

CONDIZIONI GENERALI ELABORHUB

DEFINIZIONI

Nelle presenti condizioni generali di contratto (le "Condizioni Generali"), i termini e le espressioni di seguito elencati, quando riportati con iniziale maiuscola, devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo. I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

AGGIORNAMENTI E SVILUPPI

Significa tutti gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere apportate da Panea e/o dai terzi.

ASSISTENZA

Significa il servizio di supporto tecnico volto a suggerire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo e laddove possibile, soluzioni tecniche per assicurare la corretta fruizione delle soluzioni applicative, erogate tramite servizi cloud.

CLIENTE

Significa la persona fisica o giuridica indicata nell'Ordine di Vendita.

UTENTE

Si intendono le aziende (ed i soggetti che ne fanno parte) clienti del Cliente ai sensi della L. n. 12 del 11 gennaio 1979.

CODICE ETICO

Significa il codice etico adottato da Panea.

CONNETTIVITÀ

Significa la connessione al Data Center effettuata dal Cliente mediante collegamento a una rete di telecomunicazioni o a internet.

CONTRATTO

Significa le presenti Condizioni Generali, i relativi allegati, le Condizioni Integrative, l'Ordine di Vendita, la documentazione tecnica eventualmente consegnata al Cliente, gli eventuali moduli di sottoscrizione e le eventuali istruzioni *online* per l'utilizzo dei Software.

CORRISPETTIVI

Significa le somme, indicate nell'Ordine di Vendita, che il Cliente corrisponderà a Panea in ragione della fornitura dei Servizi.

CREDENZIALI DI ACCESSO TC DESK

Si intendono le credenziali al portale di accesso al portale TC Desk fornite da TeleConsul ai Clienti.

CHIAVI ACCESSO APPLICATIVO PER UTENTI

Si intendono le credenziali di accesso all'applicativo che permetteranno agli Utenti l'accesso da un URL o dall'App e non su TC Desk.

DATA CENTER

Significa i centri servizi che ospitano i *server* interconnessi, sui quali risiedono gli applicativi ed i dati.

GDPR

Indica il Regolamento generale europeo sulla protezione dei dati del 27 aprile 2016 n. 679.

LEGISLAZIONE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Indica il GDPR e ogni eventuale ulteriore norma e/o regolamento di attuazione emanati ai sensi del GDPR o comunque vigenti in Italia, nonché ogni provvedimento vincolante che risulti emanato dalle autorità di controllo competenti in materia (es. Garante per la protezione dei dati personali) e consensi efficacia vincolante (ivi inclusi i requisiti delle Autorizzazioni generali al trattamento dei dati sensibili e giudiziari, se applicabili e ove mantengano la propria efficacia vincolante successivamente al 25 maggio 2018).

INFRASTRUTTURA

Significa il sistema che ospita il Software ed i dati.

LICENZA

Ha il significato di cui al paragrafo 9.2.

ORDINE

Significa il modulo, in formato elettronico o cartaceo, compilato e accettato (anche *on-line*) dal Cliente e contenente alcuni termini e le condizioni specificamente applicabili agli applicativi indicati nell'Ordine medesimo. Resta inteso che in caso di discordanza tra i termini e le condizioni indicati nell'Ordine e le disposizioni delle Condizioni Generali e/o delle Condizioni Integrative, prevarranno le disposizioni dell'Ordine.

PARTI

Significa, congiuntamente, Panea e il Cliente.

PARTNER

Significa il/i soggetto/i individuato/i da Panea e che collabora/no con quest'ultima allo scopo di fornire al Cliente i Servizi e/o l'Assistenza.

PEC

Significa posta elettronica certificata.

PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Significa ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, ovunque nel mondo, quali — a titolo esemplificativo e non esaustivo — marchi, brevetti, modelli di utilità, disegni e modelli, nomi a dominio, *know-how*, opere coperte dal diritto d'autore, struttura database e software (ivi inclusi, ma non limitatamente a, le sue derivazioni), il codice sorgente, il codice oggetto e le interfacce).

SAAS

Significa *software-as-a-service*.

SERVIZI

Significa le soluzioni fornite da Panea al Cliente attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte di quest'ultimo, degli applicativi erogati e fruibili in modalità SaaS.

SOFTWARE

Significa i prodotti software di titolarità di Panea o di terzi.

COLLABORATORE

Significa ciascun dipendente e/o collaboratore del Cliente, da quest'ultimo autorizzato ad utilizzare le Credenziali di Accesso TC Desk per accedere ed utilizzare il Software.

