

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Cerved Group S.p.A. (“**Cerved**”) con sede legale in San Donato Milanese (MI), Via dell’Unione Europea 6/A – 6/B, Codice Fiscale e Partita IVA 08587760961, numero di iscrizione al Registro delle Imprese MI-2035639, è una società che fornisce, direttamente o tramite società partecipate, controllate o partner: servizi di informazione commerciale, rating, media monitoring, elaborazione dati; software e applicativi di collegamento e gestione banche dati; sistemi decisionali; servizi di valutazione, gestione e recupero del credito; servizi di assistenza e consulenza in ambito aziendale, marketing e ricerche di mercato.

### 1. OGGETTO

1.1. Le presenti condizioni generali di contratto (le “**Condizioni Generali**”), unitamente a: il modulo d’ordine sottoscritto dal cliente (il “**Modulo d’Ordine**”) le condizioni particolari di contratto specifiche dei servizi ivi indicati (le “**Condizioni Particolari**”) ed eventualmente il documento di progetto per i servizi di consulenza (“**Progetto**”) costituiscono il “**Contratto**” e hanno ad oggetto e regolano l’erogazione dei servizi indicati nel Modulo d’Ordine da parte di Cerved e/o, per essa, in caso di specifiche tipologie di servizio, da parte di società partecipate e controllate dalla stessa o partner della stessa.

### 2. DEFINIZIONI

2.1. Ai fini del Contratto, oltre ai termini e le espressioni specificamente definiti nelle singole Condizioni Particolari, quelli di seguito elencati, qualora riportati in qualsiasi documento del set contrattuale con iniziale maiuscola, devono intendersi con il significato ad essi attribuito nel presente paragrafo o in altro articolo delle presenti Condizioni Generali. I termini indicati al singolare si intendono anche al plurale e viceversa.

- **Area Clienti**: significa la sezione del sito web [www.cerved.com](http://www.cerved.com) accessibile al Cliente con le proprie Credenziali di Accesso tramite la quale il Cliente può accedere ai Servizi, ricevere comunicazioni e visualizzare in ogni momento documenti tecnici, schede prodotti e i listini applicati ai Servizi dallo stesso acquistati;
- **Assistenza Clienti**: indica il servizio, messo a disposizione da parte di Cerved ai Clienti, di assistenza di primo livello in grado di risolvere o segnalare alle strutture di secondo livello competenti le eventuali problematiche relative al rapporto commerciale e amministrativo/contrattuale tra le Parti, alla fornitura dei Servizi e all’utilizzo o funzionamento delle Piattaforme;
- **BI**: significa le informazioni relative ad aspetti patrimoniali, economici, finanziari, creditizi, industriali e produttivi di un soggetto, provenienti da fonti pubbliche (quali pubblici registri, elenchi, atti o documenti conoscibili da chiunque), da fonti pubblicamente o generalmente accessibili a chiunque, da soggetti autorizzati dalla legge alla distribuzione e fornitura delle stesse, dagli stessi soggetti censiti, dagli Interessati e/o da terzi;
- **Business Line**: si riferisce alternativamente alla gamma di servizi di Informazione Commerciale o alla gamma di servizi di Recupero Crediti offerti da Cerved e/o dalle Consociate;
- **Cliente**: il soggetto la cui anagrafica è riportata nel Modulo d’Ordine;
- **Codice Etico**: significa il codice etico adottato da Cerved e consultabile nell’apposita sezione del sito *web* [company.cerved.com](http://company.cerved.com);
- **Consociate**: indica l’insieme delle società partecipate o controllate da Cerved che erogano un Servizio o comunque collaborano con Cerved per l’adempimento delle obbligazioni di cui al Contratto;
- **Corrispettivi**: significa le somme, indicate nel Modulo d’Ordine e/o nelle Condizioni Particolari e relativi allegati, che il Cliente si impegna a corrispondere a Cerved in ragione della fornitura dei Servizi;
- **CPI**: significa il D.Lgs. 10 febbraio 2005, n. 30, recante il codice della proprietà industriale;
- **Credenziali di Accesso**: significa il codice di identificazione (cd. *username*) e le chiavi di accesso (cd. *password*) forniti da Cerved al Cliente e necessari per accedere all’Area Clienti nonché alle Piattaforme di erogazione dei Servizi;

