



Netica S.r.l.
Unipersonale

Strada Cartigliana 125/C
36061 Bassano del Grappa (VI)
Italy

Tel. +39 0424 078.500

info@netica.it
<https://www.netica.it>

C.F. / R.I. Vicenza / P.IVA
03152390245
R.E.A. Vicenza 302973
Cap.Soc. 50.000,00 € I.V.

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

VERSIONE AGGIORNATA 2026



INDICE

1.	Premessa e Ambito di Applicazione	3
2.	Definizioni	3
3.	Oggetto dei Servizi e delle Forniture e Modalità di Esecuzione	6
4.	Offerte, ordini e conclusione del contratto	7
5.	Obblighi e collaborazione del Cliente	7
6.	Corrispettivi, fatturazione e pagamenti	8
7.	Durata, rinnovo e recesso	8
8.	Sospensione dei servizi e risoluzione	9
9.	Account, credenziali e accessi	10
10.	Prodotti software, licenze e servizi di terzi	10
11.	Help desk, manutenzione e interventi	10
12.	Backup, dati e sicurezza	11
13.	Proprietà intellettuale e uso dei materiali	12
14.	Riservatezza	12
15.	Trattamento dei dati personali	13
16.	Responsabilità e limitazioni	13
17.	Garanzia, esclusioni e interventi.....	14
18.	Forza maggiore ed eventi esterni.....	14
19.	Partner, subfornitori e personale incaricato	15
20.	Comunicazioni	15
21.	Cessione del contratto e modifiche	16
22.	Legge applicabile e foro competente.....	16

	autorizzata da Netica alla fornitura, installazione o assistenza dei prodotti e servizi.
“Cliente” o “Utente”:	il soggetto che acquista, richiede, utilizza o beneficia dei prodotti o servizi forniti da Netica, alle condizioni previste dalle presenti Condizioni Generali e dagli eventuali accordi specifici sottoscritti tra le Parti.
“Parti”	Netica e il Cliente, congiuntamente considerati.
“Partner”	il soggetto terzo incaricato o autorizzato da Netica, mediante specifico accordo, a svolgere attività di fornitura, installazione, configurazione, assistenza o supporto in relazione ai prodotti e servizi offerti da Netica.
“Condizioni Generali”	il presente documento, che disciplina in via generale i rapporti contrattuali tra Netica e il Cliente.
“Condizioni Particolari”	le condizioni specifiche concordate tra le Parti in offerte, preventivi, contratti, moduli d’ordine, allegati tecnici, SLA o altri documenti contrattuali.
“Modulo d’Ordine”	il documento, anche in formato elettronico, con cui il Cliente richiede l’acquisto di prodotti o servizi e nel quale possono essere indicati oggetto, durata, corrispettivi, modalità di esecuzione e condizioni specifiche.
“Offerta o Preventivo”	la proposta commerciale formulata da Netica al Cliente, contenente la descrizione dei prodotti o servizi, i relativi corrispettivi e le eventuali condizioni applicabili.
“Prodotti Software”	i programmi, applicativi, piattaforme, licenze o soluzioni software indicati nell’offerta, nel modulo d’ordine o nella documentazione commerciale di Netica.
“Hardware”	server, personal computer, <i>firewall</i> , <i>storage</i> , apparati di rete, unità di <i>backup</i> e ogni altro componente fisico fornito, installato o gestito da Netica.
“Servizi Informatici”	l’insieme delle attività di consulenza, assistenza, manutenzione, gestione, monitoraggio, configurazione, installazione, sicurezza informatica, <i>networking</i> , cloud, <i>datacenter</i> e <i>system integration</i> svolte da Netica in favore del Cliente.
“Servizi Telematici”	i servizi erogati da Netica mediante sistemi di connessione remota, piattaforme online, infrastrutture cloud o altri strumenti telematici.
“Servizi Cloud”	i servizi di archiviazione, elaborazione, <i>backup</i> , <i>hosting</i> , virtualizzazione o gestione di risorse informatiche erogati tramite infrastrutture cloud, proprie o di terzi.
“Account”	l’insieme delle credenziali attribuite al Cliente o agli utenti autorizzati per accedere ai servizi, alle piattaforme o ai sistemi informatici.