DATI DELL'APPLICATIVO

Si intendono i dati dei dipendenti, delle aziende e degli studi professionali contenuti sull'Applicativo.

RELEASE DI MANUTENZIONE

Si intende una *patch*, aggiornamento di manutenzione, correzione di *bug*, errori o difetti e/o dei problemi di sicurezza, generalmente resa disponibile, necessari per il corretto funzionamento dell'Applicativo.

TERMINE

Si intende il Termine Iniziale del Contratto e gli eventuali successivi Rinnovi.

ALLEGATO A

Si intende l'allegato nel quale sono dettagliati i servizi, le modalità di richiesta, di erogazione e di pagamento.

1. AMBITO DI APPLICAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI

1.1. Le presenti Condizioni Generali si applicano all'utilizzo, da parte del Cliente, dei Software e alla fornitura, da parte di Panea S.r.l. dei Servizi erogati in modalità SaaS specificamente indicati nell'Ordine, attraverso l'accesso e l'utilizzo, da parte del Cliente, di ciascuno dei Software indicati nell'Ordine. Le presenti Condizioni Generali si applicano, inoltre, a tutti gli Aggiornamenti e Sviluppi.

1.2. Panea si riserva la facoltà di rendere disponibili, a propria esclusiva discrezione, una o più app mobile ("App") allo scopo di consentire al Cliente di fruire di determinate funzionalità del Software attraverso dispositivi mobili di proprietà o comunque nella disponibilità del Cliente. Il Cliente è consapevole e accetta che non tutte le funzionalità del Software potrebbero essere fruibili attraverso App e che il catalogo di tali funzionalità potrebbe essere variato da Panea a propria esclusiva discrezione in qualsiasi momento. Il Cliente prende atto ed accetta che l'utilizzo delle App è integralmente disciplinato dai termini e condizioni di cui al Contratto, restando inteso che la relativa Licenza avrà natura non esclusiva, non cedibile e temporanea.

1.3. Tutti i Diritti di Proprietà Intellettuale relativi alle App sono e rimangono di esclusiva titolarità di Panea e/o dei relativi terzi titolari indicati nell'Ordine, e/o nella documentazione tecnica di supporto.

1.4. Salvo quanto diversamente previsto nell'Ordine, le App saranno rese disponibili presso uno o più app store (quali, a titolo esemplificativo, *Google Play Store*, *Apple App Store*) selezionati ad esclusiva discrezione di Panea. Panea compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la disponibilità delle App sugli app store selezionati. Il Cliente, tuttavia, prende atto ed accetta che i predetti app store sono gestiti da terze parti estranee e diverse da Panea e che, pertanto, in qualsiasi momento e senza alcun preavviso, anche per ragioni connesse alle politiche di pubblicazione delle app sugli store imposte da tali terze parti e/o comunque indipendenti dalla volontà di Panea, le App potrebbero non essere più disponibili per il download dallo store o per l'utilizzo da parte del Cliente. Il Cliente rinuncia pertanto sin d'ora ad avanzare qualsivoglia pretesa nei confronti di Panea in relazione all'impossibilità di utilizzare e/o di scaricare e/o di aggiornare le App. Panea non assume alcuna responsabilità per eventuali malfunzionamenti, totali o parziali, dell'App derivanti dal mancato rispetto dei requisiti tecnici minimi da parte del dispositivo del Cliente. Tali requisiti tecnici minimi saranno indicati e resi disponibili sugli app store di riferimento.

2. SERVIZI EROGATI IN MODALITÀ SAAS

2.1. Con il Contratto, a fronte del puntuale pagamento dei Corrispettivi, Panea fornirà al Cliente, che accetta, i Servizi indicati nell'Ordine. Il Cliente potrà fruire delle soluzioni Software che saranno erogati in modalità SaaS.

3. OBBLIGHI DEL CLIENTE

3.1. Con il Contratto, il Cliente si impegna a:

- corrispondere a Panea i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 7;
- dotarsi autonomamente di materiale *hardware e software*, nonché di una Connettività adeguata al fine di fruire della soluzione software;
- adeguare autonomamente le caratteristiche dei propri sistemi informatici e della Connettività alle modifiche, alle sostituzioni e ai correttivi eventualmente apportati ai Software successivamente alla conclusione del Contratto;
- usare i Software e/o i Servizi in maniera conforme alla Licenza ed esclusivamente per gli scopi cui essi sono destinati;
- fornire a Panea tutte le informazioni necessarie per consentire a Panea un corretto e completo adempimento delle obbligazioni assunte ai sensi del presente Contratto, nonché a comunicare immediatamente le eventuali relative variazioni, ivi inclusa qualsiasi variazione relativa agli eventuali collaboratori di studio;
- far prendere visione a ciascun Utente delle presenti Condizioni Generali.

