

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Premesso che

Sofia s.r.l. (in seguito "Sofia" o "Fornitore") è società a responsabilità limitata di diritto italiano con sede legale in Lodi (LO) alla Piazza della Vittoria 47, C.F. / P. IVA IT 09129330966, e-mail: info@sofia-srl.it, PEC: sofiasrl2015@legalmail.it, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore* Ing. Alessandro Antonio Nacci, C.F. NCCLSN87R21C933C;

Il Fornitore produce e commercializza soluzioni tecnologiche di controllo accesso in cloud che consentono il controllo da remoto dell'accesso a varchi fisici. In particolare, e per quanto rileva ai fini del presente contratto di fornitura di beni e servizi (in seguito "Documento di Condizioni Generali di Vendita"), il Fornitore produce e commercializza sotto forma di servizio erogato in modalità SaaS (Software-as-a-Service) una soluzione tecnologica denominata "Luckey" o "Otello" la quale, interagendo con la piattaforma cloud di Sofia, consente la creazione e la gestione di credenziali per l'accesso a varchi fisici che siano dotati di apposite serrature intelligenti (in seguito "Smart Locks"). Il funzionamento e le caratteristiche della soluzione tecnologica Luckey o Otello sono descritti in modo dettagliato all'interno del manuale d'uso della stessa (in seguito "Manuale"), che viene allegato *sub 1* al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.

(B) Il Cliente è una società che necessita delle soluzioni hardware e software di controllo accesso, nonché i servizi offerti dal Fornitore, e che acquista i prodotti e/o i servizi del Fornitore direttamente o indirettamente mediante l'accettazione delle presenti Condizioni Generali di Vendita;

(C) I prodotti e le soluzioni tecnologiche di Sofia risultano pienamente idonei rispetto alle esigenze del Cliente, come sinteticamente rappresentate alla lettera precedente delle presenti Premesse.

(D) Con il presente Documento di Condizioni Generali di Vendita le Parti intendono disciplinare la fornitura da parte di Sofia al Cliente della soluzione tecnologica Luckey o Otello e dell'Hardware necessario per fruirla, oltre a taluni servizi accessori.

(E) Il Cliente accetta le clausole del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita al momento di conferma di un Buono d'Ordine o al pagamento di una Fattura.

Pattuiscono quanto segue:

1. Valore delle Premesse e degli Allegati

1.1 Le Premesse e gli Allegati al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita formano parte integrante e sostanziale dello stesso e ad essi le Parti intendono attribuire valore negoziale. Le Parti confermano la veridicità e l'essenzialità, anche ai fini dell'interpretazione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, dei fatti indicati e delle dichiarazioni rese nelle Premesse.

2. Definizioni

2.1 Ai fini del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera iniziale maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare devono intendersi come riferiti anche al plurale e viceversa:

- "Parti": una qualsiasi persona fisica o giuridica tra il Fornitore ed il Cliente
- "ACS-CD": Access Control System – Cloud Domain indica una porzione della piattaforma cloud di controllo accessi di Sofia identificata da uno specifico DNS (sottodominio DNS), che è la rappresentazione virtuale di un impianto fisico.
- "Bookey": indica il modulo software che, usato nell'ambito del Sistema, consente di gestire la prenotazione degli spazi di lavoro ai quali si accede attraversando i varchi presenti all'interno di un Impianto.
- "Guest": indica il soggetto che, mediante l'applicazione software per dispositivi mobili denominata "Luckey Guest" o "Otello Guest", o mediante altro mezzo messo a disposizione dal Fornitore e/o dal Manager, può attraversare uno o più varchi presente all'interno di un Impianto.

- "Hardware": indica l'insieme delle componenti fisiche necessarie per la fruizione del Servizio.
- "Impianto": indica l'Hardware e il software, e le relative configurazioni, che, mediante la loro interazione, presidiano il funzionamento dell'insieme dei varchi riconducibili ad un ACS – CD (Access Control System – Cloud Domain) e gestiti dal Manager.
- "Informazioni Riservate": indica i dati, le informazioni o le conoscenze che abbiano valore economico o utilità evidenti in quanto tenuti riservati, in qualsiasi forma espressi e/o su qualsiasi supporto memorizzati, che siano stati comunicati o trasmessi da una Parte all'altra nell'ambito del rapporto oggetto del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita e in ragione di esso, purché specificamente qualificati come "riservati" o "segreti" dalla Parte che vi abbia interesse.
- "Luckey Guest" o "Otello Guest": indica l'applicazione software per dispositivi mobili utilizzata dal Guest per attraversare uno o più varchi presenti all'interno di un Impianto, i cui termini e condizioni d'uso e la cui informativa sul trattamento dei dati personali sono allegati al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.
- "Luckey Web" o "Otello Web": indica l'applicazione web-based utilizzata dal Manager per gestire il Servizio e abilitare il Guest a fruire dello stesso, i cui termini e condizioni d'uso e la cui informativa sul trattamento dei dati personali sono allegati al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.
- "Manager": indica il soggetto che, mediante l'applicazione web-based denominata "Luckey Web" o "Otello Web", può utilizzare il Servizio, per conto del Cliente, al fine di gestire l'insieme dei varchi riferibili a un Impianto.
- "Manutenzione Correttiva": indica l'attività di modifica del Sistema volta a correggerne gli eventuali malfunzionamenti o errori tecnici riproducibili, dovendosi intendere per "riproducibili", ai fini della presente definizione, quei malfunzionamenti e quegli errori che si manifestino in modo sistematico in esito a una sequenza di azioni precisa, documentabile e ripetibile.
- "Manutenzione Preventiva": indica l'attività di modifica del Sistema volta a rilevare e correggere gli errori tecnici latenti nello stesso prima che diventino errori operativi.
- "Manutenzione Adattiva": indica l'attività di modifica del Sistema volta a mantenere lo stesso utilizzabile in un ambiente software modificato o in cambiamento, che non comporti in ogni caso una modifica del codice sorgente in misura superiore al 20 % (venti per cento) del totale del codice.
- "Piattaforma": indica la piattaforma ACS in cloud di Sofia.
- "Servizio": indica il servizio di apertura varchi basato sul Sistema.
- "Sistema": indica il sistema informatico denominato "Luckey" o "Otello", costituito dalle applicazioni software rispettivamente denominate "Luckey Web" o "Otello Web" e "Luckey Guest" o "Otello Guest", nonché, eventualmente, dal modulo software denominato "Bookey", che interagiscono con la Piattaforma.
- "Utente": indica il soggetto persona fisica che utilizza il Sistema per gestire il servizio (nel caso di un Manager) ovvero per aprire i varchi necessari ad accedere agli spazi di lavoro in condivisione gestiti dal Cliente (nel caso di un Guest).

3. Oggetto del Documento di Condizioni Generali di Vendita

3.1 Il presente Documento di Condizioni Generali di Vendita ha ad oggetto la fornitura a titolo oneroso, da parte di Sofia al Cliente, del Servizio e dell'Hardware necessario per fruirla, oltre a taluni servizi accessori, come più dettagliatamente indicati all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura (in seguito "Buono d'Ordine o Fattura").

3.2 Giusta quanto previsto al paragrafo precedente, le Parti concordano che, a fronte del pagamento dei corrispettivi pattuiti all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura di cui al paragrafo precedente, Sofia provvederà, a seconda di quanto indicato nel Buono d'Ordine o Fattura:

- alla fornitura dell'Hardware necessario per la fruizione del Servizio, nel luogo, nei tempi e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura;
- all'installazione dell'Hardware di cui al punto precedente, nel luogo, nei tempi e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura, anche avvalendosi dell'intervento di soggetti terzi partner di Sofia;

**DOCUMENTO DI
CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

sofia

- alla fornitura in abbonamento del Servizio, per il periodo di tempo pattuito all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura e con le modalità ivi indicate;
- alla Manutenzione Correttiva e all'aggiornamento del Sistema, nei limiti e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura;
- alla fornitura in abbonamento di Bookey, per il periodo di tempo pattuito all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura e con le modalità ivi indicate;
- alla personalizzazione dell'applicazione Luckey o Otello Guest, nei limiti e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura;
- alla formazione del personale del Cliente in relazione all'utilizzazione del Sistema, nel luogo e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura;
- alla formazione del personale del Cliente in relazione all'integrazione del Sistema con software di soggetti terzi, nel luogo e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura;
- alla fornitura del servizio di Assistenza *in situ*, nei termini e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura;
- alla fornitura del servizio di Supporto Tecnico da remoto, nei termini e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura.