“Codici Identificativi o Credenziali”	user ID, password, token, codici di accesso o altri strumenti di autenticazione necessari per accedere ai servizi.
“Utenti Autorizzati”	i soggetti, dipendenti, collaboratori o incaricati del Cliente, abilitati ad accedere ai prodotti, ai servizi o ai sistemi forniti da Netica.
“Attività Sistemistica”	l’attività tecnica, svolta presso la sede del Cliente o da remoto, avente ad oggetto installazione, configurazione, gestione, monitoraggio, manutenzione o presidio di sistemi informativi, apparati, reti e infrastrutture IT.
“Help Desk”	il servizio di assistenza tecnica e supporto erogato da Netica secondo le modalità, gli orari e i livelli di servizio eventualmente indicati nelle Condizioni Particolari.
“Ticket”	la richiesta di assistenza aperta dal Cliente secondo le procedure indicate da Netica, relativa a malfunzionamenti, richieste di supporto, interventi tecnici o chiarimenti operativi.
“SLA” o “Service Level Agreement”	i livelli di servizio eventualmente concordati tra le Parti, relativi a tempi di presa in carico, intervento, ripristino o disponibilità dei servizi.
“Bug”	errore del software che determina un malfunzionamento o un comportamento non conforme a quanto previsto nelle Condizioni Particolari o nella documentazione tecnica applicabile.
“Malfunzionamento”	l’anomalia tecnica che impedisce o limita il regolare utilizzo di un prodotto, servizio, sistema o infrastruttura.
“Opera”	il risultato dell’attività svolta da Netica in esecuzione del singolo incarico, ove concretamente individuabile come elaborato, configurazione, installazione, progetto, documento tecnico o altra utilità consegnata al Cliente.
“Dominio”	il nome a dominio registrato o gestito per conto del Cliente, secondo le regole stabilite dalle autorità competenti e dai registrar interessati.
“Licenze”	i diritti d’uso relativi a software, applicativi, piattaforme o servizi digitali, concessi dai rispettivi titolari secondo le condizioni dagli stessi previste.
“Servizi di Terzi”	prodotti, software, piattaforme, licenze, infrastrutture o servizi forniti da soggetti diversi da Netica, anche se rivenduti, configurati, installati o gestiti da Netica per conto del Cliente.
“Dati del Cliente”	i dati, documenti, informazioni, archivi, contenuti e materiali trattati, caricati, conservati o comunque messi a disposizione dal Cliente nell’ambito dei servizi.

“Infrastruttura IT”	l’insieme di sistemi, apparati, reti, server, dispositivi, software, ambienti cloud e componenti tecnologiche utilizzate dal Cliente o gestite da Netica.
“Intervento”	ogni attività tecnica, da remoto o presso la sede del Cliente, svolta da Netica su richiesta del Cliente o in esecuzione del contratto.
“Giorni Lavorativi”	i giorni dal lunedì al venerdì, con esclusione di sabati, domeniche e festività nazionali italiane, salvo diversa previsione nelle Condizioni Particolari.
“Corrispettivi”	gli importi dovuti dal Cliente a Netica per prodotti, servizi, licenze, interventi, canoni, attività professionali o ulteriori prestazioni concordate.

3. OGGETTO DEI SERVIZI E DELLE FORNITURE E MODALITÀ DI ESECUZIONE

- 3.1** Netica fornisce al Cliente Servizi informatici, Servizi telematici, Servizi cloud, Attività sistemistica, Help desk, consulenza IT, assistenza tecnica, manutenzione, monitoraggio, networking, sicurezza informatica, nonché Hardware, Prodotti software, Licenze e Servizi di terzi.
- 3.2** Le prestazioni richieste a Netica sono indicate nell’Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d’ordine, nel contratto o nelle Condizioni particolari eventualmente sottoscritte dalle Parti.
- 3.3** Netica esegue le attività concordate con diligenza professionale, secondo le modalità, i tempi e i limiti indicati nei documenti contrattuali applicabili.
- 3.4** Salvo diversa pattuizione scritta, le prestazioni di Netica costituiscono obbligazioni di mezzi e non di risultato. Il corretto svolgimento delle attività presuppone la collaborazione del Cliente, nonché la completezza e correttezza delle informazioni, dei dati e degli accessi messi a disposizione.
- 3.5** Gli interventi potranno essere svolti da remoto o presso la sede indicata dal Cliente, in base alla natura dell’attività e a quanto concordato tra le Parti.
- 3.6** I Prodotti software, le Licenze, l’Hardware e i Servizi di terzi forniti tramite Netica sono regolati, per quanto riguarda l’utilizzo, la garanzia, gli aggiornamenti, l’assistenza, i rinnovi e la cessazione, dalle condizioni dei rispettivi produttori, licenzianti o fornitori. Il Cliente si impegna a prenderne visione di volta in volta e ad impegnarsi a rispettarle. Eventuali modifiche di tali condizioni, variazioni tecniche, sospensioni, dismissioni o indisponibilità dei prodotti o servizi saranno disciplinate dalle condizioni applicate dai soggetti terzi, senza estensione delle prestazioni assunte da Netica, salvo quanto espressamente pattuito nelle Condizioni particolari.
- 3.7** Eventuali attività non comprese nell’Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d’ordine o nelle Condizioni particolari dovranno essere previamente concordate tra le Parti e potranno essere oggetto di separata quotazione.