4. CREDENZIALI DI ACCESSO CLIENTI

4.1. Il Cliente e/o ciascun Collaboratore potranno utilizzare il Software e fruire dei Servizi mediante le Credenziali di Accesso a TC Desk che verranno fornite da TeleConsul.

4.2. Il Cliente è consapevole del fatto che la conoscenza delle Credenziali di Accesso da parte di soggetti terzi consentirebbe a questi ultimi l'utilizzo non autorizzato del Software, la fruizione non autorizzata dei Servizi e l'accesso alle eventuali informazioni ivi memorizzate. Il Cliente sarà in ogni caso ritenuto esclusivo responsabile per ogni utilizzo, autorizzato o meno, del Software mediante le Credenziali di Accesso.

4.3. Il Cliente è tenuto a custodire e a far sì che ciascun Collaboratore custodisca le Credenziali di Accesso con la massima riservatezza e con la massima diligenza, obbligandosi a non cederle né a consentirne l'uso a terzi non espressamente autorizzati.

4.4. Panea e/o gli eventuali Partner non potranno in alcun caso essere ritenuti responsabili di qualsiasi danno, diretto e/o indiretto, che dovesse derivare al Cliente, a ciascun Collaboratore e/o a terzi in conseguenza della mancata osservanza da parte del Cliente e/o di ciascun Collaboratore delle previsioni di cui al presente articolo 4.

4.5. Il Cliente è tenuto ad informare l'Utente sul corretto utilizzo e conservazione delle Chiavi di accesso a lui fornite.

5. ASSISTENZA

5.1. A fronte del puntuale pagamento dei Corrispettivi, Panea si impegna a mettere a disposizione del Cliente un servizio di Assistenza.

Il servizio di assistenza messo a disposizione dei Clienti è fruibile in due modalità:

• Self-Service

▷ Descrizione: Livello delle soluzioni applicative che permettono all'utente di risolvere il proprio problema in autonomia. Manuali On Line, FAQ (*Frequently Asked Questions*) che forniscono risposte e soluzioni immediate alle domande più comuni, tutorial. Le informazioni sono fruibili direttamente all'interno degli stessi applicativi attraverso specifiche funzionalità.

• Service Desk

▷ Descrizione: Livello delle richieste mediate da un operatore, fruibile in modalità multicanale attraverso le funzionalità messe a disposizione direttamente sulla Home Page dell'applicativo nella sezione dedicata all'assistenza. Tali canali sono:

- Piattaforma di *trouble ticketing* – piattaforma di registrazione delle richieste di supporto da parte dei clienti.
- Il contatto telefonico 0984-1842332 è disponibile nella fascia oraria specificata nel punto relativo al periodo di erogazione per far pervenire le richieste di supporto.
- Email – la casella postale *assistenza-elaborhub@paneagroup.it* è dedicata al ricevimento delle richieste di supporto.
- Video chiamata – direttamente dagli applicativi, è possibile contattare l'assistenza attraverso uno strumento di video-chiamata. Tale modalità permette, partendo da una semplice chiamata vocale, la possibilità di condivisione del monitor e, eventualmente, l'accesso remoto.

▷ Disponibilità del servizio: nei giorni feriali dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.

5.2. Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio di Assistenza verrà erogato esclusivamente

CONDIZIONI GENERALI ELABORHUB

da remoto, rimanendo espressamente escluso qualsiasi intervento diretto sui sistemi informatici del Cliente.

6. AGGIORNAMENTI E SVILUPPI

6.1. Il Cliente prende atto e accetta che, laddove ritenuto opportuno a insindacabile giudizio di Panea, gli Aggiornamenti e Sviluppi potranno: (i) determinare la modifica o l'eliminazione di alcune funzionalità del Software; oppure (ii) consistere in sostituzioni o migrazioni (anche parziali) del Software.

6.2. Il Cliente esonera Panea da qualsivoglia responsabilità connessa ad eventuali danni derivanti da potenziali Aggiornamenti e Sviluppi, salvo tali danni derivino da dolo o colpa grave di Panea e/o Partner.

6.3. Gli Aggiornamenti e Sviluppi non comprendono gli aggiornamenti, supplementi, adattamenti, sviluppi, migliorie e modifiche in genere resi necessari dalla modifica, integrazione, abrogazione o emissione di leggi, decreti, regolamenti, direttive, ordini o decisioni, italiani, comunitari o stranieri che, a insindacabile giudizio di Panea, abbiano un impatto significativo sull'operatività e/o sui costi di Panea e/o sulla struttura del Software o apportino modifiche sostanziali o strutturali alla normativa in vigore alla data del Contratto.