- **Informazioni Riservate:** significa tutte le informazioni, notizie, documenti, dati, processi, progetti, atti e/o metodi, di qualunque natura, nonché le Credenziali di Accesso, le BI contenute e caratterizzanti i Servizi, le informazioni in merito all'attività di recupero crediti, scambiati tra le Parti nell'ambito del Contratto e dei Servizi;
- **Informazione Commerciale:** significa l'attività consistente nella fornitura di servizi informativi e/o valutativi basati e caratterizzati da BI;
- **Infrastruttura IT:** significa, congiuntamente, l'*hardware*, il *software* e i servizi di connessione utilizzati dal Cliente per accedere ai Servizi;
- **Modello Organizzativo:** significa il modello di organizzazione, gestione e controllo adottato da Cerved ai sensi del d.lgs. 231/2001 e consultabile nell'apposita sezione del sito *web company.cerved.com*;
- **Modulo d'Ordine:** significa il modulo d'ordine sottoscritto dal Cliente cui si applicano le presenti Condizioni Generali e le Condizioni Particolari specifiche per le tipologie di Servizi nello stesso indicate, che contiene le specifiche condizioni commerciali applicate da Cerved al Cliente;
- **Normativa Privacy:** significa il Regolamento 2016/679/UE ("GDPR"), il D.lgs. n. 196/2003 ed i suoi allegati, come modificato dal D.Lgs. 101/2018 (di seguito anche solo "Codice Privacy") nonché i provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali;
- **Parti:** Cerved e il Cliente;
- **Partner:** società terze rispetto a Cerved e/o alle Consociate di cui queste si avvalgono per il sub-affidamento *in toto* della fornitura di Servizi e/o lo svolgimento di singole attività relative ai Servizi, alla loro fornitura al Cliente e in generale agli adempimenti di cui al Contratto;
- **Piattaforme:** significa l'insieme dei siti web e delle applicazioni software che Cerved mette a disposizione del Cliente per usufruire dei Servizi offerti nell'ambito del Contratto;
- **Proprietà Intellettuale:** significa ogni diritto di proprietà intellettuale e/o industriale, registrato o non registrato, in tutto o in parte, ovunque nel mondo, relativo a - 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, *database* e *software* (ivi inclusi, ma non limitatamente a, le loro derivazioni, codice sorgente, codice oggetto e interfacce);
- **Punti:** unità di misura per la tariffazione dei Servizi il cui valore nominale è stabilito dalle Parti nel Modulo d'Ordine;
- **Recupero Crediti:** significa il servizio, comprensivo di tutte le attività e prestazioni anche accessorie, finalizzato al recupero sul territorio nazionale o all'estero di crediti insoluti del Cliente attraverso lo svolgimento di attività stragiudiziale e/o di attività a supporto dell'azione giudiziale affidata a legali.
- **Servizi:** significano tutte le attività svolte da Cerved e/o dalle Consociate in esecuzione del Contratto, tra le quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: la raccolta, elaborazione, analisi ed erogazione delle BI o di altri servizi a carattere informativo; la gestione e il recupero crediti; la messa a disposizione di soluzioni applicative, le attività di consulenza. Sono individuati dettagliatamente nel Modulo d'Ordine ed eventualmente nel Progetto e disciplinati dalle relative Condizioni Particolari.
- **Utente:** significa ciascuna persona fisica, quale rappresentante, esponente, dipendente o collaboratore del Cliente, da quest'ultimo autorizzata ad accedere ai Servizi per conto del Cliente medesimo.

2.2. Ai fini del Contratto, si applicano inoltre le definizioni di "Dato Personale" ed "Interessato" previste nel GDPR.

### 3. SERVIZI

3.1. Il Cliente è consapevole ed accetta che Cerved, le Consociate e/o i Partner forniscano i Servizi conformemente alla normativa *pro tempore* vigente ed applicabile, secondo le condizioni e i termini stabiliti nelle presenti Condizioni Generali, nelle Condizioni Particolari applicabili caso per caso e nel Modulo d'Ordine o Progetto ed è l'unico responsabile della verifica e valutazione dell'idoneità di ciascun Servizio in relazione alle proprie finalità e a propri scopi.

- 3.2. Il Cliente prende atto ed accetta che la fornitura dei Servizi oggetto del Contratto ha carattere non esclusivo e che, pertanto, Cerved sarà libera di fornirli a terzi.
- 3.3. Il Cliente garantisce il rispetto delle prescrizioni contenute nel Contratto e si impegna a utilizzare i Servizi esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività imprenditoriale e professionale, esimendosi dal compiere qualsiasi atto diretto a consentire a terzi l'utilizzo indebito dei Servizi.

#### **4. CARATTERISTICHE DELLE BUSINESS INFORMATION**

- 4.1. Il Cliente è consapevole che i Servizi possono contenere ed essere caratterizzati dalla presenza di BI alimentate da informazioni ufficiali estratte da Infocamere, di cui Cerved è distributore ufficiale, informazioni provenienti da fonti pubbliche e/o pubblicamente o generalmente accessibili da chiunque, nonché informazioni provenienti dagli Interessati e/o da terzi e accetta che sia esclusa qualsivoglia responsabilità in capo a Cerved per eventuali incompletezze e/o erroneità e/o vizi non imputabili a Cerved.
- 4.2. Il Cliente è a conoscenza che le BI, soggette a disciplina normativa di rango primario e secondario, possono essere soggette a modificazioni e rimodulazioni e rinuncia sin d'ora a qualsivoglia eccezione in caso di variazioni degli aspetti indicati. Cerved, invero, è autorizzata ad apportare tutte le modifiche di natura tecnica e/o di contenuto e/o di tipologia riguardo le BI incluse nei Servizi che si rendessero necessarie in considerazione di ragioni tecniche, organizzative o di conformità alla normativa. Il Cliente rinuncia espressamente sin d'ora a sollevare e/o proporre qualsivoglia contestazione, azione o eccezione in tal senso.
- 4.3. Il Cliente prende altresì atto e accetta che le eventuali informazioni valutative elaborate sulla base delle BI e fornite nell'ambito dei Servizi non potranno essere utilizzate come unica o prevalente base per le proprie decisioni aziendali, commerciali, finanziarie, economiche e/o creditizie, che rimangono di esclusiva pertinenza, competenza e responsabilità del Cliente medesimo.
- 4.4. Il Cliente prende atto ed accetta che anche la fornitura delle BI ha carattere non esclusivo e che, pertanto, Cerved sarà libera di utilizzare le medesime BI nell'ambito della propria attività e potrà liberamente fornirle a terzi.