4. OFFERTE, ORDINI E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

- 4.1** Le Offerte e i Preventivi predisposti da Netica individuano le prestazioni richieste dal Cliente, i relativi Corrispettivi e le condizioni applicabili, anche con riferimento a durata, tempi di esecuzione, modalità operative ed eventuali presupposti tecnici necessari per lo svolgimento dell'attività.
- 4.2** Salvo diversa indicazione scritta, le Offerte e i Preventivi hanno validità di **30 giorni** dalla data di emissione. Decorso tale termine senza accettazione da parte del Cliente, Netica potrà confermarli, modificarli o formularne di nuovi.
- 4.3** Il contratto si intende concluso con l'accettazione dell'Offerta o del Preventivo da parte del Cliente, con la sottoscrizione del Modulo d'ordine o delle Condizioni particolari, ovvero con l'avvio dell'esecuzione delle prestazioni richieste, qualora il Cliente abbia comunque autorizzato l'intervento.
- 4.4** L'accettazione dell'Offerta o del Preventivo comporta l'integrale accettazione delle presenti Condizioni Generali, salvo quanto diversamente previsto nelle Condizioni Particolari espressamente concordate tra le Parti.
- 4.5** Ogni modifica delle prestazioni inizialmente concordate dovrà essere accettata da Netica e potrà comportare l'adeguamento dei Corrispettivi, dei tempi di esecuzione e delle ulteriori condizioni applicabili.
- 4.6** In caso di contrasto tra le presenti Condizioni generali e le Condizioni particolari, queste ultime prevarranno limitatamente agli aspetti espressamente regolati.

5. OBBLIGHI E COLLABORAZIONE DEL CLIENTE

- 5.1** Il Cliente si impegna a collaborare con Netica per consentire la corretta esecuzione delle prestazioni concordate, fornendo tempestivamente informazioni, documenti, dati, credenziali, accessi e autorizzazioni necessari allo svolgimento delle attività.
- 5.2** Il Cliente garantisce che le informazioni fornite a Netica siano corrette, complete e aggiornate. Eventuali ritardi, errori o incompletezze nella comunicazione dei dati necessari potranno incidere sui tempi di esecuzione, sui Corrispettivi e sul risultato delle attività richieste.
- 5.3** Il Cliente è tenuto a indicare un proprio referente tecnico (ad es. IT Manager) e/o amministrativo, abilitato a fornire istruzioni operative, approvare interventi, confermare attività e ricevere comunicazioni relative all'esecuzione del contratto.
- 5.4** Il Cliente assicura a Netica, ove necessario, l'accesso ai locali, ai sistemi, alle reti, alle postazioni, agli ambienti cloud e alle altre componenti dell'Infrastruttura IT interessate dall'intervento, garantendo che tali accessi siano legittimi e compatibili con le procedure interne applicabili.
- 5.5** Salvo diversa pattuizione scritta, il Cliente resta responsabile della gestione, conservazione e corretto utilizzo dei propri dati, nonché dell'adozione delle misure interne necessarie a prevenire accessi non autorizzati, perdita di dati o uso improprio dei sistemi.
- 5.6** Il Cliente si impegna a utilizzare Prodotti software, Licenze, Hardware, Servizi informatici, Servizi cloud e Servizi di terzi nel rispetto della legge, delle presenti Condizioni generali e delle condizioni applicabili dei rispettivi produttori o fornitori.

- 5.7** Il Cliente non potrà modificare configurazioni, impostazioni, sistemi o componenti oggetto dell'intervento di Netica senza preventiva comunicazione, qualora tali modifiche possano incidere sulle attività svolte, sulla stabilità dei sistemi o sui servizi in corso.
- 5.8** Eventuali attività rese necessarie da informazioni errate, accessi non disponibili, modifiche non comunicate, uso non corretto dei sistemi o mancata collaborazione del Cliente potranno essere oggetto di separata quotazione.

6. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- 6.1** I Corrispettivi dovuti dal Cliente sono quelli indicati nell'Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d'ordine o nelle Condizioni particolari.
- 6.2** Salvo diversa pattuizione scritta, i Corrispettivi si intendono al netto di IVA, imposte, oneri, spese di trasferta, costi di spedizione e ulteriori costi documentati necessari per l'esecuzione delle prestazioni.
- 6.3** La fatturazione avverrà secondo le modalità e le scadenze indicate nell'Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d'ordine o nelle Condizioni particolari. In mancanza di specifica previsione, Netica potrà emettere fattura all'accettazione dell'Offerta, all'avvio delle attività, al completamento delle prestazioni o con cadenza periodica, in base alla natura del servizio.
- 6.4** Il Cliente dovrà provvedere al pagamento delle fatture entro il termine indicato nelle stesse o nei documenti contrattuali applicabili.
- 6.5** In caso di mancato o ritardato pagamento, decorreranno automaticamente gli interessi moratori ai sensi del D.Lgs. 231/2002, fatto salvo il diritto di Netica di richiedere il rimborso delle spese sostenute per il recupero del credito.
- 6.6** Il mancato pagamento, anche parziale, di importi scaduti legittima Netica, previa comunicazione scritta, a sospendere le prestazioni in corso fino all'integrale saldo di quanto dovuto, salvo il risarcimento del maggior danno.
- 6.7** Eventuali contestazioni relative alle fatture dovranno essere comunicate per iscritto entro 8 giorni dal ricevimento. Decorso tale termine, la fattura si intenderà accettata, salvo errori materiali manifesti.
- 6.8** La contestazione di singoli importi non autorizza il Cliente a sospendere il pagamento delle somme non contestate.

