

Condizioni generali di contratto e d'uso Modello "Software as a Service"

Queste condizioni generali di contratto e d'uso di Netviewer AG, Erzbergerstr. 117, D-76133 Karlsruhe, Germania (di seguito: Netviewer), valgono per l'acquisto da parte del cliente dei diritti d'uso del software standard di Netviewer e per l'accesso all'infrastruttura dei server Netviewer ed al loro utilizzo all'interno del modello "Software as a Service".

A – Definizioni ed oggetto del contratto

1. Definizioni

- 1.1. Il "**software standard**" ai sensi di queste condizioni generali di contratto e d'uso è il software definito nelle schede prodotto Netviewer Meet, Netviewer Support, Netviewer Webinar e Netviewer Admin.
- 1.2. L"**infrastruttura dei server Netviewer**" ai sensi di queste condizioni generali di contratto e d'uso è il server, con il relativo software, descritto nell'allegato Scheda prodotto sotto "Funzionamento".
- 1.3. Il "**named user**" ai sensi di queste condizioni generali di contratto e d'uso è la persona naturale nominata e registrata dal cliente, autorizzata ad usare il software standard secondo le disposizioni di queste condizioni generali di contratto e d'uso. Il named user è autorizzato ad accedere al software standard da qualsiasi postazione lavoro in qualsiasi momento, inserendo i propri dati utente. Il Named User può eseguire solo una sessione alla volta. Il Named User è l'unico ad avere il diritto ad utilizzare il software e non è autorizzato a cedere i suoi dati di login a terzi.

Nel caso in cui il named user lasci l'azienda del cliente o se la sua area di competenza cambia al punto tale che il cliente non ritiene più necessario che il named user mantenga l'accesso al software standard, il cliente è autorizzato a sostituire il named user, senza previo consenso di Netviewer, con un nuovo named user e di registrarlo per l'utilizzo del software standard.

- 1.4. „**Cuncurrent Session**" è, sulla base delle qui descritte condizioni di contratto e di utilizzo, una licenza team che autorizza gli utenti nominali e registrati dal cliente stesso ad utilizzare il software standard nel rispetto delle condizioni contrattuali e di utilizzo. A seconda della licenza Concurrent Session (Licenza Team) acquisita è possibile registrare un numero definito di utenti. Ognuno di questi utenti registrati ai quali è stato attribuito il diritto di utilizzo della licenza è autorizzato, una volta inseriti i dati di login, ad utilizzare in qualsiasi momento il software standard da qualsiasi postazione di lavoro. Il numero di sessioni simultanee dipende dalla quantità di Licenze Team acquistate e dai rispettivi diritti di utilizzo.

2. Oggetto delle condizioni generali di contratto e d'uso

Oggetto di queste condizioni generali di contratto e d'uso è la regolamentazione dei diritti e dei doveri del cliente e di Netviewer (di seguito, insieme: partner contraenti) per ciò che riguarda l'utilizzo del software standard da parte del cliente e l'accesso all'infrastruttura dei server Netviewer ed al loro utilizzo nell'ambito del modello Software as a Service.

B - Licenza

3. Utilizzo del software standard

- 3.1. Netviewer concede al cliente ed ai suoi interlocutori il diritto non esclusivo di utilizzare il software standard per la durata del relativo contratto ai sensi dell'offerta. Il cliente è a questo proposito tenuto ad utilizzare le ultime versioni e gli aggiornamenti del software standard messi a disposizione da Netviewer. Nel caso in cui il software standard presenti sostanziali modifiche sottoforma di nuove versioni, può rendersi necessario che il cliente ne esegua l'implementazione. Netviewer si riserva il diritto di sospendere, dopo un lasso di tempo adeguato, la fornitura di vecchie versioni del software standard e di mettere a disposizione la relativa nuova versione.
- 3.2. Se il cliente acquisisce, all'interno di un'offerta, vari diritti dello stesso tipo per l'uso di un determinato software standard, i singoli diritti d'uso vengono tecnicamente riuniti. Le relative caratteristiche dei diritti d'uso acquisiti (es. stanze virtuali, linee di supporto remoto, utenti registrabili, host) vengono aggiunte tecnicamente.
- 3.3. Il cliente non è autorizzato a trasferire a terzi i diritti ottenuti tramite il contratto assegnatogli. Non è inoltre autorizzato a distribuire sottolicensenze a questi diritti.
- 3.4. Il cliente non è autorizzato ad elaborare il software standard, a svilupparlo o a modificarlo in qualsiasi modo.
- 3.5. Luogo della prestazione del servizio è esclusivamente la sede del cliente