4. Ordini e Consegne/esecuzione degli ordini

4.1 Gli ordini del compratore diventano vincolanti a seguito di apposita conferma d'ordine inviata per iscritto. L'esecuzione dell'ordine equivale all'accettazione dell'ordine (di seguito "Ordine Vincolante"). Ogni offerta fatta da parte di un terzo (agente, rappresentante etc) diventa vincolante per il Fornitore soltanto se da quest'ultima confermata per iscritto.

4.2 L'esecuzione dell'Ordine Vincolante avviene esclusivamente in conformità a quanto specificato nell'ordine e alle presenti condizioni generali. Ulteriori documenti si applicano soltanto nella misura in cui le parti abbiano espressamente concordato la loro applicabilità.

4.3 Qualora il compratore chieda delle modifiche rispetto all'Ordine Vincolante, il Fornitore deciderà a propria insindacabile discrezione se accettare o meno le richieste ed eventualmente come modificare il prezzo di conseguenza. Nel caso in cui il Fornitore accetti l'annullamento parziale e/o integrale dell'ordine, il compratore è tenuto a pagare per intero i costi sostenuti da il Fornitore fino al momento dell'annullamento o, qualora la produzione dei prodotti sia già stata ultimata, l'intero prezzo dei prodotti.

4.4 Le caratteristiche, i prezzi e gli altri dati indicati nei cataloghi, listini prezzi, od altri documenti illustrativi di il Fornitore, così come le caratteristiche dei campioni e modelli inviati al compratore, non hanno valore vincolante se non nella misura in cui essi siano stati espressamente menzionati come tali nell'Ordine Vincolante.

4.5 Eventuali preventivi inviati da il Fornitore sono da intendersi vincolanti, se non diversamente specificato nel preventivo medesimo, per un periodo di 1 mese dalla data di trasmissione.

4.6 il Fornitore si riserva il diritto di apportare in qualunque momento tutte le modifiche e/o migliorie che ritenga opportune ai propri prodotti. Qualora la predetta modifica si riveli necessaria per assicurare la conformità dei propri prodotti alle normative legali vigenti, il Fornitore potrà modificare anche le caratteristiche dei prodotti già ordinati dandone apposita comunicazione al compratore. In ogni caso, non ne deriva alcun diritto del compratore al risarcimento dei danni.

4.7 La consegna dei prodotti avviene in conformità con il termine di resa di seguito indicato, come definito dagli Incoterms® 2010 della ICC, se non diversamente specificato nell'Ordine Vincolante:

- Italia: DAP Incoterms® 2010 - franco destino
- UE (Stati membri dell'Unione europea ove non si applicano dazi doganali): DAP Incoterms® 2010
- Resto del mondo: come specificato nell'Ordine Vincolante

I tempi di consegna indicati di seguito e/o nell'Ordine Vincolante sono meramente indicativi e da intendersi con un congruo margine di tolleranza a favore di il Fornitore; in ogni caso i tempi di consegna non sono essenziali.

4.8 Per esigenze interne, il Fornitore potrà, a propria discrezione, effettuare la consegna dei prodotti in più consegne parziali. Il Fornitore avrà la facoltà di applicare una maggiorazione sul prezzo nel caso in cui il compratore richieda consegne urgenti (intese come quelle effettuate al di fuori dei normali termini di trasporto), a copertura dei costi aggiuntivi di gestione, logistica e di trasporto. Tali costi potranno variare di volta in volta.

4.9 Se non diversamente indicato all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura, per singoli ordini di importo (imponibile) inferiore a:

- Italia: 550,00 €
- UE: 1.550,00 €
- Paesi Extra UE 3.000,00 €

verrà addebitato in fattura un contributo fisso (imponibile) di gestione ordini pari a:

- Italia: 25,00 €
- UE: 78,00 €

4.10 Qualora l'esecuzione dell'ordine richieda l'obbligo di procurarsi dei componenti prodotti da terzi, l'esecuzione dell'ordine è condizionato al corretto adempimento da parte del terzo.

5. Caratteristiche tecniche del Servizio

5.1 Le caratteristiche tecniche del Servizio e del Sistema su cui esso è basato sono descritte all'interno del Manuale, il quale deve ritenersi parte essenziale del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, anche ai fini della sua interpretazione ed esecuzione, e deve considerarsi come integralmente riportato e trascritto in questa sede.

5.2 Resta inteso che - anche in conformità di quanto previsto dall'articolo 12 del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita - Sofia potrà provvedere nel corso della Durata dello stesso a modificare le caratteristiche tecniche del Servizio e/o del Sistema, laddove ciò sia necessario al fine di migliorarne il funzionamento o, eventualmente, di renderlo compatibile con la legislazione in vigore, senza che - in tali ipotesi - ciò implichi alcun diritto o facoltà per il Cliente, fermo restando in ogni caso il diritto di quest'ultimo di recedere nei termini e con le modalità di cui all'articolo 20 del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.

6. Diritti di proprietà intellettuale sul Sistema e licenza d'uso

6.1 Il Cliente riconosce espressamente che il Fornitore è e resta titolare esclusivo di tutti i diritti di proprietà industriale e intellettuale sul Sistema e sulle relative componenti. Per quanto rileva ai fini del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, il Fornitore è e resta, inoltre, titolare esclusivo dei diritti sui marchi "Sofia", "Luckey" o "Otello" e "Bookey".

6.2 Fermo restando quanto precisato nel paragrafo precedente, con la sottoscrizione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, il Fornitore concede al Cliente una licenza onerosa, non esclusiva e di durata uguale a quella del Documento di Condizioni Generali di Vendita stesso - ivi inclusi eventuali suoi rinnovi o proroghe - ai soli fini, e nei limiti, necessari per l'uso del Sistema in conformità con gli scopi del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, e con espressa esclusione della facoltà di sub-licenza a terzi. Resta in ogni caso espressamente esclusa dal contenuto della licenza di cui al presente paragrafo la possibilità di tradurre, adattare, trasformare e modificare il Sistema stesso, salvo eventuali norme inderogabili di legge.

6.3 Fatta salva la licenza di cui al paragrafo precedente, niente di quanto contenuto nel presente Documento di Condizioni Generali di Vendita deve essere interpretato come implicante direttamente o indirettamente una cessione o altro trasferimento, totale o parziale, da parte del Fornitore al Cliente, dei diritti di proprietà industriale intellettuale sul Sistema.

7. Fornitura dell'Hardware

7.1 Qualora indicato nel Buono d'Ordine o Fattura, Sofia fornirà al Cliente, a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Buono d'Ordine o Fattura, nonché nei termini, nei tempi e con le modalità ivi previste, l'Hardware necessario per la fruizione del Servizio.

7.2. Il Cliente è consapevole che l'acquisto e la perdurante disponibilità degli eventuali ricambi dell'Hardware indicati dal Fornitore all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura costituisce condizione necessaria per garantire la continuità del Servizio in caso di malfunzionamenti dell'Hardware stesso. Pertanto, il Fornitore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile per i danni direttamente o indirettamente subiti dal Cliente a causa dell'eventuale perdurare dello stato di malfunzionamento dell'Hardware a cui non sia stato possibile porre tempestivamente rimedio a causa dell'indisponibilità dei ricambi indicati da Sofia all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura.