7. DURATA, RINNOVO E RECESSO

- 7.1** La durata delle prestazioni e dei Servizi è indicata nell'Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d'ordine o nelle Condizioni particolari.
- 7.2** I servizi aventi carattere continuativo decorrono dalla data indicata nei documenti contrattuali applicabili o, in mancanza, dalla data di attivazione del servizio.
- 7.3** Salvo diversa pattuizione scritta, i servizi continuativi si intendono rinnovati per periodi di pari durata, qualora una delle Parti non comunichi disdetta all'altra con preavviso scritto di almeno 60 giorni rispetto alla scadenza.

- 7.4** Il recesso anticipato del Cliente non comporta il diritto alla restituzione dei Corrispettivi già maturati o dovuti per il periodo contrattuale in corso, salvo diversa previsione contenuta nelle Condizioni particolari.
- 7.5** Netica potrà recedere dal contratto o da singoli servizi continuativi con preavviso scritto di almeno 60 giorni, fermo restando il pagamento delle prestazioni già eseguite e dei Corrispettivi maturati fino alla data di efficacia del recesso.
- 7.6** Resta ferma la facoltà di ciascuna Parte di risolvere il contratto nei casi previsti dalla legge o dalle presenti Condizioni generali.
- 7.7** Alla cessazione del rapporto, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente dovrà corrispondere a Netica tutti gli importi maturati fino alla data di cessazione, compresi eventuali canoni, interventi, Licenze, Servizi di terzi, spese e attività già ordinate o non più annullabili.

8. SOSPENSIONE DEI SERVIZI E RISOLUZIONE

- 8.1** Netica potrà sospendere, in tutto o in parte, l'esecuzione delle prestazioni qualora il Cliente non provveda al pagamento di importi scaduti, non fornisca le informazioni o gli accessi necessari, utilizzi i servizi in violazione della legge o delle condizioni contrattuali, oppure ponga in essere condotte idonee a compromettere la sicurezza o il corretto funzionamento dei sistemi.
- 8.2** La sospensione sarà comunicata al Cliente con preavviso scritto, ove compatibile con l'urgenza dell'intervento o con esigenze di sicurezza. In caso di rischio per l'Infrastruttura IT, per i dati, per i sistemi di Netica o di terzi, la sospensione potrà essere disposta con effetto immediato.
- 8.3** La sospensione non comporta la rinuncia di Netica ai Corrispettivi maturati, né esclude l'addebito delle attività necessarie al ripristino del servizio, ove rese necessarie da fatto imputabile al Cliente o da violazione delle condizioni contrattuali.
- 8.4** Netica potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta al Cliente, in caso di mancato pagamento di importi scaduti, violazione degli obblighi di utilizzo dei Prodotti software, delle Licenze o dei Servizi di terzi, mancata collaborazione nell'esecuzione delle attività, uso illecito dei servizi, violazione degli obblighi di riservatezza o condotte che compromettano la sicurezza dei sistemi.
- 8.5** In caso di risoluzione, cessano le prestazioni non ancora eseguite, fermo restando l'obbligo del Cliente di corrispondere i Corrispettivi maturati, le spese sostenute, i canoni dovuti, le Licenze e i Servizi di terzi già attivati o non più annullabili.
- 8.6** Resta fermo il diritto di Netica di agire per il risarcimento dei danni e per il recupero di ogni importo dovuto.

9. ACCOUNT, CREDENZIALI E ACCESSI

- 9.1.** Ove necessario per l'erogazione dei servizi, Netica potrà assegnare al Cliente o agli Utenti autorizzati uno o più Account e relative Credenziali di accesso.
- 9.2.** Il Cliente è tenuto a custodire le Credenziali con diligenza, a mantenerle riservate e a utilizzarle esclusivamente per le finalità connesse ai servizi acquistati.

