservatezza tutti i documenti tecnici o commerciali, i progetti dei quali il Cliente dovesse venire a conoscenza nell’esecuzione del contratto. Nel caso in cui terzi coinvolgessero Custom in azioni giudiziarie relative ad informazioni e/o dati forniti dal Cliente a Custom in violazione del loro diritto di proprietà industriale o del know-how o di marchi e/o brevetti, il Cliente dovrà mantenere indenne e manlevare Custom da ogni richiesta di terzi a titolo di risarcimento e da ogni costo diretto e/o indiretto, spese legali comprese, da essa derivante.

**Responsabilità per vizi o difetti.** Custom garantisce esclusivamente che i Software sono in grado di eseguire le operazioni definite nelle descrizioni tecniche.

Nella misura di quanto consentito dalla legge applicabile, il Cliente riconosce e accetta espressamente che l’uso dei Software e qualsiasi servizio eseguito o a cui si accede tramite i Software avviene a suo rischio e pericolo, accettandone altresì il rischio riguardante la qualità, le prestazioni, la precisione e l’impiego soddisfacenti. In ogni caso, Custom non risponde dei danni diretti o indiretti comunque subiti dall’Utente o da terzi in dipendenza dell’uso o dal mancato uso dei Software oggetto del presente contratto.

I Software vengono forniti nello stato in cui si trovano ed è comunque esclusa qualsiasi garanzia di qualità o di idoneità per uno scopo particolare, di conformità a specifiche esigenze del Cliente tecniche, commerciali, industriali o di qualsiasi natura, diverse dalle specifiche tecniche di riferimento del Programma fornite da Custom.

**Manutenzione**

Il servizio di Assistenza e Manutenzione è concesso ove previsto specificamente dal contratto ed è riservato esclusivamente ai soggetti che sono titolari di una regolare licenza d’uso del Software e che hanno accettato i termini della presente Licenza d’uso e consente al Cliente di usufruire per tutta la durata del Contratto di tutti gli aggiornamenti, le modifiche, i miglioramenti e le evoluzioni del Software eventualmente sviluppate da Custom durante il periodo di durata del contratto.

Il servizio di Assistenza e Manutenzione comprende le seguenti attività: Manutenzione Correttiva e Manutenzione Adattativa. Custom precisa che gli aggiornamenti saranno inclusi nel canone di manutenzione e garantiti qualora supportati dalla piattaforma del prodotto e qualora non richiedano un’evoluzione tecnologicamente non nota, ossia non corrispondente allo stato dell’arte al momento dell’accettazione delle presenti condizioni generali.

I servizi di Manutenzione saranno erogati attraverso le modalità che la Custom riterrà di volta in volta più opportune. Salvo diversa indicazione di Custom, il Cliente è tenuto ad installare gli aggiornamenti e ad adeguare il Software effettuando gli interventi e seguendo le istruzioni indicate da Custom, al fine di poter continuare ad usufruire regolarmente del servizio di Manutenzione.

La garanzia può essere fatta valere per tutto il periodo di durata del contratto di Manutenzione e successivamente, qualora il Servizio venga rinnovato e sempre che siano rispettate tutte le condizioni e le indicazioni per l’installazione e l’utilizzo.

La garanzia opera a condizione che il Software non sia stato modificato, alterato o comunque utilizzato in maniera non conforme alle prescrizioni fornite da Custom. La garanzia è esclusa per danni causati da colpa o dolo del Cliente.

Custom si impegna a fornire un servizio eseguito in conformità allo standard di diligenza media propria del settore, a regola d’arte, da personale adeguatamente qualificato.

**Limitazione di responsabilità.** Nella misura massima consentita dalla legge in vigore, il Cliente si assume la responsabilità totale dell'utilizzo e dei risultati dell'utilizzo del Software.

Nella misura massima consentita dalla legge in vigore, indipendentemente dalla tesi legale in base alla quale viene asserita la responsabilità e indipendentemente dal fatto che Custom sia stata avvisata della possibilità di responsabilità, perdita o danno, Custom, i suoi rivenditori di licenza, affiliate, agenti e fornitori non saranno responsabili di alcun danno accidentale, indiretto, speciale, in buona fede, punitivo o conseguente di alcun tipo (compresa, senza limitazione, qualsiasi perdita di utilizzo, perdita di attività, perdita o imputazione di profitti o fatturato, perdita o distruzione di contenuti, informazioni o dati, costi di copertura, servizio interrotto o affidamento sul software e/o la documentazione associata) derivanti o correlati al presente contratto.

Custom e i suoi rivenditori di licenza negano tutte le responsabilità nel caso in cui modifiche o aggiornamenti del Software richiedano sostituzioni di apparecchiatura, riducano le prestazioni dell'apparecchiatura o la rendano obsoleta.