#### **5. CREDENZIALI DI ACCESSO**

- 5.1. Cerved, al fine di consentire l'accesso all'Area Clienti e la fruizione dei Servizi che prevedono l'accesso e l'utilizzo di Piattaforme, fornisce al Cliente le Credenziali di Accesso entro le tempistiche stabilite nelle Condizioni Particolari.
- 5.2. Il Cliente riconosce di essere l'unico ed esclusivo responsabile del corretto utilizzo delle Credenziali di Accesso da parte di ciascun Utente, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., impegnandosi a custodirle con la massima riservatezza e diligenza e a non cederle e/o rivelarle e/o consentirne ad alcun terzo non autorizzato l'utilizzo.
- 5.3. Cerved e/o le Consociate non potranno essere ritenute responsabili di qualunque danno, perdita, spesa e/o diminuzione patrimoniale sofferta dal Cliente e/o da terzi in conseguenza del mancato rispetto, da parte del Cliente e/o di ciascun Utente, delle previsioni di cui al presente articolo 5.
- 5.4. Nell'eventualità in cui la riservatezza delle Credenziali di Accesso venga meno per qualsiasi causa (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: furto o smarrimento), il Cliente dovrà inviare immediata comunicazione a Cerved con qualsiasi mezzo, confermandola con una comunicazione da inviarsi secondo le modalità previste al successivo paragrafo 24.2, affinché Cerved provveda, non appena ragionevolmente possibile, in orario lavorativo, a disabilitare dette Credenziali di Accesso.

#### **6. LIVELLI DI SERVIZIO E INTERVENTI DI MANUTENZIONE**

- 6.1. I tempi di erogazione dei Servizi variano a seconda delle caratteristiche dei Servizi stessi e alle indicazioni specifiche previste nelle Condizioni Particolari, nel Modulo d'Ordine e/o nel Progetto.
- 6.2. Cerved precisa che, per quanto possibile, gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria di Piattaforme o propri sistemi, verranno effettuati, salvo cause di forza maggiore, tra le 21:00 e le 8:00.

#### **7. AFFIDAMENTO A TERZI**

7.1. Il Cliente autorizza sin d'ora Cerved e/o le Consociate a affidare a terzi in tutto o in parte, in qualsiasi momento durante il periodo di validità del Contratto secondo la loro esclusiva ed insindacabile discrezione, le attività oggetto dello stesso o comunque funzionali alla fornitura dei Servizi, previa semplice comunicazione scritta al Cliente stesso.

## **8. ASSISTENZA CLIENTI**

8.1. Cerved, fintanto che il Contratto sarà valido ed efficace tra le Parti, metterà a disposizione del Cliente, tutti i giorni lavorativi dell'anno, dal lunedì al venerdì, con copertura dalle 8:30 alle 17:00, il servizio di Assistenza Clienti le cui specifiche di contatto sono disponibili al sito *web* [www.cerved.com/it/contatti](http://www.cerved.com/it/contatti).

## **9. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

9.1. Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente si impegna a:

- (a) versare a Cerved i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 10 in conformità alle modalità ivi previste;
- (b) fornire a Cerved e/o alle Consociate tutti i dati, le informazioni ed i documenti in originale cartaceo o in formato digitale, completi e corretti, secondo i requisiti normativi, le modalità e formati previsti nelle Condizioni Particolari, necessari al corretto svolgimento delle attività oggetto del Contratto e alla fruizione dei Servizi da parte del Cliente;
- (c) dotarsi autonomamente di una Infrastruttura IT adeguata ed idonea al fine di poter utilizzare le Piattaforme e fruire dei Servizi, nonché ad adeguare le caratteristiche dell'Infrastruttura IT alle eventuali richieste ed indicazioni fornite tempo per tempo da Cerved;
- (d) utilizzare i Servizi negli stretti limiti di cui alle presenti Condizioni Generali e alle Condizioni Particolari.

## **10. CORRISPETTIVI**

10.1. Il Cliente si obbliga al pagamento dei Corrispettivi per i Servizi secondo le modalità definite nel Modulo d'Ordine, Condizioni Particolari e relativi allegati.

10.2. Alla stipula del Contratto le Parti definiscono nel Modulo d'Ordine il quantitativo di Punti acquistato, il prezzo al Punto, il quantitativo di Punti rispettivamente destinati alle due Business Line Cerved di Informazione Commerciale e di Recupero Crediti, i listini applicabili ai Servizi richiesti dal Cliente, nonché le modalità di erosione Punti dal totale acquistato dal Cliente.

10.3. Salvo che le Parti non definiscano diverse condizioni di pagamento, l'erosione dei Punti dal totale acquistato dal Cliente e la fatturazione dei Corrispettivi potrà avvenire secondo una tra le seguenti modalità, come indicata nel Modulo d'Ordine, secondo i listini applicati disponibili al Cliente nell'Area Clienti:

- i)* prepagato: all'atto di stipula del Contratto, in considerazione dei Servizi richiesti dal Cliente, verranno scalati i Punti nel quantitativo definito nel Modulo d'Ordine;
- ii)* canone: i Punti verranno scalati mensilmente dal totale acquistato secondo quantitativi previsti nel Modulo d'Ordine;
- iii)* consuntivo: i Punti verranno fatturati, con cadenza definita nel Modulo d'Ordine, secondo i consumi effettivi del Cliente parametrati al listino e prezzo al punto applicabile definito dalle Parti nel Modulo d'Ordine.