- 9.3. Il Cliente garantisce che gli Account siano utilizzati solo da Utenti autorizzati e nel rispetto delle presenti Condizioni generali, delle Condizioni particolari e delle istruzioni operative comunicate da Netica.
- 9.4. Il Cliente dovrà comunicare tempestivamente a Netica qualsiasi uso non autorizzato, perdita, sottrazione o compromissione delle Credenziali, nonché ogni anomalia rilevata nell'accesso ai servizi.
- 9.5. Netica potrà sospendere o modificare gli accessi qualora ciò sia necessario per ragioni di sicurezza, manutenzione, aggiornamento dei sistemi o violazione delle condizioni contrattuali.
- 9.6. Salvo diversa pattuizione scritta, il Cliente resta tenuto alla corretta gestione degli Account assegnati ai propri Utenti autorizzati, inclusa la richiesta di disattivazione degli accessi non più necessari.

10. PRODOTTI SOFTWARE, LICENZE E SERVIZI DI TERZI

- 10.1 I Prodotti software, le Licenze e i Servizi di terzi forniti tramite Netica sono regolati dalle condizioni applicate dai rispettivi produttori, licenzianti o fornitori.
- 10.2 Il Cliente si impegna a utilizzare i Prodotti software, le Licenze e i Servizi di terzi nel rispetto delle relative condizioni d'uso, dei limiti di licenza e della normativa applicabile.
- 10.3 Salvo diversa previsione nelle Condizioni particolari, Netica non concede al Cliente diritti ulteriori rispetto a quelli riconosciuti dai titolari dei Prodotti software, delle Licenze o dei Servizi di terzi.
- 10.4 Il Cliente prende atto che rinnovi, aggiornamenti, variazioni tecniche, sospensioni, dismissioni o modifiche economiche relative a Prodotti software, Licenze e Servizi di terzi sono disciplinati dalle condizioni applicate dai rispettivi produttori, licenzianti o fornitori.
- 10.5 Qualora per l'esecuzione delle prestazioni sia necessario attivare, rinnovare o acquistare Licenze o Servizi di terzi, il Cliente sarà tenuto al pagamento dei relativi Corrispettivi, anche se tali prodotti o servizi siano intestati, gestiti o attivati da Netica per conto del Cliente.
- 10.6 In caso di cessazione del rapporto, il Cliente dovrà attenersi alle condizioni previste dai rispettivi produttori, licenzianti o fornitori per la prosecuzione, il trasferimento, la disattivazione o il rinnovo dei Prodotti software, delle Licenze e dei Servizi di terzi.

11. HELP DESK, MANUTENZIONE E INTERVENTI

- 11.1 Ove previsto nell'Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d'ordine o nelle Condizioni particolari, Netica presta attività di Help desk, manutenzione e supporto tecnico secondo le modalità, gli orari e i livelli di servizio ivi indicati.
- 11.2 Le richieste di assistenza dovranno essere trasmesse dal Cliente mediante i canali indicati da Netica. Salvo diversa pattuizione scritta, ogni richiesta dovrà contenere le informazioni necessarie a identificare il problema, il sistema interessato e l'eventuale urgenza dell'intervento.
- 11.3 Netica provvederà alla presa in carico dei Ticket secondo l'ordine di ricezione e la gravità della segnalazione, tenuto conto dei livelli di servizio eventualmente concordati tra le Parti.

- 11.4** Gli interventi potranno essere eseguiti da remoto o presso la sede indicata dal Cliente, in base alla natura dell'attività e alla valutazione tecnica di Netica.
- 11.5** Salvo diversa previsione nelle Condizioni Particolari, il servizio di Help Desk non comprende attività evolutive, nuove configurazioni, migrazioni, recupero dati, interventi su sistemi non gestiti da Netica o attività rese necessarie da uso improprio, modifiche non concordate o malfunzionamenti di prodotti e servizi di terzi.
- 11.6** Le attività non comprese nel servizio concordato potranno essere eseguite da Netica previa accettazione del Cliente di un apposito preventivo e saranno fatturate secondo le condizioni economiche applicabili.
- 11.7** Il Cliente si impegna a rendere disponibili le informazioni, gli accessi e il personale necessari per consentire a Netica di svolgere correttamente l'intervento richiesto.

12. BACKUP, DATI E SICUREZZA

- 12.1** Salvo diversa previsione nelle Condizioni Particolari, i servizi prestati da Netica non comprendono attività di backup, conservazione, ripristino o recupero dei Dati del Cliente.
- 12.2** Il Cliente resta tenuto ad adottare procedure adeguate di salvataggio dei propri dati e a verificarne periodicamente il corretto funzionamento, anche quando Netica svolga attività di assistenza, manutenzione o gestione dell'Infrastruttura IT.
- 12.3** Qualora il servizio di backup sia espressamente affidato a Netica, le relative modalità saranno disciplinate nell'Offerta, nel Modulo d'Ordine o nelle Condizioni Particolari, con indicazione dei sistemi interessati, della frequenza dei salvataggi, dei tempi di conservazione e delle eventuali modalità di ripristino.
- 12.4** Netica adotta, nell'esecuzione delle prestazioni concordate, misure tecniche coerenti con la natura del servizio affidato. Resta inteso che la sicurezza complessiva dell'Infrastruttura IT dipende anche da fattori esterni all'attività di Netica, tra cui condotta degli utenti, aggiornamento dei sistemi, corretto utilizzo delle Credenziali, configurazioni del Cliente e Servizi di terzi.
- 12.5** Il Cliente dovrà informare tempestivamente Netica di anomalie, accessi non autorizzati, perdita di dati, malfunzionamenti o eventi che possano incidere sulla sicurezza dei sistemi o sulla continuità dei servizi.
- 12.6** Le attività di analisi, ripristino, messa in sicurezza o recupero rese necessarie da eventi non compresi nei servizi concordati potranno essere oggetto di separata quotazione.