7. CORRISPETTIVI

7.1. A fronte della fornitura, il Cliente si impegna a corrispondere a Panea i Corrispettivi indicati nell'Ordine, secondo le modalità e le tempistiche ivi previste. In mancanza di espressa previsione nell'Ordine, i Corrispettivi dovranno essere corrisposti entro trenta giorni dal ricevimento di regolare fattura emessa da Panea.

7.2. Tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto di I.V.A. e degli eventuali altri oneri di legge.

7.3. In caso di mancato o ritardato pagamento di una qualsiasi somma dovuta ai sensi del Contratto, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e sulle somme dovute matureranno interessi di mora nella misura prevista dal D.Lgs. n. 231/2002. In tal caso, Panea avrà altresì diritto di (i) sospendere ogni prestazione dovuta ai sensi del contratto in essere con il Cliente (ivi incluso il diritto di inibire l'uso del software licenziati e di sospendere la prestazione di qualsivoglia servizio ad esso relativo) e/o (ii) recedere in qualsiasi momento da tali eventuali altri contratti.

7.4. Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo 7.

7.5. È tassativamente vietata alle Parti ogni forma di comunicazione e/o divulgazione o comunque di utilizzazione, anche per interposta persona e/o ente, di qualsiasi notizia, informazione e documentazione comunque appresa e ottenuta in occasione dell'esecuzione del Contratto e che Panea abbia classificato come "riservata" o "confidenziale", anche ove non si tratti di veri e propri segreti industriali, tanto se attinenti alle Parti, quanto se riguardante imprese loro clienti e/o fornitrici, salvo:

- quanto espressamente richiesto dall'esecuzione del Contratto;
- espressa autorizzazione scritta dell'altra Parte;
- quando le Parti siano a ciò obbligate per legge e/o per provvedimento dell'autorità amministrativa e/o giudiziaria.

8. PARTNER

8.1. Panea, nell'adempiere alle proprie obbligazioni di cui al Contratto, potrà avvalersi, a propria insindacabile discrezione, della cooperazione tecnica, organizzativa e commerciale di propri Partner, ai quali potrà affidare la prestazione di alcune o tutte le attività elencate nelle presenti Condizioni Generali e/o nell'Ordine.

9. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

9.1. Tutti i diritti di Proprietà Intellettuale, ivi inclusi i relativi diritti di sfruttamento economico, sul Software, sui Servizi di editoria digitale TeleConsul, sulla documentazione, sugli Aggiornamenti e Sviluppi, sui lavori preparatori e sui lavori derivati sono e rimangono, in tutto e in parte e ovunque nel mondo, di esclusiva titolarità di Panea e/o dei relativi terzi proprietari.

9.2. Al solo scopo di permettere al Cliente di fruire degli applicativi indicati nell'Ordine, Panea concede al Cliente, che accetta, una licenza d'uso del Software non esclusiva, non cedibile, temporanea e limitata al numero massimo di Collaboratori e Utenti indicati nell'Ordine ("Licenza").

9.3. Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Collaboratore ed Utente, ad utilizzare il Software e gli Aggiornamenti e Sviluppi negli stretti limiti della Licenza e nel rispetto dei diritti di Proprietà Intellettuale di Panea o di terzi. Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo e fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di legge, il Cliente non potrà:

- aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nel Software e/o negli Aggiornamenti e Sviluppi, ivi incluso il sistema di autenticazione;
- decodificare, decompilare o disassemblare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi;
- riprodurre, modificare, adattare, personalizzare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi o crearne lavori derivati;
- eseguire o far eseguire copie del Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi;
- pubblicare o far pubblicare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi;
- utilizzare il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi al di fuori dell'infrastruttura Cloud;
- commercializzare a qualsivoglia titolo il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi.

9.4. Restano altresì in capo a Panea (e/o, se del caso, ai terzi proprietari di cui al precedente paragrafo 9.1) o a terzi tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e altri segni distintivi comunque associati al Software, agli Aggiornamenti e Sviluppi e/o ai Servizi, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di Panea (e/o del terzo titolare).

10. RESPONSABILITÀ E DICHIARAZIONI DEL CLIENTE

10.1. Con l'accettazione delle presenti Condizioni Generali, il Cliente dichiara di (i) avere tutti i diritti e poteri necessari per concludere e dare esecuzione piena ed efficace al Contratto e di (ii) voler utilizzare il Software (ivi inclusi gli eventuali Aggiornamenti e Sviluppi) ed i Servizi nell'ambito della propria attività imprenditoriale, e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del D.Lgs. n. 206/2005 a protezione dei consumatori.