10.4. È facoltà del Cliente, una sola volta durante il periodo di validità del Contratto, definire il trasferimento di un determinato quantitativo di Punti da una Business Line all'altra, entro il limite massimo del 10% dei punti attribuiti nel Modulo d'Ordine alla Business Line dalla quale gli stessi vengono trasferiti. Il Cliente ha facoltà di richiedere un trasferimento oltre tale limite, entro un massimo del 20%, in merito al quale Cerved si riserva approvazione discrezionale. A titolo esemplificativo, il Cliente può decidere di destinare alla gamma di Servizi di recupero crediti un determinato quantitativo di Punti inizialmente acquistati per la gamma di Servizi di Informazione Commerciale e viceversa. L'operazione sarà formalizzata tramite apposito modulo dedicato che richiami il Contratto.

10.5. Il Cliente potrà altresì decidere, formalizzandolo con Cerved tramite apposito modulo di modifica delle condizioni economiche, di destinare un determinato quantitativo dei Punti residui nell'ambito del presente Contratto ad un successivo acquisto di un servizio Cerved di diversa natura contrattuale rispetto alle Business Line e disciplinato da apposito modulo d'ordine o offerta commerciale e da apposite condizioni contrattuali.

- 10.6. Laddove il Cliente esaurisca i Punti acquistati nel corso della validità del Contratto, i Corrispettivi dovuti per gli ulteriori accessi alle Piattaforme e le ulteriori richieste di Servizi saranno regolati, alternativamente previo acquisto di ulteriori Punti che verranno scalati secondo la modalità di cui al paragrafo 10.3 i) che precede o, in assenza di acquisto di ulteriori Punti, tramite emissione di fattura a consuntivo.
- 10.7. I Punti acquistati devono essere utilizzati entro il termine di validità degli stessi previsto nel Modulo d'Ordine, di 12 (dodici), 24 (ventiquattro) o 36 (trentasei) mesi. Cerved, allo scadere di uno tra detti termini, avrà il diritto di trattenere ed incamerare definitivamente l'intero ammontare equivalente residuo dei punti non utilizzati senza nulla dovere a titolo di restituzione o rimborso al Cliente. I Punti non possono essere ceduti o venduti e, nel caso di amministrazione controllata, concordato, fallimento del Cliente, si intendono invalidati senza alcun rimborso.
- 10.8. Cerved, nell'eventualità di acquisto di servizi di Recupero Crediti da parte del Cliente, matura il diritto al versamento da parte dello stesso di compensi variabili calcolati a far data dall'affidamento del credito sull'ammontare dell'importo recuperato direttamente o indirettamente, secondo quanto previsto nell'allegato tecnico operativo delle Condizioni Particolari o, in sua assenza, nel listino. I compensi variabili sono dovuti anche a fronte di recupero parziale, pagamenti avvenuti prima dell'affidamento del credito da recuperare, restituzione della merce al prezzo di fattura, transazioni o compensazioni, regolamento del credito a mezzo effetti o assegni diretti o di terzi o emissione di note di credito. Tale componente dei Corrispettivi sarà corrisposta dal Cliente secondo le modalità indicate nel Modulo d'Ordine.
- 10.9. I compensi variabili saranno dovuti dal Cliente anche nell'eventualità di revoca del mandato di recupero credito, fatta eccezione laddove questa avvenga entro 24 (ventiquattro) ore dall'affidamento.
- 10.10. Tutte le spese inerenti la gestione e lo svolgimento dei servizi di Recupero Crediti sono esclusivamente a carico di Cerved e/o delle Consociate e nulla sarà dovuto dal Cliente oltre a quanto previsto dal presente articolo, fatta eccezione per le spese vive, tributi, diritti e accessori inerenti le azioni giudiziali intraprese dai legali incaricati che verranno fatturate da Cerved al Cliente.

## **11. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

- 11.1. Il Cliente prende atto e accetta che tutti i diritti di Proprietà Intellettuale sui Servizi, sui dati, le informazioni e le BI che possono comporli, sulle Piattaforme o i software, in tutto e in ogni loro parte, ivi incluse le logiche, i principi organizzativi e i supporti e/o documenti sui quali gli stessi Servizi vengono forniti, sono e rimangono di esclusiva titolarità di Cerved e/o delle Consociate e/o dei terzi cui appartengono e che, pertanto, il loro utilizzo è strettamente limitato a quanto espressamente previsto nel Contratto.
- 11.2. Il Cliente si impegna, pertanto, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente, a utilizzare i Servizi, i dati, le informazioni, le BI, le Piattaforme e i software negli stretti limiti di cui al Contratto e nel pieno rispetto dei diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di Cerved, delle Consociate e/o di terzi.
- 11.3. Permangono altresì in capo a Cerved e/o alle Consociate tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e, in generale, segni distintivi associati a Servizi, dati, informazioni, BI, Piattaforme e software, con la conseguenza che il Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta di Cerved e/o delle Consociate.
- 11.4. Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente, a non contestare, direttamente o indirettamente, in via giudiziale e/o stragiudiziale, la validità e la titolarità dei diritti di Proprietà Intellettuale di cui al presente articolo 11.

## **12. DURATA**

- 12.1. Il Contratto sarà efficace tra le Parti dalla data della sottoscrizione del Modulo d'Ordine e avrà durata pari a quella indicata nel Modulo d'Ordine.
- 12.2. Salvo diversamente concordato per iscritto fra le Parti, è esclusa qualsiasi ipotesi di rinnovo tacito del Contratto.