7.3 La fornitura dell'Hardware al Cliente da parte di Sofia è da qualificare come una vendita con riserva di proprietà. Giusta quanto sopra, il Cliente acquisirà la proprietà dell'Hardware fornito da Sofia solo al saldo integrale del relativo prezzo, comprensivo, se del caso, dei relativi interessi moratori, dovendosi con ciò intendere che il Fornitore si riserva la proprietà dell'Hardware fino a tale momento. Il Cliente si impegna espressamente ad assumere ogni iniziativa e a prendere ogni misura idonee a preservare i diritti di proprietà di Sofia sull'Hardware all'interno del paese in cui esso sia localizzato, nonché a informare prontamente Sofia di qualunque tentativo posto in essere da parte di terzi che possa eventualmente pregiudicare gli interessi di quest'ultima con riferimento alla proprietà dell'Hardware.

DOCUMENTO DI CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA



7.4 Resta in ogni caso inteso e concordato dalle Parti che i rischi connessi con la distruzione o il danneggiamento dell'Hardware saranno sopportati dal Cliente a partire dal momento della consegna dell'Hardware stesso, da parte di Sofia o per conto di quest'ultima, al soggetto incaricato del trasporto e della consegna al Cliente.

8. Installazione

8.1 Qualora indicato nel Buono d'Ordine o Fattura, l'installazione dell'Hardware avverrà ad opera del personale di Sofia o di soggetti terzi partner di quest'ultima (o da questa certificati) nei locali del Cliente individuati all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura, nei termini e con le modalità ivi indicati e a fronte del corrispettivo pattuito.

8.2 Il Cliente è consapevole che i locali nei quali dovrà essere installato l'Hardware dovranno essere dotati dei requisiti e delle caratteristiche descritti all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura. Nel caso in cui, al momento dell'installazione, tali locali non possiedano i requisiti e/o le caratteristiche succitati, il Fornitore si riserva espressamente la facoltà di non procedere alla installazione fino a quando i locali non possiedano i requisiti e le caratteristiche indicati nel Buono d'Ordine o Fattura e, in ogni caso, di far gravare direttamente sul Cliente gli eventuali costi e spese aggiuntivi che derivino dall'assenza di tali requisiti e caratteristiche, ivi inclusi i costi di trasporto, vitto e alloggio del personale preposto all'installazione.

8.3 Resta in ogni caso inteso che ove i locali nei quali dovrà essere installato l'Hardware non possiedano i requisiti e/o le caratteristiche indicati nel Buono d'Ordine o Fattura, il Fornitore non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per la ritardata o mancata installazione dell'Hardware.

9. Fornitura del Servizio

9.1 Il Servizio verrà fornito da Sofia al Cliente alle condizioni e con le modalità indicate nel Manuale e nel Buono d'Ordine o Fattura. Il Sistema su cui è basato il Servizio è sottoposto alle condizioni di licenza di cui all'articolo 6 del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita. Qualora il Cliente abbia acquisito dal Fornitore il diritto ad utilizzare Bookey, anche quest'ultimo sarà assoggettato alle condizioni di licenza di cui al predetto articolo 6.

9.2 Nella fornitura del Servizio, Sofia si impegna espressamente a garantire i livelli di servizio indicati nel documento allegato *sub* 7 al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita (in seguito "Service Level Agreement").

9.3 Il Fornitore si impegna a fornire il servizio al Cliente per la durata di tempo specificata nel Buono d'Ordine o Fattura. Al termine di tale periodo, il Fornitore si riserva la facoltà di disabilitare il servizio, in tutto o in parte, senza che il Cliente possa porre opposizione, con la conseguente perdita di tutti i dati e configurazioni da parte del cliente.

10. Personalizzazione del Sistema

10.1 Qualora il Cliente abbia richiesto a Sofia la personalizzazione del Sistema, così come indicato nel Buono d'Ordine o Fattura, tale servizio verrà fornito da Sofia, a fronte del pagamento del corrispettivo previsto, alle condizioni e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura.

11. Formazione del personale del Cliente

11.1 Qualora il Cliente abbia richiesto a Sofia la formazione del proprio personale in relazione all'uso del Sistema ovvero all'integrazione dello stesso con software di terze parti, così come indicato nel Buono d'Ordine o Fattura, Sofia provvederà ad effettuare la suddetta attività di formazione, a fronte del pagamento del corrispettivo previsto, alle condizioni e con le modalità indicate nel Buono d'Ordine o Fattura.

12. Manutenzione del Sistema e aggiornamenti

12.1 Sofia provvederà – autonomamente o dietro segnalazione da parte del Cliente – alla Manutenzione Correttiva del Sistema e ai relativi aggiornamenti per tutta la Durata del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.

12.2 L'attività di Manutenzione Correttiva e di realizzazione degli Aggiornamenti verrà effettuata secondo le modalità che verranno ritenute di volta in volta più opportune da parte di Sofia, in conformità allo standard di diligenza professionale media propria del settore. Salvo il caso di malfunzionamenti che comportino l'indisponibilità del Sistema ovvero che ne pregiudichino il corretto funzionamento, Sofia si riserva espressamente il diritto di effettuare gli interventi di Manutenzione Correttiva accorpandoli in un certo numero di release nel corso di ciascun anno solare.

12.3 Fermo restando quanto disposto dai paragrafi precedenti con specifico riferimento alla Manutenzione Correttiva, Sofia, ove richiesto da Cliente, potrà provvedere altresì

alla Manutenzione Adattativa ed Evolutiva del Sistema a fronte della sottoscrizione di apposito accordo tra le Parti.

12.4 Alle nuove versioni del Sistema che derivino all'attività di Manutenzione Correttiva ovvero di Manutenzione Adattativa ed Evolutiva si applicano le medesime norme applicabili al Sistema sulla base del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.

13. Supporto tecnico da remoto

13.1 Sofia erogherà al Cliente (ma non direttamente agli Utenti, salvo quanto eventualmente previsto dai termini e condizioni d'uso applicabili agli stessi) un servizio di supporto tecnico da remoto e su richiesta rispetto a eventuali malfunzionamenti della Piattaforma o del Sistema. Il servizio di supporto tecnico sarà erogato mediante il ricorso a un sistema di ticketing via email ovvero (se richiesto dal Cliente e a fronte del pagamento del relativo corrispettivo) mediante l'uso del telefono, secondo le modalità e alle condizioni previste all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura, nella fascia oraria dalle 09.00 CET alle 18.00 CET dei giorni dal lunedì al venerdì, con l'esclusione dei giorni festivi previsti dal calendario italiano.

13.2 Nella fornitura del servizio di supporto tecnico da remoto, Sofia si impegna espressamente a garantire i livelli di cui all'allegato Service Level Agreement

13.3 I tempi stimati di risoluzione del malfunzionamento verranno comunicati di volta in volta da Sofia al Cliente in seguito alla valutazione del problema riscontrato a seguito della segnalazione.

14. Assistenza in situ

14.1 Sofia fornirà al Cliente, a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel Buono d'Ordine o Fattura, alle condizioni, nei termini e con le modalità ivi previste, un servizio annuale di Assistenza *in situ* presso i locali in cui sia installato l'Hardware.

14.2 Il servizio di Assistenza *in situ* verrà erogato da parte di Sofia per il numero massimo di giorni lavorativi su base annua indicati all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura. Qualora il Cliente, nel corso di ciascun anno in cui il servizio di Assistenza *in situ* è attivo, richieda interventi di Assistenza *in situ* per un numero di giorni lavorativi superiore a quello massimo indicato all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura, il costo dei giorni lavorativi eccedenti tale numero massimo saranno fatturati da Sofia al costo indicato nella Proposta stessa. Il Cliente riconosce espressamente che non ha diritto ad alcun rimborso per gli eventuali giorni lavorativi previsti nell'ambito del servizio di Assistenza *in situ* che, non essendovene la necessità o non essendo stato richiesto dal Cliente, non siano stati effettivamente erogati da parte di Sofia.