10.2. Il Cliente si impegna a far sì che le disposizioni del Contratto siano rispettate da ciascun Collaboratore ed Utente. Anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., il Cliente è considerato esclusivo responsabile dell'operato di tali soggetti e garantisce altresì il rispetto di tutte le normative applicabili, ivi incluse quelle in materia fiscale e civile.

10.3. È fatto divieto di utilizzare il Software, i Servizi e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

- siano in contrasto o violino i diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di Panea e/o di terzi;
- abbiano contenuti discriminatori, diffamatori, calunniosi o minacciosi;
- contengano materiali pornografico, pedopornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;
- contengano virus, worm, trojan horse o, comunque, altri elementi informatici di contaminazione o distruzione;
- costituiscano attività di spamming, phishing e/o simili;
- siano in ogni caso in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

10.4. Panea si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi e l'accesso al Software al Cliente, a ciascun Collaboratore ed Utente, ovvero di impedire l'accesso ai dati ivi memorizzati, qualora venga a conoscenza di una violazione di quanto previsto nel presente articolo e/o venga avanzata espressa richiesta in tal senso da un organo giurisdizionale o amministrativo in base alle norme vigenti. In

tal caso, Panea provvederà a comunicare al Cliente le motivazioni dell'adozione della sospensione all'accesso, salva la facoltà di risolvere il Contratto.

11. MANLEVA

11.1. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Panea da qualsiasi danno, pretesa, responsabilità e/o onere, diretti o indiretti e comprese le ragionevoli spese legali, che Panea dovesse subire o sopportare in conseguenza dell'inadempimento da parte del Cliente e/o di ciascun Collaboratore e Utente di ciascuno degli obblighi previsti dal Contratto.

12. RESPONSABILITÀ DI PANEA

12.1. Panea non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che i Servizi il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi siano adatti a soddisfare le specifiche esigenze del Cliente, che siano esenti da errori o che abbiano funzionalità non previste nelle specifiche tecniche e nella documentazione relativa.

12.2. Panea non potrà essere ritenuta responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza dell'uso dei Servizi, del Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi in maniera non conforme a quanto previsto dal Contratto e/o dalle leggi vigenti.

12.3. Panea non sarà in alcun modo responsabile di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione dei Servizi, del Software e/o degli Aggiornamenti e Sviluppi che derivino da una Connettività inadeguata rispetto alle relative caratteristiche tecniche.

12.4. In nessun caso Panea potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni o perdite, di qualunque natura o entità, derivanti dalle elaborazioni effettuate dal Cliente e/o da ciascun Collaboratore e Utente mediante i Servizi, il Software e/o gli Aggiornamenti e Sviluppi, essendo in ogni caso il Cliente e/o Utente e/o Collaboratore tenuto a verificare la correttezza di tali elaborazioni.

12.5. Salvo che ciò sia necessario per adempiere a disposizioni di legge e/o a richieste dell'autorità giudiziaria, Panea non è tenuta in alcun modo alla verifica dei dati e dei contenuti immessi dal Cliente e/o da ciascun Utente e/o Collaboratore attraverso i Servizi e, pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per danni e/o perdite, diretti o indiretti e di qualsiasi natura, derivanti da errori e/o omissioni di tali dati o connessi alla loro natura e/o caratteristiche.

12.6. Panea, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge, non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di *hacking* e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi, alle Infrastrutture, al Software e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente e/o degli Utenti e/o di Panea e/o dei Partner, dai quali possano derivare, senza pretesa di esautività, le seguenti conseguenze: (i) mancata fruizione dei Servizi; (ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; (iii) danneggiamento dei sistemi hardware e/o software e/o alla Connettività del Cliente.

12.7. Salvo il caso di dolo o colpa grave, la responsabilità di Panea non potrà mai eccedere l'ammontare dei Corrispettivi pagati dal Cliente ai sensi del presente Contratto nell'anno in cui si è verificato l'evento dal quale discende la responsabilità di Panea. Panea non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni da lucro cessante, mancato guadagno o danni indiretti, perdita o danneggiamento di dati, fermo attività, perdita di opportunità commerciali o di benefici di altro genere, pagamento di penali, ritardi o altre responsabilità del Cliente verso terzi.