## **13. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

- 13.1. Fatto salvo il risarcimento del danno e fermo restando quanto previsto all'articolo 20, Cerved si riserva la facoltà di

risolvere il Contratto, mediante comunicazione scritta a mezzo PEC e/o raccomandata A/R, in caso di inadempimento, da parte del Cliente e/o di ciascun Utente, anche di una sola delle seguenti clausole: 3 (Servizi); 5.2 e 5.4 (Credenziali di Accesso), 9 (Obblighi del Cliente), 10 (Corrispettivi), 11 (Proprietà Intellettuale), 17 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente), 22 (Riservatezza), 23 (Trattamento dei Dati Personali), 25 (Codice Etico e Modello Organizzativo), 27.5 (Cessione del Contratto).

#### **14. RECESSO**

- 14.1. Cerved si riserva il diritto di recedere in ogni momento dal Contratto, a propria esclusiva discrezione, mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente in conformità alle modalità di cui all'articolo 24.1, con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso rispetto alla data di recesso.
- 14.2. Nel caso in cui Cerved eserciti il proprio diritto di recesso il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota di Corrispettivi non goduti, qualora già versati.
- 14.3. Cerved si riserva altresì il diritto di recedere dal Contratto anche nell'ipotesi in cui il Cliente sia inadempiente con riferimento ad uno qualsiasi degli eventuali ulteriori contratti conclusi tra il medesimo Cliente e Cerved e/o con altre società Consociate da Cerved, ai sensi dell'art. 2359, I comma, c.c., ad esempio, e senza alcuna pretesa di esaustività, anche solo per il mancato regolare pagamento di quanto pattuito. In tale ipotesi trova applicazione quanto previsto al precedente paragrafo 14.2, fatta salva la facoltà di compensazione per Cerved.

#### **15. EFFETTI DELLA CESSAZIONE DEL CONTRATTO**

- 15.1. In caso di cessazione del Contratto, per naturale decorrenza dei termini di durata o per qualsiasi altra causa intervenuta, Cerved interdirà al Cliente e a ciascun Utente la facoltà di richiedere e ricevere la fornitura di Servizi e di accedere alle Piattaforme e/o ai software disabilitando le Credenziali di Accesso associate al Cliente, salvo diverse previsioni contenute nelle Condizioni Particolari.
- 15.2. Resta inteso che in caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta, rimarranno a carico del Cliente le obbligazioni di cui ai seguenti articoli: 4 (Caratteristiche delle Business Information), 5.2 e 5.3 (Credenziali di Accesso), 9.1 (d) (Obblighi del Cliente), 10 (Corrispettivi), 11 (Proprietà Intellettuale), 16 (Responsabilità e dichiarazioni di Cerved e delle Consociate), 17 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente), 20 (Manleva); 22 (Riservatezza), 23 (Trattamento dei Dati Personali), 24 (Comunicazioni), 25 (Codice Etico e Modello Organizzativo), 26 (Legge applicabile e Foro esclusivo), 27.3 (Intero accordo), 27.6 (Tolleranza), 27.7 (Invalidità parziale).

#### **16. RESPONSABILITÀ E DICHIARAZIONI DI CERVED E DELLE CONSOCIATE**

- 16.1. Cerved non rilascia dichiarazioni e garanzie espresse o implicite sul fatto che i Servizi e/o le Piattaforme e/o i dati, le informazioni, le BI siano adatti a soddisfare le esigenze, le finalità e gli scopi del Cliente, che siano esenti da errori o che abbiano caratteristiche e/o funzionalità diverse e ulteriori da quelle descritte nel Modulo d'Ordine, nelle Condizioni Particolari e relativi allegati tecnici.
- 16.2. Fatti salvi gli inderogabili limiti di legge nei casi di dolo o colpa grave, Cerved e/o le Consociate non potranno, in nessun caso, essere considerati responsabili per eventuali danni, perdite e/o costi, diretti o indiretti, di qualunque natura ed entità, che il Cliente e/o ciascun Utente dovessero subire in conseguenza:
- (a) dell'uso o del mancato uso dei Servizi e/o delle Piattaforme e/o di informazioni, dati o BI;
  - (b) di inesattezze circa i conteggi relativi alle pratiche di recupero affidate dal Cliente;
  - (c) di inesattezze e/o non veridicità di dati informazioni e documentazione forniti dal Cliente ai sensi del paragrafo 9.1 (b);
  - (d) di inesattezze circa le informazioni fornite nell'espletamento delle attività oggetto dei Servizi di Recupero Crediti e di eventuali azioni, omissioni, negligenze e/o ritardi nella comunicazione di notizie o, più in generale, nello svolgimento delle proprie funzioni;
  - (e) dell'operato e del comportamento di esattori e legali incaricati, rimettendosi al Cliente stesso ogni e più ampia facoltà di intraprendere le necessarie azioni direttamente nei confronti degli stessi, fermo restando che qualsivoglia

controversia e/o reclamo intrapreso non potrà essere opposto a Cerved e/o le Consociate quale causa per il mancato versamento di quanto loro dovuto in forza del Contratto;

- (f) di perdite di dati e/o danneggiamenti dell'Infrastruttura IT conseguenti all'uso o al mancato uso delle Piattaforme;
- (g) dell'uso dei Servizi e/o delle Piattaforme e/o delle BI in maniera non conforme a quanto previsto dal Contratto e/o dalle leggi e normative tempo per tempo applicabili;
- (h) di eventuali malfunzionamenti e/o mancata fruizione delle Piattaforme che siano conseguenza di una Infrastruttura IT inadeguata a consentire il corretto utilizzo delle stesse;
- (i) di eventuali incompletezze e/o inesattezze delle informazioni fornite a Cerved e/o alle Consociate o delle informazioni e/o BI ottenute nell'ambito dei Servizi.