14.3 Il servizio di Assistenza *in situ* verrà effettuato – mediante personale certificato di soggetti terzi, ovvero direttamente da parte del personale del Fornitore – a fronte di guasti o gravi malfunzionamenti dell'Hardware che non possano essere risolti mediante il servizio di supporto tecnico da remoto di cui all'articolo precedente del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.

14.4 La fornitura del servizio di Assistenza *in situ* è subordinata alla circostanza che l'Hardware non sia stato modificato o manomesso dal Cliente o da soggetti terzi dopo l'installazione e che il Cliente stesso abbia la disponibilità degli eventuali ricambi dell'Hardware indicati da Sofia all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura.

14.5 Nel caso in cui le circostanze di cui al paragrafo precedente non siano positivamente verificate, Sofia si riserva espressamente la facoltà di non procedere alla fornitura del servizio di Assistenza *in situ* fino a quando esse non siano ripristinate. Tutti i costi e le spese necessari per ripristinare le circostanze di cui al paragrafo precedente, ivi inclusi gli eventuali costi di trasporto, vitto e alloggio del personale preposto ad effettuare l'operazione di ripristino, graveranno direttamente sul Cliente.

14.6 Resta in ogni caso inteso che, ove le circostanze di cui al paragrafo 4 del presente articolo non siano positivamente verificate, il Fornitore non potrà in nessun caso essere ritenuto responsabile per gli eventuali danni, diretti o indiretti, subiti dal Cliente in conseguenza della mancata o ritardata fornitura del servizio di Assistenza *in situ*.

14.7 Le modalità standard di erogazione del servizio di Assistenza *in situ* sono descritte l'Allegato 2 al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.

15. Prezzi e Pagamenti

4.1 I prezzi sono quelli indicati nei listini prezzi di il Fornitore in vigore al momento del ricevimento dell'ordine d'acquisto. Ogni nuovo listino sostituisce automaticamente quello precedente.

4.2 Qualora, a seguito dell'accettazione dell'ordine, dovesse entrare in vigore una normativa vincolante che comporta un aumento dei costi di esecuzione dell'ordine, il Fornitore si riserva di adeguare il prezzo di conseguenza.

DOCUMENTO DI CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA



15.1 A fronte della fornitura dei beni e servizi oggetto del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, il Cliente si obbliga a versare al Fornitore i corrispettivi dettagliatamente indicati nel Buono d'Ordine o Fattura, nei termini e con le modalità ivi previsti.

15.2 Il Cliente non potrà opporre eccezioni – incluse, a titolo meramente esemplificativo, quelle di mancato, parziale o inesatto adempimento da parte del Fornitore, e con la sola esclusione delle eccezioni di nullità, annullabilità e rescissione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita – al fine di evitare o ritardare il pagamento dei corrispettivi.

15.2 Il Cliente sarà responsabile per il ritardo nel pagamento dei corrispettivi di cui al presente articolo, indipendentemente dall'imputabilità allo stesso del ritardo medesimo, intendendo le Parti, con la presente clausola, addossare al Cliente il rischio del caso fortuito.

15.3 In caso di ritardato pagamento rispetto ai termini indicati nel Buono d'Ordine o Fattura, il Committente dovrà corrispondere a Sofia, senza necessità di intimazione o formale messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati, su base annua, in misura pari a 7,5 (sette virgola cinque) punti percentuali con decorrenza dal giorno successivo a quello di scadenza e fino al giorno dell'effettivo pagamento, senza necessità di preventiva costituzione in mora.

15.4 In caso di ritardato pagamento che ecceda i 60 (sessanta) giorni lavorativi, Sofia avrà facoltà di sospendere l'attività oggetto del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita e/o di ritenere risolto lo stesso con effetto immediato – previa comunicazione a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento (o mezzi equivalenti) da inviarsi al Cliente – fermo restando in ogni caso l'obbligo di quest'ultimo di corrispondere a titolo di penale per il ritardato pagamento, gli interessi moratori di cui al paragrafo precedente del presente articolo.

15.5 Non è ammessa la compensazione con eventuali crediti, sorti per qualsivoglia motivo, nei confronti di il Fornitore.

16. Disponibilità della Piattaforma e del Servizio

16.1 Sofia si obbliga espressamente a rendere disponibile e correttamente funzionante la Piattaforma cloud per la fornitura del Servizio, nonché – più in generale – il Servizio stesso, nella misura prevista dal Service Level Agreement.

16.2 Il periodo di indisponibilità (in seguito "Periodo di Indisponibilità") si considera iniziato a partire dal momento in cui Sofia riceverà la relativa segnalazione da parte del Cliente e termina nel momento in cui Sofia comunicherà al Cliente stesso la rinnovata disponibilità della Piattaforma o del Servizio ovvero, qualora sia antecedente, nel momento in cui il Cliente acceda nuovamente alla Piattaforma stessa o usi nuovamente il Servizio.

16.3 È espressamente esclusa ai fini del computo del Periodo di Indisponibilità l'eventuale indisponibilità dovuta ad attività di manutenzione programmata della Piattaforma o del Servizio da parte di Sofia, per il tempo tecnico necessario a provvedervi. In caso di manutenzione programmata, fatta eccezione per eventuali casi di urgenza dell'intervento, verrà data comunicazione al Cliente con un preavviso minimo normalmente non inferiore a 1 giorno lavorativo.

16.4 In caso di impossibilità di fruizione del Servizio dovuta a fatto del Cliente o, comunque, di soggetti diversi da Sofia, ivi inclusa l'ipotesi di mancata connessione a Internet da parte del fornitore di connettività, il tempo in cui sia stato impossibile per il Cliente accedere alla Piattaforma e/o fruire del Servizio è da intendersi escluso dal Periodo di Indisponibilità.

16.5 In caso di mancato raggiungimento della soglia di disponibilità garantita di cui al paragrafo 1 del presente articolo, previa espressa contestazione da parte del Cliente, il Fornitore si impegna – a titolo di risarcimento del danno – a riconoscere al Cliente stesso un credito in termini di riduzione dei corrispettivi previsti e non ancora versati a fronte della fornitura dei beni e servizi oggetto del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, ovvero in termini di rimborso parziale dei medesimi, nella misura indicata dal summenzionato Service Level Agreement. È espressamente esclusa la risarcibilità dell'eventuale danno ulteriore.

17. Sicurezza dei dati

17.1 Il Fornitore si impegna espressamente, in relazione alla gestione della Piattaforma e alla fornitura del Servizio, ad adottare ogni misura tecnica e organizzativa ragionevolmente idonea a garantire la disponibilità dei dati e la loro sicurezza, nonché ad assicurarne l'integrità, obbligandosi altresì a mantenere le succitate misure di sicurezza aggiornate nel tempo alla luce del progresso tecnico.

17.2 Il Fornitore garantisce in ogni caso specificamente il rispetto degli obblighi previsti dalla disciplina europea in materia di protezione dei dati personali (Reg. UE n. 2016/679), nonché da quella domestica applicabile, quanto all'adozione delle misure di sicurezza.

17.3 Fermo restando quanto previsto dai precedenti paragrafi del presente articolo in merito agli obblighi del Fornitore, le Parti si danno reciprocamente atto e riconoscono che le misure di sicurezza adottate e/o adottande da parte del Fornitore non possono in ogni caso garantire la sicurezza assoluta dei dati – con ciò configurandosi quella di Sofia come un'obbligazione di mezzi e non di risultato –, avendo la più limitata finalità di ridurre, per quanto ragionevolmente possibile sul piano tecnico, i rischi di accesso non autorizzato alla Piattaforma e/o la distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, nonché di sottrazione o utilizzazione non autorizzata di questi ultimi.

17.4 Dietro apposita richiesta formulata per iscritto da parte del Cliente, il Fornitore si impegna a comunicare a quest'ultima le misure di sicurezza adottate ai sensi dei paragrafi 1 e 2 del presente articolo.