4. Messa a disposizione ed utilizzo dell'infrastruttura dei server Netviewer

- 4.1. Se il cliente ha stipulato un contratto di servizio relativo al software standard o un contratto per l'utilizzo temporale del software standard ("noleggio"), Netviewer è tenuta a rendere disponibile al cliente per l'utilizzo del software standard l'accesso all'infrastruttura dei server Netviewer per la durata del relativo contratto ai sensi dell'offerta.
- 4.2. Netviewer concede al cliente ed ai suoi interlocutori il diritto non esclusivo di utilizzare l'infrastruttura dei server Netviewer per la durata del rispettivo contratto ai sensi dell'offerta.
- 4.3. Il cliente non ha diritto ad un'infrastruttura dei server Netviewer dedicata se non diversamente accordato in forma scritta da entrambe le parti contraenti.

C - Compenso

5. Compenso per la concessione dei diritti d'uso del software

Il cliente paga a Netviewer il compenso accordato nell'offerta per la concessione dei diritti d'uso del software standard e per l'accesso all'infrastruttura dei server Netviewer.

D - Garanzia

6. Assicurazione e garanzia

- 6.1. Netviewer garantisce che il software standard è idoneo per le finalità accordate nel contratto e presenta le caratteristiche in esso specificate secondo la relativa scheda prodotto.
- 6.2. Netviewer inoltre garantisce che l'infrastruttura dei server Netviewer a disposizione è idonea per le finalità accordate nel contratto e presenta le caratteristiche in esso specificate secondo le schede prodotto.
- 6.3. Nel caso in cui il software standard presenti caratteristiche notevolmente differenti rispetto a quelle concordate nelle schede prodotto, Netviewer è tenuta a provvedere all'immediata soluzione del problema. Se Netviewer non è in grado di risolvere le anomalie entro un termine adeguato, in modo da consentire l'uso del software nei termini previsti dal contratto, il cliente può richiedere una riduzione del compenso accordato nell'offerta o recedere senza preavviso dal contratto.
- 6.4. Nel caso in cui l'infrastruttura dei server Netviewer presenti caratteristiche notevolmente differenti rispetto a quelle concordate nelle schede prodotto, Netviewer è tenuta a provvedere all'immediata soluzione del problema. Se Netviewer non è in grado di risolvere le anomalie entro un termine adeguato, in modo da consentire l'uso dell'infrastruttura dei server Netviewer nei termini previsti dal contratto, il cliente può richiedere una riduzione del compenso accordato nel contratto o recedere senza preavviso dal medesimo.
- 6.5. Il cliente è tenuto a mettere a disposizione di Netviewer documentazione ed informazioni valide e verificabili circa il tipo di anomalie rispetto alle caratteristiche previste dal contratto e descritte nelle schede prodotto e fare tutto il possibile per supportare Netviewer nel tentativo di risoluzione e di arginamento degli errori.

E - Altro

7. Supporto e servizio

- 7.1. Netviewer offre al cliente supporto e servizio in accordo con quanto regolato dalle Condizioni di servizio.
- 7.2. Il cliente corrisponde a Netviewer il compenso previsto nell'offerta per la fornitura del supporto tecnico.