16.3. Cerved e/o le Consociate, fatti salvi gli inderogabili limiti di legge nei casi di dolo o colpa grave, non potranno in nessun caso essere ritenute responsabili per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o ciascun Utente dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di *hacking* e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi all'Infrastruttura IT e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente e/o di Cerved, dai quali possano derivare, senza pretesa di esauritività, le seguenti conseguenze: (i) mancata fruizione, totale o parziale dei Servizi; (ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; e (iii) danneggiamento dell'Infrastruttura IT.

16.4. Fermo restando quanto previsto ai paragrafi 16.2 e 16.3 che precedono e fatti salvi gli inderogabili limiti di legge nei casi di dolo o colpa grave, la responsabilità di Cerved e/o delle Consociate nei confronti del Cliente e/o di ciascun Utente non potrà mai eccedere l'ammontare dei Corrispettivi corrisposti dal Cliente a Cerved nell'anno in cui si è verificato il fatto o l'omissione dal quale deriva la responsabilità di Cerved e/o delle Consociate o, in caso di durata pluriennale del Contratto, nell'anno precedente a quello in cui si è verificato il fatto o l'omissione dal quale deriva la responsabilità di Cerved e/o delle Consociate.

16.5. Cerved dichiara di avvalersi, nell'esecuzione del Contratto e nella fornitura dei Servizi, di personale, dipendente e non, regolarmente contrattualizzato, impegnandosi per il personale dipendente alla corresponsione, nei termini con esso stesso pattuiti, dei trattamenti retributivi, contributivi e assicurativi dovuti in relazione al periodo di esecuzione del Contratto.

## **17. RESPONSABILITÀ E DICHIARAZIONI DEL CLIENTE**

17.1. Il Cliente dichiara di voler utilizzare i Servizi e le Piattaforme nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale e che, pertanto, non si applicano nei suoi confronti le disposizioni del D.Lgs. 206/2005 a protezione dei consumatori.

17.2. Il Cliente si impegna a far sì che le disposizioni del Contratto siano rispettate da ciascun Utente e, in generale, dai propri dipendenti e/o collaboratori. Anche ai sensi dell'art. 1381 c.c., il Cliente è considerato esclusivo responsabile dell'operato di tali soggetti e garantisce altresì il rispetto, da parte di questi ultimi, di tutte le normative applicabili.

17.3. Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi in conformità alle finalità del Contratto e alle disposizioni normative tempo per tempo vigenti anche in materia di protezione di Dati Personali, senza in alcun modo turbare, abusare, limitare o comunque violare i diritti di terzi Interessati. In caso contrario, sarà da considerarsi unico ed esclusivo responsabile.

17.4. È fatto divieto di utilizzare i Servizi e/o le Piattaforme al fine di depositare, conservare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere dati, applicazioni o documenti informatici che:

- (a) siano in contrasto o violino i diritti di Proprietà Intellettuale di titolarità di Cerved e/o di terzi;
- (b) abbiano contenuti discriminatori, diffamatori, calunniosi o minacciosi;
- (c) contengano materiali pornografico, pedopornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;
- (d) contengano *virus*, *worm*, *trojan horse* o, comunque, altri elementi informatici di contaminazione o distruzione;

- (e) costituiscano attività di *spamming*, *phishing* e/o simili;
- (f) siano in ogni caso in contrasto con le disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

## **18. MODIFICHE UNILATERALI**

- 18.1. Cerved si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Generali, le Condizioni Particolari e/o Modulo d'Ordine, Progetto ed i relativi allegati, mediante invio di una comunicazione scritta in tal senso al Cliente in conformità alle modalità di cui all'articolo 24.
- 18.2. Nel termine perentorio di 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione scritta di cui al paragrafo 18.1 che precede, il Cliente - fatta eccezione per l'eventualità di modifica di allegati tecnici o allegati relativi a tematiche di protezione dati personali quali a titolo esemplificativo e non esaustivo informativa e contratto per il trattamento dati - avrà la facoltà di recedere parzialmente dal Contratto con riferimento al Servizio interessato dalle modifiche, mediante invio a Cerved di una comunicazione scritta a mezzo PEC e/o raccomandata A/R. Nel caso in cui il Cliente non eserciti il proprio diritto di recesso nel termine sopra indicato, le modifiche apportate da Cerved si intenderanno definitivamente e tacitamente accettate.
- 18.3. Nel caso in cui il Cliente eserciti il proprio diritto di recesso ai sensi del precedente paragrafo 18.2, il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota di Corrispettivi non goduti riferiti al Servizio, qualora già versati.