13. PROPRIETÀ INTELLETTUALE E USO DEI MATERIALI

- 13.1** Restano di titolarità di Netica le metodologie, le procedure, il know-how, i modelli, gli script, le configurazioni, la documentazione tecnica e gli altri materiali predisposti o utilizzati nell'esecuzione delle prestazioni, salvo diversa pattuizione scritta.
- 13.2** Il Cliente potrà utilizzare l'Opera e i materiali eventualmente consegnati da Netica esclusivamente per le proprie finalità interne e nei limiti previsti dall'Offerta, dal Preventivo, dal Modulo d'ordine o dalle Condizioni particolari.

- 13.3** La consegna dell'Opera o di altri materiali non comporta il trasferimento al Cliente di diritti di proprietà intellettuale, salvo che tale trasferimento sia espressamente previsto per iscritto.
- 13.4** I Prodotti software, le Licenze e i Servizi di terzi restano regolati dalle condizioni dei rispettivi titolari. Il Cliente non potrà copiarli, modificarli, cederli o metterli a disposizione di terzi se non nei limiti consentiti dalle relative condizioni d'uso.
- 13.5** Il Cliente garantisce di disporre dei diritti necessari sui dati, contenuti, software, documenti e materiali messi a disposizione di Netica per l'esecuzione delle prestazioni.
- 13.6** Salvo diversa autorizzazione scritta, il Cliente non potrà utilizzare marchi, segni distintivi, loghi o materiali commerciali di Netica per finalità diverse dall'esecuzione del rapporto contrattuale.

14. RISERVATEZZA

- 14.1** Ciascuna Parte si impegna a mantenere riservate le informazioni tecniche, commerciali, organizzative, economiche e operative ricevute dall'altra Parte in occasione dell'esecuzione del rapporto contrattuale.
- 14.2** Sono considerate riservate, a titolo esemplificativo, le informazioni relative a sistemi informatici, configurazioni, credenziali, procedure interne, dati aziendali, clienti, fornitori, condizioni economiche, progetti e documentazione tecnica.
- 14.3** Le informazioni riservate potranno essere utilizzate esclusivamente per l'esecuzione delle prestazioni concordate e non potranno essere comunicate a terzi senza il previo consenso scritto della Parte che le ha fornite.
- 14.4** L'obbligo di riservatezza non si applica alle informazioni che siano già pubbliche, che divengano pubbliche senza violazione del presente articolo, che siano già legittimamente conosciute dalla Parte ricevente o che debbano essere comunicate in forza di legge o di ordine dell'autorità.
- 14.5** Ciascuna Parte si impegna a far rispettare gli obblighi di riservatezza anche ai propri dipendenti, collaboratori, consulenti e soggetti incaricati, nei limiti in cui abbiano accesso alle informazioni dell'altra Parte.
- 14.6** Gli obblighi previsti dal presente articolo resteranno efficaci anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale, per un periodo di cinque anni, salvo che le informazioni conservino natura riservata per un periodo maggiore in ragione della loro natura o della normativa applicabile.

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 15.1** Le Parti si impegnano a trattare i dati personali acquisiti nell'esecuzione del rapporto contrattuale nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.
- 15.2** Ciascuna Parte agirà quale autonomo titolare del trattamento rispetto ai dati personali trattati per finalità amministrative, contabili, fiscali, commerciali e di gestione del rapporto contrattuale.
- 15.3** Qualora, per l'esecuzione delle prestazioni, Netica debba trattare dati personali per conto del Cliente, le Parti provvederanno a sottoscrivere apposito accordo di nomina a responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, nel quale saranno disciplinati oggetto, durata, natura, finalità del trattamento, categorie di dati, interessati e istruzioni del Cliente.
- 15.4** Il Cliente garantisce che i dati personali messi a disposizione di Netica siano trattati lecitamente e che sussistano idonei presupposti giuridici per consentire a Netica lo svolgimento delle attività richieste.
- 15.5** Netica tratterà i dati personali del Cliente nei limiti necessari all'esecuzione delle prestazioni affidate e secondo le istruzioni ricevute, ove agisca quale responsabile del trattamento.
- 15.6** Resta inteso che Netica non è tenuta a verificare la liceità dei trattamenti svolti dal Cliente mediante i propri sistemi, salvo quanto espressamente previsto dalla normativa applicabile o dalle Condizioni particolari.
- 15.7** Le eventuali misure tecniche e organizzative applicabili ai servizi prestati da Netica saranno individuate nelle Condizioni particolari, negli allegati tecnici o nell'accordo sul trattamento dei dati personali sottoscritto tra le Parti.