8. Condizioni di pagamento

- 8.1. Per la concessione dei diritti d'uso del software standard, il cliente è tenuto al pagamento tramite addebito diretto o addebito su carta di credito (Visa o Eurocard/Mastercard), salvo che la durata iniziale del contratto non sia di più di 7 mesi ed il cliente decida di eseguire il pagamento tramite fattura.
- 8.2. Il termine di scadenza per il compenso relativo alla concessione dei diritti d'uso dell'infrastruttura dei server Netviewer, così come per la fornitura di supporto e servizio, è di 14 giorni. Viene emessa la fattura relativa al compenso da saldare, il quale è addebitato sul conto del cliente entro 7 giorni dopo l'invio della medesima. Se la sede dell'azienda del cliente è al di fuori del territorio tedesco, il compenso dovuto viene addebitato tramite carta di credito (Visa o Eurocard/Mastercard). Il cliente è tenuto a fornire a Netviewer i dati corretti della propria carta di credito. Nel caso di una durata iniziale del contratto di più di 7 mesi, l'importo da pagare deve essere corrisposto entro 14 giorni dal ricevimento della fattura tramite bonifico o assegno, se il cliente ha scelto questo metodo di pagamento.
- 8.3. Se il cliente ha da sollevare obiezioni riguardo agli importi dichiarati in fattura, deve presentarle per iscritto a Netviewer entro 7 giorni dal ricevimento della medesima. In mancanza di obiezioni, la fattura è da considerarsi approvata. Rimangono salve richieste legali da parte del cliente per obiezioni motivate, anche dopo il termine di scadenza.
- 8.4. Per ogni addebito diretto o transazione con carta di credito non andati a buon fine, il cliente deve risarcire Netviewer delle spese presentatesi.
- 8.5. Il cliente è tenuto a comunicare tempestivamente ed in forma scritta a Netviewer eventuali modifiche di nome, indirizzo, estremi bancari, dati della carta di credito o del destinatario della fattura.
- 8.6. Nelle transazioni commerciali Netviewer è autorizzato, in caso di ritardo nel pagamento da parte del cliente, a richiedere come danno minimo interessi di mora pari ad otto punti percentuali sopra al rispettivo tasso d'interesse base. Rimane salvo il diritto di Netviewer di richiedere ulteriori danni o più elevati interessi per altre ragioni.

- 8.7. Il cliente può avanzare pretese nei confronti di Netviewer solo per richieste inconfutate o giudizialmente acclamate. Può esercitare il diritto di ritenzione nei confronti di Netviewer solo per richieste che gli competono dal relativo contratto.

9. Responsabilità

- 9.1. Netviewer sostiene a proprie spese una sufficiente copertura per le responsabilità civili legate ai propri prodotti.
- 9.2. È esclusa la responsabilità di Netviewer per il comportamento colposo proprio o di persone ausiliarie. Questa esclusione di responsabilità non vale per richieste che si basano sulla violazione della vita, del corpo o della salute, che riguardano garanzie o che sono determinate dalla legge sulla responsabilità del produttore. L'esclusione di responsabilità non vale inoltre per la violazione colposa di doveri essenziali, il cui solo compimento consente la realizzazione del contratto.
- 9.3. Nei casi di violazione colposa di doveri essenziali, la responsabilità è limitata ai danni tipici, per simili attività, che erano prevedibili a chiusura contratto o al più tardi al momento della perpetrazione della violazione dei doveri.

10. Durata e risoluzione

- 10.1. Il rapporto contrattuale, in particolare per la concessione dei diritti d'uso, entra in vigore ai sensi dell'offerta per la durata minima iniziale stabilita nella medesima. Si rinnova
- nel caso di una durata minima iniziale di 1 mese, di un altro mese, se non è stato revocato da una delle parti contraenti con un periodo di preavviso di 14 giorni ai sensi dell'offerta;
 - nel caso di una durata minima iniziale di 2-3 mesi, di altri 3 mesi, se non è stato revocato da una delle parti contraenti con un periodo di preavviso di 14 giorni ai sensi dell'offerta;
 - nel caso di una durata minima iniziale di 4-6 mesi, di altri 12 mesi, se non è stato revocato da una delle parti contraenti con un periodo di preavviso di 1 mese ai sensi dell'offerta;
 - nel caso di una durata iniziale del contratto di 7-23 mesi, di altri 12 mesi, se non è stato revocato da una delle parti contraenti con un periodo di preavviso di 3 mesi ai sensi dell'offerta;
 - nel caso di una durata iniziale del contratto di 24 mesi, di altri 24 mesi, se non è stato revocato da una delle parti contraenti con un periodo di preavviso di 3 mesi ai sensi dell'offerta;

Il contratto non si rinnova se i diritti d'uso sono stati concessi esclusivamente nell'ambito di un test a pagamento del software standard.