## **19. AMPLIAMENTO E VARIAZIONE SERVIZI**

- 19.1. Cerved si riserva la facoltà di modificare in ogni momento la gamma di Servizi offerti modificando gli esistenti e le loro funzionalità o aggiungendone di ulteriori, rendendo disponibili al Cliente alle condizioni e per la durata del Contratto. Il Cliente sarà reso edotto di tali nuovi Servizi e delle relative tariffe con le modalità che Cerved riterrà opportune.
- 19.2. Cerved potrà, altresì, eliminare, dalla gamma di Servizi oggetto del Contratto, individuati nel Modulo d'Ordine, quelli ritenuti non più idonei, previa comunicazione nelle modalità di cui al successivo paragrafo 24.1 oppure *on line* nell'area clienti sul sito *web* <https://launchpad.cerved.com/it/applications>.
- 19.3. Nell'eventualità di cui al paragrafo 19.2 che precede, il Contratto cesserà la sua efficacia con riferimento al solo Servizio eliminato e il Cliente avrà titolo alla restituzione della quota di Corrispettivi già versati e non goduti riferiti al singolo Servizio eliminato o alla sua imputazione a ulteriori Servizi oggetto del Contratto.

## **20. MANLEVA**

- 20.1. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Cerved e le Consociate da qualsiasi danno, costo, spesa, pretesa, responsabilità e/o onere, diretto o indiretto, ivi incluse le spese legali, che Cerved e le Consociate dovessero subire o sopportare in conseguenza dell'inadempimento, da parte del Cliente e/o di ciascun Utente, dipendente, collaboratore, degli obblighi di cui alle seguenti clausole: 3 (Servizi); 5.2 e 5.4 (Credenziali di Accesso), 9 (Obblighi del Cliente), 10 (Corrispettivi), 11 (Proprietà Intellettuale), 14.3 (Recesso per inadempimento da parte del Cliente ad altri contratti con Cerved e/o con le sue Consociate), 17 (Responsabilità e dichiarazioni del Cliente), 22 (Riservatezza), 23 (Trattamento Dati Personali), 25 (Codice Etico e Modello Organizzativo), 27.5 (Cessione del Contratto).

## **21. SOSPENSIONE E/O INTERRUZIONE**

- 21.1. Cerved si riserva la facoltà di sospendere o interdire al Cliente e/o a ciascun Utente l'utilizzo dei Servizi, singolarmente o complessivamente, ed anche l'accesso ad una o tutte le Piattaforme:
- (a) in tutti i casi in cui Cerved sarebbe legittimata alla risoluzione del Contratto ai sensi del paragrafo 13.1;
  - (b) in caso di richiesta in tal senso da parte dell'autorità giudiziaria o amministrativa;
  - (c) in caso di violazione, da parte del Cliente e/o di ciascun Utente, degli obblighi di legge in materia di utilizzo della rete *internet*;
  - (d) nelle ipotesi di violazione di legge da parte del Cliente, anche se non accertate in via definitiva.

## **22. RISERVATEZZA**

- 22.1. Il Cliente prende atto ed accetta espressamente, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente, che, salvi gli inderogabili limiti di legge e salva preventiva autorizzazione scritta da parte di Cerved, è vietata ogni e qualsiasi forma di comunicazione e/o divulgazione, diretta o indiretta, di tutte le Informazioni Riservate.
- 22.2. In considerazione della natura delle Informazioni Riservate, il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente e in generale per i propri dipendenti e/o collaboratori:
- (a) a utilizzarle diligentemente ed esclusivamente per finalità interne alla propria attività;
  - (b) a non rivenderle, fornirle, trasmetterle, comunicarle e/o renderle comunque disponibili, anche solo parzialmente, in forma rielaborata o aggregata, direttamente o indirettamente, a terzi non autorizzati, ivi compresi i soggetti cui le Informazioni Riservate fanno riferimento, fatto salvo il preventivo consenso scritto di Cerved ovvero per adempimento di obblighi di legge o di ordini dell'Autorità giudiziaria o per l'esercizio del diritto di difesa.
- 22.3. Fatto salvo il caso in cui le Informazioni Riservate costituiscano informazioni segrete ai sensi dell'art. 98 CPI, nel qual caso l'obbligo di riservatezza si intende perpetuo, gli obblighi di riservatezza di cui al paragrafo 22.1 che precede resteranno in vigore anche per i 5 (cinque) anni successivi alla cessazione del Contratto, per qualsiasi ragione intervenuta.