18. Recesso

18.1 Ciascuna Parte potrà liberamente recedere dal presente Documento di Condizioni Generali di Vendita mediante comunicazione da inviarsi a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento (o mezzi equivalenti), ai recapiti di cui all'articolo 25 del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita. Il recesso diverrà efficace a partire dal 120° (centoventesimo) giorno successivo a quello in cui la comunicazione giungerà all'indirizzo del destinatario. In caso di recesso esercitato a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento farà fede la data indicata sulla busta dall'Ufficio postale ricevente.

18.2 Nel caso in cui eserciti il diritto di recesso, il Cliente sarà in ogni caso tenuto a corrispondere a Sofia la parte di corrispettivi dovuta per i beni e i servizi già forniti da quest'ultima, secondo quanto indicato nel Buono d'Ordine o Fattura.

18.3 Nel caso in cui il diritto di recesso venga esercitato dal Fornitore, questo sarà tenuto a restituire al Cliente la parte di corrispettivi già versata che ecceda quanto dovuto a fronte della fornitura dei beni e dei servizi già erogati al Cliente stesso, secondo quanto indicato nel Buono d'Ordine o Fattura.

19. Garanzie

19.1 Il Fornitore garantisce espressamente che il Servizio è pienamente conforme rispetto a quanto previsto dalla normativa italiana applicabile. Al contrario, il Fornitore non garantisce che il Servizio sia conforme rispetto a quanto previsto dalla normativa applicabile in altri paesi, e, in particolare, nel paese in cui il Cliente ha la propria sede o presta i propri servizi.

19.2 Con la sottoscrizione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita il Cliente dichiara e conferma di aver verificato le caratteristiche tecniche del Servizio e di averle trovate in tutto e per tutto conformi alle proprie aspettative e adeguate alle proprie esigenze. Resta a carico del Cliente la verifica che il Servizio soddisfa tutte le condizioni poste dalla legislazione vigente nel paese in cui esso verrà fruito, ivi inclusa la normativa sulla sicurezza.

19.3 Le garanzie specifiche relative a ciascun bene e a ciascun servizio fornito da Sofia sono indicate all'interno del Buono d'Ordine o della Fattura al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita e potranno essere fatte valere dal Cliente con le modalità, e subordinatamente al rispetto delle condizioni, ivi previste. Il Cliente riconosce e accetta espressamente di non avere diritto ad altre garanzie oltre quelle previste nel Buono d'Ordine o Fattura e, eventualmente, a quelle inderogabili stabilite dalla legge applicabile al Documento di Condizioni Generali di Vendita.

19.4 Il Fornitore garantisce che i prodotti siano conformi alle specifiche indicate nell'ordine nonché alla legislazione italiana in vigore al momento della conferma d'ordine e privi di difetti di progettazione, di materiale o di costruzione riconducibili ad il Fornitore. In particolare, il Fornitore non assume alcuna garanzia di conformità con la legislazione in vigore nel paese di destinazione dei prodotti e non garantisce che i prodotti siano idonei all'utilizzo che il compratore intende farne. Il compratore sarà responsabile del rispetto di tutte le norme in vigore per la commercializzazione e l'utilizzo dei Prodotti (compresi le normative in materia di sicurezza). In ogni caso, il compratore decade dalla garanzia di cui al presente punto nei seguenti casi: (i) installazione e/o utilizzo e/o manutenzione dei prodotti in modo che non rispetti le indicazioni ed istruzioni d'uso di il Fornitore, (ii) modifiche e/o riparazioni senza la previa autorizzazione scritta di il Fornitore, (iii) normale usura dei prodotti e/o qualora il compratore non abbia provveduto al regolare pagamento del prodotto; (iv) difetti dovuti a progettazioni e specifiche tecniche fornite dal compratore, istruzioni date dal compratore e più in generale, qualsiasi difetto imputabile a colpa o comunque ad attività sui prodotti effettuate dal compratore senza il consenso di il Fornitore. Inoltre, nel caso in cui il Fornitore utilizzi, per la produzione dei prodotti, dei componenti di terzi, la

DOCUMENTO DI CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA



garanzia di il Fornitore nei confronti del compratore è limitata, in relazione ai prodotti di terzi, ai diritti ad essa concessa dai terzi medesimi. La garanzia di cui al presente punto ha durata di 10 anni per i prodotti interamente meccanici, mentre per tutti gli altri prodotti la garanzia è di 3 anni, salvo se specificato diversamente; entrambi i termini decorrono dalla data di consegna.

19.5 Il compratore è tenuto ad ispezionare i beni immediatamente dopo la consegna. La quantità dei singoli lotti di prodotti registrata da il Fornitore come spedita dalla propria sede costituisce prova della quantità ricevuta dal compratore alla consegna, salvo prova contraria a carico del compratore. All'atto di ricevimento dei beni, il compratore si obbliga a segnalare per iscritto, mediante raccomandata AR, ogni eventuale vizio e/o non conformità visibili entro e non oltre 8 giorni dalla consegna, utilizzando il modulo di reso D7.1.10, disponibile sul sito di il Fornitore all'indirizzo www.sofialocks.com. Eventuali vizi occulti dovranno essere segnalati, per iscritto, mediante raccomandata AR, entro e non oltre 8 giorni dalla loro scoperta; il mancato rispetto del predetto termine comporta la decadenza di ogni diritto del compratore relativo al vizio riscontrato.

19.6 A seguito della segnalazione di un vizio, il compratore dovrà inviare, entro 8 giorni dalla scoperta, a proprie spese il prodotto ritenuto difettoso ad il Fornitore per consentire l'ispezione, ovvero, qualora la natura del prodotto lo dovesse richiedere, consentire ad il Fornitore in ogni caso l'ispezione in loco.

19.7 In ogni caso, un prodotto sarà considerato difettoso, soltanto a seguito dell'accertamento della presenza del vizio da parte dei tecnici di il Fornitore. In tal caso, il Fornitore provvederà alla riparazione del prodotto difettoso, ovvero, qualora una riparazione non fosse possibile ovvero se una riparazione dovesse comportare dei costi eccessivi, il Fornitore potrà, a propria scelta, sostituire il prodotto difettoso con un prodotto conforme, ovvero emettere nota di credito per il valore del prodotto. Il Fornitore non risponde dei costi di smontaggio, trasporto, riassetto, re-installazione o collaudo dei prodotti difettosi ricadenti nella presente garanzia.

19.8 E' esclusa qualsivoglia responsabilità di il Fornitore qualora la non conformità sia riconducibile a circostanze non imputabili ad il Fornitore.

19.9 La responsabilità di il Fornitore in relazione ai prodotti è limitata ai danni diretti. In nessun caso, il Fornitore risponde dei danni indiretti o comunque di danni quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, danni di immagine, danni derivanti da perdita di utilizzo, di produzione, di avviamento di profitto, di contratti, di affari, di utili, di perdite causate da aumenti di costi operativi o perdite finanziarie o economiche. Fatta salva l'ipotesi di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di il Fornitore per tutte le pretese per ogni genere di perdita o danno derivante dall'esecuzione o dalla mancata esecuzione delle presenti condizioni relative ad un ordine non può, in nessun caso, eccedere un ammontare uguale al valore dell'ordine.

20. Forza Maggiore

20.1 Una Parte non sarà responsabile nei confronti dell'altra per i ritardi o per la mancata o ritardata esecuzione delle proprie obbligazioni dovuti in via diretta o indiretta a circostanze che siano fuori dalla propria ragionevole possibilità di controllo (e.g.: caso fortuito, sospensione dei lavori imposta dalla pubblica autorità, ecc.) e che non fossero ragionevolmente prevedibili alla data di sottoscrizione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.

20.2 Nei casi di cui al paragrafo precedente la Parte interessata ha l'obbligo di notificare tempestivamente l'evento o la circostanza impeditivi all'altra Parte, effettuando altresì una stima della durata della causa di forza maggiore.