16. RESPONSABILITÀ E LIMITAZIONI

- 16.1** Netica esegue le prestazioni con diligenza professionale, nei limiti dell'incarico ricevuto e delle condizioni concordate tra le Parti.
- 16.2** Salvo diversa previsione nelle Condizioni particolari, Netica non garantisce che i Servizi informatici, i Servizi cloud, i Prodotti software, le Licenze, l'Hardware o i Servizi di terzi siano privi di interruzioni, errori o vulnerabilità, anche in ragione della natura tecnica dei sistemi informatici e della possibile incidenza di fattori esterni.
- 16.3** Nei limiti consentiti dalla legge, Netica non assume obblighi ulteriori rispetto a quelli espressamente previsti nell'Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d'ordine, nelle Condizioni particolari o nelle presenti Condizioni generali.
- 16.4** Il Cliente prende atto che la continuità, la sicurezza e il corretto funzionamento dell'Infrastruttura IT dipendono anche dalla collaborazione del Cliente, dal corretto utilizzo dei sistemi, dalla gestione delle Credenziali, dall'aggiornamento dei dispositivi e dalle condizioni applicate dai fornitori terzi.
- 16.5** Nei limiti consentiti dalla legge, sono esclusi danni indiretti, perdita di profitto, perdita di chance, fermo attività, perdita o alterazione di dati, salvo che derivino da responsabilità non limitabile per legge.

16.6 Resta fermo quanto inderogabilmente previsto dalla legge in caso di dolo, colpa grave o violazione di obblighi non derogabili.

17. GARANZIA, ESCLUSIONI E INTERVENTI

17.1 Ove prevista nell'Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d'ordine o nelle Condizioni particolari, la garanzia prestata da Netica è limitata alla correzione delle difformità dell'Opera o dei servizi eseguiti rispetto a quanto espressamente pattuito tra le Parti.

17.2 La garanzia non opera qualora la difformità derivi da fatti non imputabili a Netica, tra cui: interventi eseguiti dal Cliente o da terzi senza autorizzazione scritta di Netica; uso o manutenzione non conformi alle istruzioni ricevute; modifiche apportate ai sistemi, alle configurazioni o all'Infrastruttura IT senza preventiva comunicazione; condizioni dell'ambiente in cui sono installati o utilizzati i beni; malfunzionamenti di Hardware, Prodotti software, Licenze o Servizi di terzi; condotte illecite del Cliente o di terzi, inclusi accessi abusivi, perdita, alterazione o cancellazione di dati.

17.3 Nei casi di cui al comma precedente, eventuali attività di verifica, ripristino, correzione o riconfigurazione potranno essere eseguite da Netica solo previa accettazione del Cliente e saranno fatturate secondo le condizioni economiche applicabili.

17.4 Nei limiti della garanzia eventualmente assunta, Netica provvederà alla correzione delle difformità accertate con le modalità ritenute tecnicamente più idonee, anche mediante intervento da remoto, ove compatibile con la natura dell'attività.

17.5 L'esecuzione di verifiche o interventi da parte di Netica non costituisce riconoscimento di difformità, inadempimenti o pretese del Cliente, né comporta accettazione di richieste di rimborso, indennizzo o risarcimento, salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge.

18. FORZA MAGGIORE ED EVENTI ESTERNI

18.1 Netica non sarà tenuta all'esecuzione delle prestazioni, né potrà essere considerata inadempiente, qualora l'esecuzione sia impedita o resa eccessivamente difficoltosa da eventi non dipendenti dalla propria volontà.

18.2 Rientrano tra tali eventi, a titolo esemplificativo, guasti o interruzioni delle reti di comunicazione, indisponibilità di energia elettrica, attacchi informatici, provvedimenti dell'autorità, eventi naturali, scioperi, indisponibilità di Prodotti software, Licenze, Hardware o Servizi di terzi, nonché ogni altro evento non ragionevolmente prevedibile o controllabile da Netica.

18.3 Al verificarsi di uno degli eventi di cui al presente articolo, Netica informerà il Cliente e adotterà, per quanto possibile, misure idonee a contenere gli effetti sull'esecuzione delle prestazioni.

18.4 I termini di esecuzione resteranno sospesi per tutta la durata dell'evento impeditivo e riprenderanno a decorrere dal momento in cui l'attività potrà essere ragionevolmente ripresa.