## **23. TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

- 23.1. I Dati Personali che verranno scambiati fra le Parti nel corso dello svolgimento del Contratto saranno di regola trattati rispettivamente da ciascuna delle Parti, in qualità di Titolare, per le sole finalità indicate nel Contratto ed in modo strumentale all'espletamento dello stesso, nonché per adempiere ad eventuali obblighi previsti dalla normativa comunitaria e nazionale, nel rispetto della Normativa Privacy a cui le Parti si impegnano a conformarsi, garantendo, per quanto di rispettiva competenza, l'adempimento dei relativi obblighi e l'adozione di adeguate misure organizzative e tecniche per la protezione e sicurezza dei Dati Personali. Ciascuna Parte si impegna sin d'ora, nel caso in cui, per l'esecuzione di specifici Servizi oggetto del Contratto, sia tenuta a trattare Dati Personali per conto dell'altra Parte, ad operare quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 4, par. 1, n. 8) del GDPR, e a sottoscrivere con quest'ultima, senza alcun onere aggiuntivo per alcuna Parte, apposito accordo sul trattamento dei dati personali a norma dell'art. 28, par. 3, del GDPR. Qualora per lo svolgimento di specifici Servizi oggetto del Contratto emerga invece che le finalità e i mezzi del trattamento di Dati Personali sono determinati congiuntamente dalle Parti, queste ultime si impegnano a sottoscrivere, senza alcun onere aggiuntivo per alcuna Parte, un accordo di Contitolarità a norma dell'art. 26 GDPR.
- 23.2. Le Parti si garantiscono reciprocamente, laddove operino in qualità di Titolare del trattamento, che i Dati Personali che possono essere trattati nell'ambito dei Servizi sono lecitamente accessibili ed utilizzabili per le finalità ad essi connesse nel rispetto delle vigenti disposizioni della Normativa Privacy. In particolare, il Cliente garantisce l'adempimento degli obblighi previsti dalla Normativa Privacy in relazione al trattamento dei Dati Personali immessi e/o acquisiti dal medesimo sulle Piattaforme nell'ambito dell'utilizzo dei Servizi oggetto del Contratto, con specifico riferimento agli obblighi di preventiva informativa agli Interessati ai sensi dell'art. 13 del GDPR ed, ove necessario, di raccolta del consenso, ai sensi dei successivi artt. 6 e 7. Cerved garantisce che i Dati Personali raccolti, utilizzati e comunicati al Cliente per l'erogazione dei Servizi oggetto del Contratto sono trattati dalla medesima Cerved nel rispetto delle specifiche regole di deontologia e condotta che disciplinano le attività di Informazione Commerciale ai sensi della Normativa Privacy.
- 23.3. Il Cliente dichiara di conoscere e di impegnarsi a rispettare le limitazioni e le prescrizioni previste dalle disposizioni della Normativa Privacy e dal Garante per la protezione dei dati personali in tema di trattamento dei Dati Personali, in particolare, per finalità marketing diretto, tramite modalità automatizzate e non, e di telemarketing (con riferimento, oltre alla Normativa Privacy, anche alla legge n. 5/2018, e il D.P.R. 178/2010), qualora il medesimo Cliente intenda utilizzare per tali finalità i Dati Personali e le informazioni riferite a Interessati e/o comunque a contraenti di servizi di comunicazione elettronica, acquisiti nell'ambito dei Servizi.
- 23.4. Le Parti, ognuna per quanto di competenza nell'ambito del Contratto, si impegnano a mantenersi reciprocamente

indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate nei loro confronti da parte degli Interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze della Normativa Privacy e del presente articolo loro rispettivamente imputabili.

## **24. COMUNICAZIONI**

24.1. Tutte le comunicazioni indirizzate al Cliente dovranno essere inviate ai recapiti indicati nel Modulo d'Ordine. Resta inteso che è specifico onere del Cliente comunicare tempestivamente a Cerved eventuali variazioni dei propri recapiti per le comunicazioni ai sensi del Contratto.

24.2. Le comunicazioni e le notifiche a Cerved andranno invece inviate tramite PEC all'indirizzo [cerved\\_assistenzaclienti@pec.cerved.com](mailto:cerved_assistenzaclienti@pec.cerved.com) o tramite posta raccomandata A/R presso l'indirizzo della sede legale indicato in epigrafe.

## **25. CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO**

25.1. Il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare il contenuto del Modello Organizzativo e del Codice Etico e si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun Utente, a rispettare scrupolosamente le regole e le procedure ivi previste, ove applicabili, nonché a segnalare tempestivamente a Cerved ogni violazione delle medesime.

## **26. LEGGE APPLICABILE E FORO ESCLUSIVO**

26.1. Il Contratto è disciplinato dalla e deve essere interpretato in conformità alla legge italiana.

26.2. La soluzione di qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le Parti in relazione al Contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

## **27. DISPOSIZIONI FINALI**

27.1. Qualsiasi modifica o integrazione al Contratto sarà valida solo se fatta ed approvata per iscritto dalle Parti.

27.2. Le presenti Condizioni Generali potranno essere derogate e integrate dalle Condizioni Particolari e dal Modulo d'Ordine. Nell'eventualità di incompatibilità tra disposizioni delle Condizioni Generali e disposizioni delle Condizioni Particolari prevarranno queste ultime esclusivamente in relazione allo specifico Servizio disciplinato dalle Condizioni Particolari.

27.3. Il Contratto contiene l'integrale disciplina del rapporto tra le Parti in relazione alla fornitura al Cliente dei Servizi, rimanendo espressamente esclusa l'efficacia di eventuali precedenti accordi, scritti o orali, intercorsi fra le Parti e, in ogni caso, prevalendo su eventuali condizioni difformi o contrastanti contenute in condizioni generali di acquisto/fornitura del Cliente, allegati, ordini, fatture e/o documenti inviati con finalità amministrative e/o contabili.

27.4. I termini e le condizioni di cui alle presenti Condizioni Generali si applicano anche a tutte le eventuali variazioni dei Servizi, nonché agli aggiornamenti e modifiche apportate discrezionalmente da Cerved e/o dalle Consociate, salvo essi siano accompagnati da autonome condizioni integrative.

27.5. È fatto espresso divieto al Cliente di cedere il Contratto, salvo preventiva autorizzazione scritta da parte di Cerved.

27.6. L'eventuale omissione di far valere i diritti di cui al Contratto da parte di Cerved non potrà in alcun modo essere intesa quale rinuncia a tali diritti, in relazione ai quali Cerved potrà esigere in qualsiasi momento il relativo adempimento da parte del Cliente.

27.7. Fatto in ogni caso salvo quanto previsto dall'art. 1419 c.c., l'eventuale invalidità o inefficacia di una o più clausole del Contratto non potrà in alcun modo comportare l'invalidità o inefficacia dell'intero Contratto.