20.3 Qualora la durata della causa di forza maggiore sia superiore a 90 (novanta) giorni, l'altra Parte avrà facoltà di recedere dal presente Documento di Condizioni Generali di Vendita con effetto immediato a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento (o mezzi equivalenti).

21. Privacy

21.1 Il trattamento, da parte di Sofia, dei dati personali degli Utenti di cui sia titolare il Cliente è disciplinato da apposito atto di nomina a responsabile del trattamento che viene allegato *sub 8* al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita.

22. Riservatezza

22.1 Con la conferma del Buono d'Ordine e il pagamento della Fattura, ovvero con l'accettazione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, le Parti si impegnano espressamente, per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori (con ciò promettendo anche il fatto del terzo), per tutta la durata del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita e per un periodo di 10 (dieci) anni successivo al termine o alla risoluzione dello stesso:

(a) a non divulgare le Informazioni Riservate e a non renderle in alcun modo accessibili a Soggetti Terzi;

(b) ad impiegare ogni mezzo idoneo, e a porre in essere ogni e qualsiasi atto o attività ragionevolmente necessari, al fine di garantire che le Informazioni Riservate non siano liberamente accessibili a Soggetti Terzi;

(c) a non utilizzare in alcun modo le Informazioni Riservate per finalità diverse e ulteriori rispetto a quelle connesse con l'esecuzione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita;

(d) a non duplicare, copiare, riprodurre, registrare o diversamente rappresentare, salve le necessità che discendano dall'esecuzione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, o salvo consenso espresso della Parte che ne abbia diritto, con ogni e qualunque mezzo a tali fini idoneo, in tutto o in parte, file, atti, documenti, elenchi, registri, rapporti, note, disegni, schemi, schede, corrispondenza e ogni altro materiale contenente una o più Informazioni Riservate;

(e) a restituire o distruggere immediatamente, dietro richiesta scritta della Parte che ne abbia diritto, ogni e qualsiasi file, atto, documento, elenco, registro, rapporto, nota, disegno, schema, scheda, lettera ed ogni altro materiale, comprese le loro eventuali copie o riproduzioni, contenenti una o più Informazioni Riservate, sempre che non vi sia un obbligo di legge che ne prescriva la conservazione;

(f) a restituire o distruggere immediatamente, al termine o alla risoluzione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, ogni e qualsiasi file, atto, documento, elenco, registro, rapporto, nota, disegno, schema, scheda, lettera ed ogni altro materiale, comprese le loro eventuali copie o riproduzioni, contenenti una o più Informazioni Riservate, sempre che non vi sia un obbligo di legge che ne prescriva la conservazione o che la conservazione non sia necessaria per la tutela della Parte, ad esempio per scopi di garanzia o di difesa in caso di lite giudiziaria.

22.2 Sono fatte salve, rispetto a quanto disposto nel paragrafo precedente:

(a) le informazioni, i dati e le conoscenze comunicati da una Parte all'altra che siano espressamente destinati dalle Parti alla pubblicazione o comunque alla diffusione tra il pubblico;

(b) le informazioni, i dati e le conoscenze comunicati da una Parte all'altra che siano già di pubblico dominio o siano comunque già liberamente accessibili da parte di Soggetti Terzi;

(c) le informazioni, i dati e le conoscenze che, in qualunque momento, divengono di pubblico dominio o comunque liberamente accessibili da parte di Soggetti Terzi, a condizione che la loro divulgazione o la loro accessibilità non siano causati da fatto illecito o non siano stati comunque espressamente vietati dalla Parte che li abbia comunicati, e a partire dal momento in cui esse divengono effettivamente di pubblico dominio o liberamente accessibili;

(d) le informazioni, i dati e le conoscenze in relazione ai quali la Parte che ne abbia diritto fornisca il consenso scritto alla loro diffusione o alla loro libera accessibilità e solo nei limiti, nei termini e alle condizioni a cui tale consenso viene effettivamente prestato;

(e) le informazioni, i dati e le conoscenze che una Parte possa dimostrare di essere state in suo legittimo possesso in un momento antecedente a quello in cui gli sono state comunicate dall'altra Parte o in cui essa ne sia venuta comunque a conoscenza nel corso ed in virtù del rapporto di collaborazione;

(f) le informazioni che una Parte possa dimostrare essere in suo legittimo possesso indipendentemente dal rapporto di collaborazione;

(g) le informazioni che una Parte sia tenuta a comunicare o a rendere accessibili in adempimento di norme di legge o regolamento nonché di un ordine impartito dalla pubblica Autorità, nei limiti, nei termini, nelle forme e in relazione ai soli destinatari cui la Parte stessa sia effettivamente tenuta a comunicarle o a renderle accessibili.

22.3 Ai fini dell'applicazione del presente articolo, per "Soggetti Terzi" devono intendersi tutti i soggetti diversi dalle Parti che non siano rappresentanti, dipendenti, collaboratori o consulenti delle Parti ovvero di società controllate dalle, o collegate alle, Parti stesse. Devono comunque considerarsi Soggetti Terzi, in relazione alle singole Informazioni Riservate che vengano di volta in volta in rilievo, anche i soggetti sopra indicati nei casi in cui essi, per la natura del rapporto che li lega alle Parti, non abbiano ragione o necessità di conoscere una o più Informazioni Riservate o nel caso in cui la Parte che ne abbia diritto abbia espressamente vietato la comunicazione di Informazioni Riservate al loro indirizzo.

22.4 Con la sottoscrizione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita il Cliente autorizza espressamente il Fornitore a riprodurre e utilizzare il proprio nome/denominazione nonché il proprio marchio, logo o altro segno distintivo, all'interno della sezione "Clienti" o altra equivalente del sito del Fornitore medesimo, ovvero in altro contesto analogamente pubblicitario, per mere finalità illustrative e con espressa esclusione di qualunque uso distintivo o comunque concorrenziale rispetto alle attività del Cliente.

**DOCUMENTO DI
CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA**

sofia

23. Comunicazioni

23.1 Ferme restando le ipotesi in cui, per una determinata comunicazione tra le Parti, il presente Documento di Condizioni Generali di Vendita eventualmente preveda uno strumento o una forma specifici, qualunque comunicazione o dichiarazione avente carattere di ufficialità tra le Parti che debba essere trasmessa in relazione al Documento di Condizioni Generali di Vendita stesso dovrà avvenire a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento (o mezzi equivalenti) inviata all'indirizzo, fisico o informatico, del destinatario come indicato in epigrafe.

23.2 Ciascuna Parte è tenuta a informare l'altra di qualsiasi modifica dell'indirizzo o di altro recapito indicato in epigrafe, entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla modifica stessa. Qualora non sia inviata alcuna comunicazione in merito, ovvero in caso di ritardo, qualsiasi comunicazione o dichiarazione trasmessa in relazione al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita sarà considerata correttamente effettuata dal mittente se inviata all'ultimo domicilio comunicato dal destinatario e solleverà pertanto il mittente da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta nei confronti del destinatario.

24. Conciliazione

24.1 Per qualunque controversia derivante da, o comunque relativa al, presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, le Parti si impegnano espressamente, prima di adire l'autorità giudiziaria, ad esperire un tentativo obbligatorio di conciliazione secondo le modalità indicate nel presente articolo.

24.2 La richiesta di conciliazione si intende proposta nel momento in cui viene inviata per iscritto alla controparte, a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento (o mezzi equivalenti), comunicazione contenente la descrizione dettagliata della questione controversa. Il tentativo di conciliazione potrà essere esperito con le modalità che le Parti riterranno più opportune in relazione allo scopo, anche avvalendosi della partecipazione di un conciliatore nominato di comune accordo o, in caso di disaccordo, sorteggiato tra quelli proposti, in egual numero, dalle Parti. L'eventuale compenso dovuto al conciliatore sarà sopportato in egual misura da entrambe le Parti.

24.3 La procedura di conciliazione deve concludersi entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dal termine indicato al paragrafo precedente. Tale termine potrà essere prorogato di comune accordo dalle Parti prima della scadenza. Alla scadenza del termine, salvo che esso non sia stato prorogato, il tentativo di conciliazione si intende comunque esperito.