13. MODIFICHE UNILATERALI

13.1. Considerata l'elevata complessità tecnica e normativa del settore in cui Panea opera e dei prodotti e servizi offerti da quest'ultima, considerato altresì che tale settore è caratterizzato da continue evoluzioni tecnologiche, normative e delle esigenze di mercato, e considerato infine che, in conseguenza di quanto sopra, sorge periodicamente la necessità che Panea adegui la propria organizzazione e/o struttura tecnica e funzionale dei prodotti e servizi offerti alla propria clientela (anche nell'interesse di quest'ultima), il Cliente accetta che il Contratto potrà essere modificato da Panea in qualsiasi momento, dandone semplice comunicazione scritta (anche via e-mail o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente. Le modifiche potranno consistere in: (i) modifiche connesse agli adeguamenti apportati alla struttura tecnica e/o funzionale dei prodotti e servizi offerti (ii) modifiche connesse agli adeguamenti apportati alla struttura organizzativa di Panea (iii) modifiche relative ai corrispettivi dovuti dal Cliente, che tengano conto degli adeguamenti di cui ai punti (i) e (ii) che precedono.

13.2. In tal caso, il Cliente avrà la facoltà di recedere dal Contratto con comunicazione scritta inviata a Panea a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento della comunicazione scritta da parte di Panea di cui al paragrafo che precede.

13.3. In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le modifiche al Contratto si intenderanno da quest'ultimo definitivamente conosciute e accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti.

14. SOSPENSIONE E INTERRUZIONE

14.1. Panea compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dei Servizi. Il Cliente, tuttavia, prende atto ed accetta che Panea potrà sospendere e/o interrompere la fornitura dei Servizi, previa comunicazione scritta (anche via e-mail o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente, qualora si dovessero rendere necessari interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria all'Infrastruttura e/o al Software. In tali casi, Panea si impegna a ripristinare la disponibilità dei Servizi nel minor tempo possibile.

14.2. Fatto salvo quanto previsto al paragrafo 14.1, Panea si riserva altresì la facoltà di sospendere o interrompere la fornitura dei Servizi:

- in caso di mancato o ritardato pagamento, totale o parziale, dei Corrispettivi;
- qualora ricorrano ragioni di sicurezza e/o riservatezza;
- in caso di violazione, da parte del Cliente e/o di ciascun Collaboratore e/o Utente, agli obblighi di legge in materia di utilizzo dei servizi informatici e della rete internet;
- nel caso in cui si verificano problematiche all'Infrastruttura e/o al Software che non siano rimediabili senza sospendere il relativo accesso, ivi inclusa l'ipotesi di relativa sostituzione e/o migrazione anche parziale, in ogni caso previo avviso scritto (anche via e-mail o con l'ausilio di programmi informatici) al Cliente circa le ragioni della sospensione e le tempistiche di intervento previste.

15. DURATA

15.1. Il Contratto è stipulato in forma annuale ovvero pluriennale ed esplicita effetti a decorrere dalla data di sottoscrizione. Il Contratto si intenderà automaticamente rinnovato alla scadenza per successivi periodi di un anno ciascuno, salvo disdetta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R e/o PEC (panea@paneagrouppec.it), almeno 4 (quattro) mesi prima della scadenza.

16. RECESSO

16.1. Panea si riserva il diritto di recedere dal presente Contratto in ogni momento, con comunicazione a mezzo raccomandata A/R e/o PEC da inviarsi al Cliente con almeno 4 (quattro) mesi di preavviso.

16.2. Il Cliente ha facoltà di recedere anticipatamente dal presente contratto non prima di 12 (dodici) mesi dalla sottoscrizione dello stesso, a condizione che risulti in regola con i pagamenti contrattualmente previsti.

Il Cliente potrà esercitare tale facoltà comunicandola a Panea a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC (panea@paneagrouppec.it).

Il recesso anticipato determinerà la decadenza da qualsiasi tipo di scontistica applicata in fase di sottoscrizione del Contratto ed in tal caso il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Panea, a titolo di

CONDIZIONI GENERALI ELABORHUB

penale ai sensi dell'art. 1382 c.c., un importo pari al 50% del canone relativo al periodo di abbonamento di cui al recesso, non ancora corrisposto, al prezzo di listino, oltre al saldo di tutti i costi di attivazione e/o migrazione se non già interamente corrisposti. L'importo della penale sarà comunicato da Panea al Cliente.

Per il pagamento delle somme addebitate a titolo di penale Panea emetterà, successivamente all'incasso, regolare fattura.

16.3. L'efficacia della richiesta di recesso è tassativamente ed espressamente subordinata al pagamento della penale, di cui al precedente comma, che dovrà essere corrisposto a Panea, entro e non oltre, 30 (trenta) giorni dalla data della comunicazione degli importi dovuti a titolo di penale. Scaduto tale termine, in assenza del pagamento della penale, la richiesta di recesso si intenderà come mai esercitata.