Salvo quanto previsto alle clausole precedenti, la responsabilità massima complessiva di Custom verso il Cliente è limitata al valore netto totale dell'ordine che ha dato luogo alla responsabilità. Custom non sarà in nessun caso responsabile per perdita di profitto, interruzione dell’attività, perdita di ricavi, perdita di contratti di lavoro o di opportunità di business, aumento dei costi, perdita di informazioni, danni consequenziali, indiretti o "special losses or liquidated damages", o per altre perdite economiche derivanti o correlati con i software o con il suo utilizzo.

Ognuna delle disposizioni di cui sopra che esclude o limita la responsabilità di Custom opera separatamente. Se una qualsiasi di esse fosse ritenuta da un tribunale irragionevole o inapplicabile, le altre continueranno ad applicarsi.

**Cloud.** Customsi avvale per l’archiviazione dei dati di propri server o del supporto Cloud di provider qualificati, tra i quali a titolo esemplificativo Pod Google Kubernates, AWS o ARUBA. Ogni responsabilità inerente l’archiviazione dei dati su supporti cloud esterni è pertanto da intendersi a carico del provider esterno stesso.

**Rinnovo tacito.** Il presente contratto ha durata annuale. Alla sua scadenza, è previsto che il contratto si rinnovi automaticamente, con periodicità annuale, alle condizioni economiche stabilite. Le parti possono recedere dal contratto, attraverso l’apposita opzione disponibile sul pannello di gestione licenze del Portale Custom4you, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, antecedenti la data di rinnovo. In assenza di un recesso formulato entro tale termine e tali modalità, il contratto si intenderà rinnovato, alle condizioni stabilite. In caso di scadenza del contratto, Custom conserverà i dati connessi al rapporto per ulteriori 30 giorni, per motivi tecnici legati alla corretta esecuzione del contratto.

**Norme sull’esportazione****.** L'Utente riconosce che il Software, i dati tecnici e i servizi correlati possono essere soggetti alle leggi sul controllo delle esportazioni e importazioni e alle leggi di qualsiasi paese in cui la tecnologia controllata viene importata o riesportata. L'Utente accetta di ottemperare a tutte le leggi del caso e di non esportare alcuna tecnologia controllata in contravvenzione con le leggi italiane né in qualsiasi paese per cui è richiesta una licenza di esportazione o altra approvazione governativa.

**Forza maggiore.** Custom non sarà responsabile del ritardato o mancato adempimento totale o parziale degli impegni contrattuali, quando tale ritardato o mancato adempimento sia dovuto a qualsiasi evento non imputabile alla volontà di Custom ed al di fuori del suo ragionevole controllo, inclusi, per esempio, calamità naturali, rivolte, insurrezioni, atti dell’autorità pubblica, incendi, carenza o aumento eccessivo del costo di energia, combustibili, componenti, macchinari o materie prime. Qualora si verifichino le circostanze di cui sopra, Custom dovrà darne tempestiva comunicazione scritta all’altra parte, la quale, nell’ipotesi in cui la sospensione della prestazione perduri oltre 180 (centottanta) giorni consecutivi o cumulativi, avrà la possibilità di annullare l'ordine effettuato e verrà rimborsata degli importi già pagati.

**Trattamento dei dati personali.** Le Parti danno reciprocamente atto e confermano che ogni trattamento di dati personali collegato all'esecuzione del contratto avverrà nel rispetto di quanto previsto dal [D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196](https://onelegale.wolterskluwer.it/normativa/10LX0000156905SOMM?pathId=bcd22b2654ab8) e del [Regolamento UE n. 2016/679](https://onelegale.wolterskluwer.it/normativa/10LX0000828463SOMM?pathId=bcd22b2654ab8). Il Cliente autorizza Custom al trattamento, alla comunicazione e diffusione dei dati personali per tutte le esigenze/adempimenti contrattuali - legali, nonché per consentire una più efficace gestione dei rapporti contrattuali - commerciali compresi gli aggiornamenti tecnico pubblicitari. Inoltre, Custom informa il Cliente che la Privacy Policy e la Cookie Policy sono disponibili ai seguenti link: <https://www.custom.biz/privacy>, https://www.custom.biz/cookies.

**Modifiche.** Nessun emendamento alla presente licenza sarà vincolante se non documentato in forma scritta e sottoscritto dalla parte alla quale è destinato.

**Foro competente e legge applicabile.** La concessione in licenza d’uso del Software, nonché i Servizi ad essa connessi, di Custom sono regolati dalle presenti Condizioni Generali e, per tutto ciò non espressamente previsto, dalle leggi italiane. Ogni controversia che dovesse insorgere in relazione alla interpretazione e/o adempimento del contratto sarà deferita alla competenza esclusiva del Foro di Parma.

**Termini generali.** La presente licenza regola unicamente l’utilizzo del Software da parte dell’Utente.Se qualsiasi clausola della presente licenza dovesse essere dichiarata non valida, tale mancanza di validità non influirà sulla validità delle porzioni rimanenti del presente contratto. Nessuna rinuncia da parte di Custom o dell'Utente di qualsiasi inadempienza o mancanza nel quadro della presente licenza sarà considerata estesa alle altre parti della licenza.