24.4 In caso di positivo esperimento del tentativo di conciliazione il verbale di conciliazione, sottoscritto dalle Parti, costituisce accordo transattivo.

25. Foro competente

25.1 Fermo restando quanto disposto dall'articolo 26 che precede, ogni controversia nascente da o comunque connessa con quanto previsto nel presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, ivi incluse, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, le controversie relative all'esistenza, la validità, l'interpretazione e l'efficacia dello stesso, sarà decisa dal Tribunale di Milano.

26. Legge applicabile

26.1 L'interpretazione e l'esecuzione del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, nonché i rapporti tra le Parti derivanti dallo stesso, sono regolati dalla legge italiana.

29. Interpretazione del Documento di Condizioni Generali di Vendita

27.1 I termini tecnico-informatici, aziendalistici e commerciali contenuti nel presente Documento di Condizioni Generali di Vendita, ove non espressamente definiti all'art. 2 del Documento di Condizioni Generali di Vendita, dovranno essere interpretati nel senso comune e nel significato corrente che essi assumono nello specifico ambito di riferimento e secondo buona fede.

27.2 Qualora uno dei documenti Allegati al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita contenga previsioni in contrasto con quelle di cui al Documento di Condizioni Generali di Vendita stesso, saranno queste ultime a prevalere.

28. Clausola di completezza

28.1 Il presente Documento di Condizioni Generali di Vendita costituisce un accordo completo tra le Parti con riferimento al suo Oggetto e pertanto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa, scritta o orale, eventualmente intervenuta tra le Parti sul medesimo Oggetto.

28.2 Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al presente Documento di Condizioni Generali di Vendita sarà valida ed efficace tra le Parti se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe.

28.3 Per tutto quanto non previsto nel presente Documento di Condizioni Generali di Vendita le Parti si impegnano ad instaurare delle trattative al fine di definire secondo buona fede gli aspetti che vengano di volta in volta in rilievo.

29. Acquiescenza

29.1 Salvo espressa pattuizione scritta della Parte che ha diritto a valersene, il mancato esercizio di diritti, facoltà o opzioni previste nel presente Documento di Condizioni Generali di Vendita non costituisce acquiescenza o rinuncia agli stessi.

30. Invalidità o inefficacia parziale del Documento di Condizioni Generali di Vendita

30.1 Qualora una o più clausole del presente Documento di Condizioni Generali di Vendita siano ritenute nulle, annullabili o comunque inefficaci da parte della competente autorità giudiziaria, in nessun caso tale nullità, annullabilità o inefficacia avrà effetto sulle restanti clausole, dovendosi intendere le predette clausole come modificate, in senso conforme alla presunta o presumibile comune intenzione delle Parti, nella misura e nel senso necessari affinché la competente autorità giudiziaria possa ritenerle valide ed efficaci.

Le Parti si danno reciprocamente atto di aver attentamente letto e di approvare espressamente in ogni sua parte e per l'intero il presente Documento di Condizioni Generali di Vendita e i relativi Allegati, ovvero:

All. 1 - Manuali d'uso e documenti legali e privacy applicativi

All. 2 - SERVIZIO DI ASSISTENZA IN SITU - MODALITÀ' DELLA FORNITURA

All. 3 - Service Level Agreement

Allegato 1

Manuali d'uso e documenti legali e privacy applicativi

Manuale d'uso di Luckey e Otello

In riferimento all'Articolo 5.1 del presente contratto, il manuale dell'applicativo è reperibile all'ultima versione:

- all'indirizzo web <http://bit.ly/31PUFjs>
- all'interno di Luckey o Otello Web nella sezione Impostazioni/Assistenza
- può essere richiesto al supporto tecnico all'indirizzo support@sofialocks.com

Termini e condizioni d'uso di Luckey o Otello Guest

In riferimento all'Articolo 2.1 del presente contratto, i Termini e condizioni d'uso di Luckey o Otello Guest sono disponibili:

- Luckey: all'indirizzo web <https://jago.cloud/legal/luckey/guest/terms>
- Otello: all'indirizzo web: <https://jago.cloud/legal/otello/guest/terms>
- possono essere richieste al supporto tecnico all'indirizzo support@sofialocks.com

Informativa sul trattamento dei dati personali realizzato mediante Luckey o Otello Guest

In riferimento all'Articolo 2.1 del presente contratto, l'Informativa sul trattamento dei dati personali realizzato mediante Luckey o Otello Guest è disponibile:

- Luckey: all'indirizzo web <https://jago.cloud/legal/luckey/guest/privacy/>
- Otello: all'indirizzo web <https://jago.cloud/legal/otello/guest/privacy/>
- può essere richiesta al supporto tecnico all'indirizzo support@sofialocks.com

Termini e condizioni d'uso di Luckey o Otello Web

In riferimento all'Articolo 2.1 del presente contratto, i Termini e condizioni d'uso di Luckey o Otello Web sono disponibili:

- Luckey: all'indirizzo web <https://jago.cloud/legal/luckey/host/terms>
- Otello: all'indirizzo web <https://jago.cloud/legal/otello/host/terms>
- possono essere richiesti al supporto tecnico all'indirizzo support@sofialocks.com

Informativa sul trattamento dei dati personali realizzato mediante Luckey o Otello Web

In riferimento all'Articolo 2.1 del presente contratto, l'Informativa sul trattamento dei dati personali realizzato mediante Luckey o Otello Web è disponibile:

- Luckey: all'indirizzo web <https://jago.cloud/legal/luckey/host/privacy>
- Luckey: all'indirizzo web <https://jago.cloud/legal/otello/host/privacy>
- può essere richiesta al supporto tecnico all'indirizzo support@sofialocks.com

Allegato 2
SERVIZIO DI ASSISTENZA IN SITU - MODALITÀ DELLA FORNITURA

Sofia offre un contratto annuale di manutenzione in situ al fine di garantire supporto in caso di eventi straordinari (ad es. guasti hardware o malfunzionamento grave). L'assistenza in loco richiede il pagamento di un canone annuale che deve essere inteso come un'assicurazione rispetto all'eventualità di un guasto non prevedibile. Infatti, il canone annuale è a copertura della disponibilità di Sofia di intervenire presso l'edificio in cui è installato l'impianto di controllo accessi entro i tempi ed i modi accordati. L'assistenza è fornita direttamente dai tecnici di Sofia (o da un subappaltatore certificato della stessa).

Per accedere al Servizio di Assistenza in Situ, il cliente deve garantire che:

- l'impianto sul quale viene offerto il servizio di assistenza non è stato modificato dopo la consegna iniziale, né è stato manomesso;
- la quantità di pezzi di ricambio a disposizione del cliente equivale ad almeno il 5% dell'hardware totale dell'impianto, approssimato in eccesso;
- il cliente dispone di un suo tecnico che è in grado di effettuare interventi di primo intervento, a valle della formazione da parte di Sofia;

Se una delle suddette condizioni non viene soddisfatta durante il periodo di validità del contratto, le garanzie del Servizio di Assistenza in Situ vengono sospese. Le garanzie vengono immediatamente ripristinate non appena vengono soddisfatte tutte le condizioni. In particolare, in caso di manomissione dell'impianto, l'intervento in Situ da parte di Sofia sarà da considerarsi un extra rispetto al servizio di Assistenza in Situ pattuito e da remunerare al costo di 150€ l'ora IVA esclusa.