16.4. In caso di recesso da abbonamenti, a cui è subordinata una specifica offerta promozionale, decade il diritto al prezzo promozionale dell'offerta stessa. Il cliente sarà tenuto quindi a corrispondere la differenza tra il prezzo di cui alla promozione offerta ed il prezzo di listino del Software. Nel caso specifico di tariffe Fascia eLaborHub PLUS le stesse saranno applicabili in costanza di vigenza del contratto di service eLaborHub PLUS tra il Cliente e la società TeleConsul Editore S.p.A.; in caso di cessazione, per qualsivoglia ragione, del predetto contratto Panea si riserva il diritto, a fronte di un effettivo utilizzo del software su utenti differenti da quelli di cui al contratto di service eLaborHub PLUS, di chiedere al cliente la differenza tra il prezzo promozionale correlato alla tariffa di cui sopra e quello di listino.

17. EFFETTI DELLA CESSAZIONE DEL CONTRATTO E RESTITUZIONE DATI

17.1. In caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, Panea cesserà immediatamente e definitivamente la fornitura dei Servizi al Cliente.

17.2. Qualora il Cliente intenda continuare a servirsi di eLaborHub per le sole finalità di cui agli adempimenti annuali dovrà farne richiesta, contestualmente alla comunicazione della disdetta dal Contratto, all'esito della quale Panea presenterà apposito preventivo.

17.3. Fermo restando quanto previsto al paragrafo 17.1, a seguito della cessazione del Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta, il Cliente avrà la facoltà di estrarre copia dei propri dati, documenti e/o contenuti tramite le funzionalità del Software per un periodo di 90 (novanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto. In alternativa, la restituzione di tali dati, documenti e/o contenuti potrà essere richiesta dal Cliente attraverso modalità di consegna automatizzata da concordare, a fronte del pagamento di corrispettivi specificamente previsti.

17.4. Fatti salvi diversi accordi fra le Parti, laddove il Cliente non abbia scaricato o richiesto la restituzione dei dati, documenti e/o contenuti nel termine di cui al paragrafo 17.2, Panea provvederà a cancellarli in maniera permanente nel rispetto degli obblighi di legge rilevanti.

18. LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVO

18.1. Il presente contratto è regolato e deve essere interpretato in conformità alla legge italiana. Il presente Contratto è regolato dalla Legge Italiana.

Le Parti si impegneranno ad effettuare ogni ragionevole sforzo per comporre in via bonaria eventuali controversie che dovessero insorgere tra le stesse in relazione e per effetto del presente Contratto, tenendo presente lo spirito e il rispettivo interesse dei soggetti contraenti al momento del perfezionamento del medesimo.

Qualora, nonostante detto sforzo, risultasse impossibile addivenire in via bonaria ad una composizione amichevole, le Parti concordemente sin d'ora stabiliscono di devolvere alla competenza esclusiva del Foro di Roma la cognizione di qualsiasi controversia avente ad oggetto la stipula, l'applicazione e interpretazione del presente Contratto.

19. CESSIONE DEL CONTRATTO

Salva preventiva autorizzazione scritta di Panea, è fatto divieto al Cliente di cedere, in tutto o in parte, il Contratto.

20. INVALIDITÀ ED INEFFICACIA PARZIALE

L'eventuale invalidità o inefficacia di una qualsiasi delle pattuizioni del Contratto lascerà intatte le altre pattuizioni giuridicamente e funzionalmente indipendenti, salvo quanto previsto dall'art. 1419, primo comma, c.c.

21. PRODOTTI E SOLUZIONI ELABORHUB, TIME MANAGEMENT E PANEA HRM

I prodotti e le soluzioni "eLaborHub, Time Management e Panea HRM" saranno erogati in base alle "Condizioni generali e SLA (Service Level Agreement) di contratto per l'erogazione dei servizi in modalità SaaS (Software as a Service)", disponibili online nella sezione del sito <https://www.elaborhub.it/condizioni-general/>.

22. TRATTAMENTO DATI

22.1. I prodotti e le soluzioni "eLaborHub, Time Management e Panea HRM" saranno erogati in base alle "Condizioni generali e SLA (Service Level Agreement) di contratto per l'erogazione dei servizi in modalità SaaS (Software as a Service)", disponibili online nella sezione del sito <https://www.elaborhub.it/condizioni-general/>. Il rispetto delle misure di sicurezza applicate ai prodotti e soluzioni "eLaborHub, Time Management e Panea HRM", richieste dal Regolamento EU 2016/679, è garantito da Panea S.r.l.