18.5 Qualora l'evento impeditivo si protragga per oltre 60 giorni, ciascuna Parte potrà recedere dal contratto o dal singolo servizio interessato, fermo restando il pagamento dei Corrispettivi maturati per le prestazioni già eseguite, per i canoni dovuti e per le Licenze o i Servizi di terzi già attivati o non annullabili.

19. PARTNER, SUBFORNITORI E PERSONALE INCARICATO

- 19.1** Netica potrà avvalersi, per l'esecuzione delle prestazioni, di propri dipendenti, collaboratori, consulenti, Partner o subfornitori, restando ferma la disciplina prevista dalle presenti Condizioni generali e dalle Condizioni particolari.
- 19.2** Il Cliente prende atto che alcune attività potranno essere svolte da soggetti incaricati o autorizzati da Netica, anche in relazione a installazione, configurazione, assistenza tecnica, gestione di Prodotti software, Licenze, Hardware o Servizi di terzi.
- 19.3** Il Cliente si impegna a consentire ai soggetti incaricati da Netica l'accesso alle informazioni, ai sistemi e ai locali necessari per l'esecuzione delle attività concordate, nei limiti di quanto previsto dal contratto.
- 19.4** I Partner e i subfornitori di Netica agiranno secondo le istruzioni ricevute da Netica e nei limiti delle prestazioni affidate.
- 19.5** Salvo diversa autorizzazione scritta di Netica, il Cliente non potrà impartire direttamente ai Partner, ai subfornitori o al personale incaricato istruzioni estranee alle attività concordate, né affidare loro prestazioni ulteriori rispetto a quelle previste dal contratto.
- 19.6** Eventuali attività richieste direttamente dal Cliente ai soggetti incaricati da Netica, se non comprese nell'Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d'ordine o nelle Condizioni particolari, dovranno essere previamente autorizzate da Netica e potranno essere oggetto di separata quotazione.

20. COMUNICAZIONI

- 20.1** Ogni comunicazione relativa al rapporto contrattuale dovrà essere effettuata per iscritto agli indirizzi indicati nell'Offerta, nel Preventivo, nel Modulo d'ordine, nelle Condizioni particolari o comunicati successivamente dalle Parti.
- 20.2** Le comunicazioni potranno essere trasmesse mediante posta elettronica, PEC, raccomandata, piattaforme di gestione Ticket o altri canali concordati tra le Parti.
- 20.3** Le comunicazioni aventi ad oggetto disdette, recessi, risoluzioni, contestazioni, sospensioni dei servizi, diffide o richieste di pagamento dovranno essere inviate tramite PEC o altro mezzo idoneo a provarne l'invio e la ricezione.
- 20.4** Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a Netica ogni variazione dei propri recapiti, inclusi indirizzi email, PEC, riferimenti amministrativi e referenti tecnici. In mancanza, le comunicazioni inviate agli ultimi recapiti noti si intenderanno validamente effettuate.
- 20.5** Le comunicazioni operative relative all'esecuzione dei servizi potranno essere inviate ai referenti indicati dal Cliente e si intenderanno validamente ricevute ai fini della gestione del rapporto.

21. CESSIONE DEL CONTRATTO E MODIFICHE

- 21.1** Il Cliente non potrà cedere a terzi il contratto, i singoli servizi, gli Account, le Licenze o altri diritti derivanti dal rapporto con Netica senza preventiva autorizzazione scritta di quest'ultima.

- 21.2** Netica potrà cedere il contratto o singoli rapporti contrattuali a società controllanti, controllate, collegate o a soggetti subentranti nell'attività, previa comunicazione scritta al Cliente, fermo restando il rispetto delle condizioni contrattuali applicabili.
- 21.3** Eventuali modifiche alle presenti Condizioni generali saranno efficaci solo se accettate per iscritto dalle Parti, salvo gli aggiornamenti resi necessari da modifiche normative, tecniche o organizzative, che Netica potrà comunicare al Cliente con congruo preavviso.
- 21.4** Le modifiche relative a Prodotti software, Licenze, Hardware o Servizi di terzi restano disciplinate dalle condizioni applicate dai rispettivi produttori, licenzianti o fornitori.
- 21.5** L'eventuale tolleranza di una Parte rispetto a comportamenti dell'altra non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dal contratto o dalle presenti Condizioni generali.

22. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 22.1** Le presenti Condizioni generali e i rapporti contrattuali tra Netica e il Cliente sono regolati dalla legge italiana.
- 22.2** Per ogni controversia relativa alla validità, interpretazione, esecuzione o cessazione del rapporto contrattuale sarà competente in via esclusiva il Foro di Vicenza, salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge.
- 22.3** Resta salva la facoltà di Netica di agire avanti al foro del Cliente per il recupero dei Corrispettivi dovuti o per l'adozione di provvedimenti urgenti.

Netica Srl Unipersonale
La Direzione