Sofia fornirà la necessaria formazione e la certificazione al tecnico (o facility manager) del cliente al costo della tariffa giornaliera aggiuntiva (codice prodotto 2019-SOFIA-ADD-WD) più soggiorno, vitto, alloggio e viaggio, se applicabile. Sofia non fornisce il Servizio di Assistenza in Situ qualora il tecnico certificato non abbia già provveduto alla sostituzione dell'hardware difettoso e alla riconfigurazione del sistema, se appropriato per l'evento specifico di malfunzionamento. Se questo processo di sostituzione eseguito dal suddetto tecnico locale non risolve l'evento di malfunzionamento, Sofia invierà i suoi tecnici sull'impianto per fornire assistenza in loco. Riassumendo, la procedura di manutenzione segue il seguente processo:

- Al momento T0, si verifica un incidente hardware
- All'istante T1, il cliente segnala l'incidente a Sofia tramite e-mail. Sofia si occupa del Ticket entro 4 ore lavorative (l'orario lavorativo è previsto dal lunedì al venerdì, 9.00 / 18.00 CET, festività escluse).
- All'istante T2, Sofia ha effettuato tutti i controlli e le relazioni richiesti al cliente. Se il malfunzionamento si riferisce a un problema in Situ (ad es. Problema hardware), Sofia avvisa il tecnico locale del cliente (o il facility manager) il quale dovrà organizzarsi per effettuare un intervento di prima riparazione in Situ.
- All'istante T3, il tecnico del cliente esegue le procedure di intervento locale con l'assistenza remota di Sofia.
- All'istante T4, se la sostituzione dell'hardware risolve il problema, il ticket incidente viene chiuso; in caso contrario, Sofia invia i suoi tecnici o un partner certificato all'edificio del cliente entro 48 ore lavorative dal T4.

Il servizio di intervento in Situ è disponibile dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 (fuso orario italiano), per i soli giorni lavorativi. Sono escluse la settimana del 25 Dicembre, la settimana del primo Gennaio, la settimana di Pasqua, la settimana precedente al 15 Agosto, la settimana del 15 Agosto, la settimana successiva al 15 Agosto, oltre che a tutti i giorni di festività nazionali e locali.

Il servizio di intervento in Situ è relativo ai soli prodotti elettronici facenti parte dell'impianto: sono pertanto esclusi interventi all'impianto elettrico dell'edificio o a componenti meccaniche della serratura o degli infissi. Se il numero dei giorni inclusi nella tariffa di assistenza in loco non viene utilizzato dal cliente durante l'anno non viene utilizzato dal cliente, questi andranno persi: ciò è dovuto al fatto che il cliente acquista il diritto di chiamare il fornitore entro un quadro di regole concordato.

A seconda del pacchetto acquistato dal cliente con un buono d'ordine indicante il codice prodotto del pacchetto di Assistenza in Situ acquistato ed il periodo di validità dello stesso, il cliente ha diritto ad un numero di massimo di interventi in Situ secondo le condizioni sopra esposte. I pacchetti disponibili sono mostrati nella tabella sottostante:

Code	Description	Prezzo annuale (+IVA)
2019-SOFIA-PLNT-ONSITE-MNT12	Assistenza in Situ; massimo 12 interventi all'anno inclusi.	Come da listino, preventivo, buono d'ordine o fattura
2019-SOFIA-PLNT-ONSITE-MNT16	Assistenza in Situ; massimo 16 interventi all'anno inclusi.	Come da listino, preventivo, buono d'ordine o fattura
2019-SOFIA-PLNT-ONSITE-MNT120	Assistenza in Situ; massimo 20 interventi all'anno inclusi.	Come da listino, preventivo, buono d'ordine o fattura

Il servizio di Assistenza tecnica in Situ è attivo per le sole province di Milano, Como, Varese e Bergamo. Se il cliente supera il numero di giorni inclusi nella tariffa di assistenza in loco, verrà applicata la tariffa standard aggiuntiva per il giorno lavorativo (2019-SOFIA-ADD-WD).

Allegato 3

Service Level Agreement

1. Description of Services Covered

This Service and Support Level Commitment ("SLA") covers the following service levels in relation to the Subscription Service: availability, problem response support, problem resolution support, and system performance. Definitions

- "Function/Functionality" means a material feature or functionality described in the Subscription Service Specifications.
- "Scheduled Uptime" means all hours (i.e. 24 x 7 x 365).
- "Subscription Service Availability" means the percentage of time that the Subscription Service is in service and fully available for access and data input by the Client, and is calculated as follows: for each month, the aggregate amount of actual uptime expressed as a percentage of the Scheduled Uptime (i.e. Subscription Service Availability = Actual Uptime/Scheduled Uptime). When the Subscription Service is not in service and not fully available for access and data input by the Client, the Subscription Service shall be deemed to be "Unavailable" as such term is used in the table in Section 3 below.

2. Response & Resolution Service Levels

Service Level Credits will be owed by Sofia Locks to the Client only if Sofia Locks fails to meet the service availability thresholds set forth in Section 3 below.

Service	Service Level
Subscription Service Availability	95,00% of uptime for Host & Managers (on a monthly basis) 99,00% of uptime for Guests (on a monthly basis)

3. Problem Response & Resolution Service Levels

Sofia Locks will respond to and resolve problems identified by the Client as set forth in the table below. In addition, once a problem has been reported, during the time period in which Sofia Locks is seeking to fix that problem, additional reportings of the same problem do not restart the time period for resolving such problem.

Problem Severity Level	Response Time Service Level	Resolution Time Service Level
Level 1: A Function is unavailable and prevents to access the room or the Building for all credentials and configurations already present in the system	Sofia Locks will respond to and Sofia Locks's senior engineers will commence efforts to fix Level 1 problems within 30 minutes after the Client reports such problem or Sofia Locks's detection of such problem, whichever is earlier.	Sofia Locks will use commercially reasonable efforts, twenty four (24) hours per day, seven (7) days per week, to as quickly as possible resolve or provide the Client with an acceptable workaround for the applicable Level 1 problem.
Level 2: A Function is unavailable but does not prevent to access the room or the Building for all credentials and configurations already present in the system	Sofia Locks will respond to and will commence efforts to fix Level 2 problems no later than eight (8) business hours after the Client reports such problem or Sofia Locks's detection of such problem, whichever is earlier.	Sofia Locks will use commercially reasonable efforts, during normal business hours, to resolve or provide Subscriber with an acceptable solution for the Level 2 problem within seven (7) business days after the Client reports such problem or Sofia Locks's detection of such problem, whichever is earlier.
Level 3: A Function is impaired but does not prevent to access the room or the Building for all credentials and configurations already present in the system	Sofia Locks will respond to Level 3 problems within one hundred twenty (120) hours for Enterprise Support Subscribers, after the Client reports such problem or Sofia Locks's detection of such problem, whichever is earlier.	Sofia Locks will resolve or provide the Client with a reasonably acceptable work around for the Level 3 problem within sixty (60) business days after the Client reports such problem or Sofia Locks's detection of such problem, whichever is earlier. Sofia Locks will provide a permanent fix in the next Update.

4. Service Level Credits

4.1 The table below sets forth Service Level Credits to which the Client will be entitled to. In order to be entitled to Service Level Credits, the Client must provide Sofia Locks with written notice no later than the end of the Term during which the breach occurred:

The aggregate amount of time that the Subscription Service is Unavailable in a calendar month is more than...	OR Response Time (At least on during the month) More Than...			THEN Service Level Credit of ...
	Level 1	Level 2	Level 3	
10% of SLA	1 hour	8 hours	72 hours	5%
20% of SLA	2 hours	16 hours	96 hours	10%
30% of SLA	4 hours	120 hours	120 hours	15%

4.2 The Service Level Credits will be applied against the next payment due to Sofia Locks for the Subscription Services.

4.3 Sofia Locks will monitor its actual performance of the Subscription Service against these service levels. Sofia will have to notify the Client in case the SLA is not respected.

4.4 Scheduled maintenance will not be considered in the SLA computation. Sofia Locks will notify the Client about a scheduled maintenance two weeks before for ordinary maintenance and 24 hours before for extraordinary maintenance (for example, zero day security bugs).

4.5 If a single incident gives rise to a breach of multiple Service Levels, as determined by Sofia Locks in its reasonable judgment, then the Client will only be entitled to a Service Level Credit for the breach that is associated with the largest Service Level Credit.