22.2. Con riferimento ai dati dei dipendenti delle aziende, clienti del Cliente, che questi e/o l'Utente inserirà nel software al fine di poter erogare i propri servizi suindicati dati, il Cliente riconosce ed accetta di essere esclusivo Titolare del trattamento, atteso che è questi ad averne determinato finalità e mezzi. Il Cliente, quindi, si impegna sin da ora a portare a conoscenza dei propri dipendenti/collaboratori, secondo le proprie procedure interne, la propria informativa resa ai sensi dell'art. 13 del GDPR.

22.3. Nella prestazione dei servizi previsti dal contratto sottoscritto dal Cliente, Panea S.r.l. non ef-

fetterà in alcun caso attività di trattamento dei dati personali forniti, trasmessi, archiviati, creati, o comunque immessi dal Cliente e/o dall'Utente all'interno del Software eLaborHub (dati relativi ai clienti del Cliente).

Panea S.r.l., pertanto, non accede e non conserva i dati e le informazioni inserite dal Cliente e/o dall'Utente all'interno del Software Paghe.

Panea S.r.l., potrà accedere a tali informazioni unicamente ove ciò sia strettamente necessario per fornire assistenza, per motivi strettamente tecnici e per il buon funzionamento del servizio.

In relazione a tali dati, Panea S.r.l. disciplinerà il relativo trattamento con apposito atto giuridico.

22.4. Nei casi in cui le richieste del Cliente comportino il trattamento di Dati Personali che siano in violazione della normativa privacy vigente al momento della richiesta, Panea S.r.l. è autorizzata ad astenersi dall'esecuzione e ne informerà prontamente il Cliente. In tali casi il Cliente potrà valutare eventuali variazioni o contattare l'Autorità di controllo per verificare la liceità delle richieste avanzate.

22.5. I dati immessi nel Software eLaborHub sono conservati presso i datacenter ORACLE, all'interno di server ubicati in Paesi aderenti all'Unione Europea. Il backup dei dati viene effettuato all'interno di server ubicati in Paesi aderenti all'Unione Europea.

23. TUTELA DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE

Il sottoscritto dichiara di aver preso visione del documento contenente le informazioni ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) n. 2016/679, prodottomi dalla Panea S.r.l. conferma la piena conoscenza delle indicazioni quivi contenute, con particolare riguardo alle finalità e alle modalità del trattamento specificate, nonché dei soggetti a cui i tali dati possono essere comunicati e/o trasferiti. Il sottoscritto, esamina tali informazioni, nella consapevolezza che il proprio consenso è puramente facoltativo oltre che revocabile in qualsiasi momento,

presta il consenso nega il consenso

a ricevere offerte promozionali, iniziative commerciali dedicate alla Clientela e materiale pubblicitario mediante, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sms, e-mail, *WhatsApp*, posta cartacea o telefonate con operatore, per finalità di marketing e promozione commerciale

presta il consenso nega il consenso

a ricevere offerte promozionali, iniziative commerciali dedicate alla Clientela e materiale pubblicitario per finalità di marketing e promozione commerciale relative a prodotti e servizi di Società controllate o collegate o da partner commerciali di Panea

presta il consenso nega il consenso

alle attività di profilazione utilizzando i dati derivati dalla gestione dei prodotti e servizi acquistati, nonché i dati forniti durante la registrazione

presta il consenso nega il consenso

a ricevere newsletter da parte del titolare

presta il consenso nega il consenso

a essere contattato al fine di rilevare il grado di soddisfazione in relazione ai servizi/prodotti offerti (*customer satisfaction*);

presta il consenso nega il consenso

a essere contattato per attività di ricerche di mercato e statistiche.

Data _____ Firma _____

24. DISPOSIZIONI FINALI

L'invalidità e/o l'inefficacia di singole clausole del presente contratto non avrà conseguenza sulle restanti norme e quindi sull'efficacia dell'intero contratto.

Data _____ Firma _____

Il Cliente dichiara di aver preso visione e di approvare specificamente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., le clausole di cui agli articoli: **2** (Servizi erogati in modalità SaaS) - **3** (Obblighi del Cliente); **6** (Aggiornamenti e sviluppo); **7** (Corrispettivi) **9** (Proprietà intellettuale); **10** (Responsabilità e dichiarazioni cliente) **11** (Manleva); **13** (Modifiche unilaterali); **14** (Sospensioni e interruzioni); **16** (Recesso); **17** (Effetti cessazione contratto e restituzione dati); **18** (Legge applicabile e foro esclusivo); **19** (Cessione del contratto); **22** (trattamento dati)

Data _____ Firma _____