- 10.2. Fatto salvo il suddetto regolamento, sia il cliente che Netviewer possono revocare il contratto per giusta causa con un termine di preavviso di 30 giorni per la fine di ogni mese. Una giusta causa sussiste quando

- 10.2.1. una delle due parti contraenti viola doveri essenziali di queste condizioni generali di contratto e d'uso e continua a farlo entro 30 giorni dalla richiesta scritta dell'altra parte contraente;
 - 10.2.2. si apre un procedimento fallimentare del patrimonio della parte contraente o tramite la ricsuzione per mancanza di beni.
- 10.3. Eventuali recessi dal contratto devono essere presentati in forma scritta.

11. Conseguenze del termine del rapporto contrattuale

Con il termine del contratto vengono annullati tutti i diritti concessi al cliente attraverso il medesimo.

12. Privacy

- 12.1. Netviewer ed il cliente si impegnano a rispettare tutte le disposizioni relative alla privacy. Le parti devono in particolar modo impegnare per iscritto tutte le persone incaricate dell'elaborazione dei dati personali a mantenerne la segretezza ai sensi della sez. 5 art. 2 della legge tedesca sulla privacy. Devono inoltre, in caso di rilevazione, elaborazione o utilizzo di dati personali, attuare tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie per adempiere alle esigenze di protezione dati.
- 12.2. Se Netviewer, per la realizzazione di un contratto stipulato con il cliente, elabora o utilizza dati personali, ciò avviene per ordine del cliente ai sensi della sezione 11 della legge tedesca sulla privacy. Netviewer elaborerà ed utilizzerà i dati personali solo per la realizzazione del contratto e solo nell'ambito di istruzioni da parte del cliente. Se Netviewer ritiene che un'istruzione del cliente vada contro le disposizioni sulla privacy, è tenuta a farglielo presente.

13. Disposizioni finali

- 13.1. I diritti e i doveri risultanti da questo contratto e da queste condizioni generali di contratto e d'uso non possono essere trasmesse a terzi senza approvazione dell'altra parte contraente.

- 13.2. I seguenti documenti sono parte integrante delle condizioni generali di contratto e d'uso e vengono inviati al cliente o possono essere scaricati dalla homepage di Netviewer AG:
- 13.2.1. la scheda prodotto del software standard richiesto
 - 13.2.2. l'offerta Netviewer
 - 13.2.3. le condizioni di servizio di Netviewer
- 13.3. Le modifiche alle condizioni generali di contratto e d'uso devono essere presentate in forma scritta.
- 13.4. Se una o più disposizioni di queste condizioni generali di contratto e d'uso dovessero essere o diventare inefficaci o irrealizzabili, rimane tuttavia invariata l'efficacia delle restanti disposizioni. In caso di sostituzione di una delle disposizioni ritenute inefficaci o inattuabili, viene impiegata con effetto retroattivo quella disposizione efficace o attuabile che secondo le parti contraenti di più si avvicina al comune interesse. Lo stesso vale anche nel caso di una mancanza contrattuale.
- 13.5. Ogni contratto stipulato con Netviewer così come queste condizioni generali di contratto e d'uso e tutti i relativi rapporti giuridici sono regolati dal diritto tedesco, con preclusione della Convenzione sulla Vendita Internazionale di Beni e del diritto internazionale privato.
- 13.6. Foro competente esclusivo per tutte le controversie contenute o riguardanti ogni rapporto contrattuale e queste condizioni generali di contratto e d'uso è Karlsruhe. Netviewer si ritiene esonerata dal citare in giudizio il cliente nella sua sede.

Queste condizioni generali di contratto e d'uso si ritengono accettate con la firma del cliente sull'offerta.

Ultimo aggiornamento: novembre 2010
Netviewer AG, Karlsruhe