Condizioni Generali

Il contratto tra il Cliente e VEM

1. Chi sono le parti del contratto?

VEM
la società VEM Sistemi S.p.A.
(C.F. / P.IVA 01803850401), con sede legale in Via Don Sebastiano Calderoni, n. 12, 47122 - Forlì (FC).

Il Cliente
la ditta che acquista una fornitura di beni e/o servizi accettando la proposta di VEM.

2. Quali documenti e allegati costituiscono il contratto tra il Cliente e VEM?

Il contratto tra il Cliente e VEM è formato dai seguenti documenti, che, in caso di contraddizioni, si applicheranno in questo ordine di precedenza:

1. la proposta (ovvero il documento d'offerta presentato da VEM e accettato dal Cliente);
2. queste Condizioni Generali (o altre condizioni concordate con VEM per iscritto).

> Altre condizioni proposte dal Cliente (per es. in allegato a un ordine) ma non formalmente accettate da VEM non fanno parte di questo contratto.

3. Qual è l'oggetto del contratto?

L'oggetto del contratto è la fornitura di beni e/o servizi dettagliata nella proposta.

4. Quanto tempo dura il contratto?

Il contratto entra in vigore nella data in cui il Cliente accetta la proposta e dura fino alla conclusione delle prestazioni specificate nella proposta.

5. Quando si considera accettata la proposta?

La proposta è accettata (e il contratto tra il Cliente e VEM entra in vigore) quando:

o

o

o

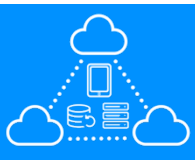
a. il Cliente l'ha restituita firmata con firma digitale o con firma autografa e timbro

b. il Cliente ha comunicato che la accetta, per esempio tramite e-mail

c. VEM ha ricevuto l'ordine del Cliente, e l'ordine include riferimenti ai contenuti della proposta (es. il numero seriale della proposta o il suo oggetto)

d. il Cliente ha pagato tutto o in parte il prezzo indicato nella proposta stessa.

Fornitura



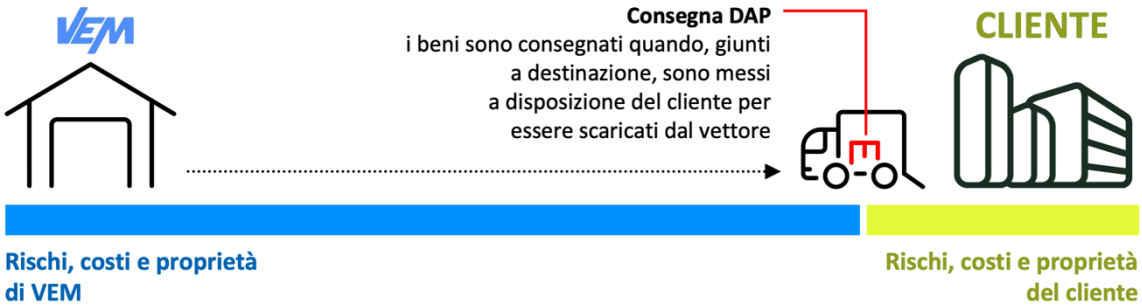
6. Consegna dei beni

Cosa si intende per "beni"?
I beni forniti da VEM possono essere:

- materiale hardware; e/o
- licenza d'uso di software.

6.1 Modalità di consegna

La consegna avviene per resa DAP (Incoterms 2022), nel luogo identificato dal Cliente.
I beni vengono consegnati a cura e a spese di VEM, secondo le modalità che riterrà opportune (per es. tramite corriere scelto da VEM o trasporto in proprio).



6.2 Tempi di consegna

I tempi di consegna sono indicativi e dipendono dalla disponibilità dei beni presso il produttore e il distributore.

6.3 Responsabilità del Cliente

A partire dal momento della consegna, la responsabilità dei beni ricadrà esclusivamente sul Cliente. Il Cliente si assume quindi ogni obbligo di custodia e rischio di perimento, sottrazione o deterioramento.

Alla consegna dei beni, il Cliente dovrà verificare che siano giusti, conformi, e integri. In caso di vizi e difetti evidenti (es. danni da imballaggio), dovrà segnalarli immediatamente a VEM.

> Queste responsabilità valgono anche quando VEM installa i beni in un momento successivo alla consegna.

7. Collaudo

7.1 Modalità di collaudo

Se e come concordato nella proposta, VEM predisporrà quanto necessario per l'avvio delle operazioni di collaudo a conclusione della prestazione di servizio:

- **a.** con la partecipazione di un referente tecnico del Cliente;
- **b.** mediante l'uso di test / programmi diagnostici standard forniti dal produttore originale; e/o
- **c.** con la compilazione di una checklist condivisa con il Cliente.

7.2 Risoluzione dei problemi riscontrati durante il collaudo

Se il collaudo dovesse rivelare un problema, VEM metterà a disposizione le sue competenze per porvi rimedio entro un termine ragionevole, fino a collaudo positivo. VEM non concederà ulteriori indennizzi.

7.3 Accettazione della fornitura

I servizi forniti da VEM saranno intesi come accettati a fine prestazione se:

- **a.** la proposta non prevede operazioni di collaudo;
- **b.** il Cliente non sarà disponibile a partecipare alle operazioni di collaudo; o
- **c.** il Cliente non segnalerà vizi e difetti evidenti (es. danni da imballaggio) al momento della consegna dei beni.

Pagamento

8. Prezzo, fatturazione e pagamento

Il prezzo e le modalità di pagamento e di fatturazione sono quelli definiti e concordati nella proposta. I prezzi indicati nella proposta sono:

- **a.** comprensivi di eventuali costi di trasporto a carico di VEM; e
- **b.** IVA esclusa.

9. Contestazioni

Eventuali contestazioni saranno sempre trattate separatamente e non solleveranno il Cliente dall'obbligo di pagamento del compenso pattuito a VEM.

10. Mancato pagamento

In caso di mancato pagamento, VEM avrà diritto a sospendere la fornitura sino al regolare pagamento del prezzo stabilito.

Garanzie

11. Garanzia generale

VEM garantisce che i beni e i servizi forniti:

- **a.** saranno conformi a quelli ordinati;
- **b.** saranno conformi alla normativa applicabile vigente; e
- **c.** non violeranno diritti di terzi.

> VEM **non** garantisce che i beni e servizi siano idonei a soddisfare esigenze specifiche (per es. di prestazioni, qualità, commerciabilità o idoneità per scopi particolari).
>
> VEM non sarà responsabile dei danni subiti se gli interventi in garanzia causeranno un'interruzione all'operatività del Cliente.

12. Garanzia sui servizi

Tutti i servizi sono erogati nella modalità "as is", ovvero così come sono, senza garanzie di alcun tipo (implicite o esplicite).

13. Garanzia sui beni

13.1 Garanzia originale del produttore

La garanzia sui beni forniti viene prestata direttamente e solo dal loro produttore. VEM rilascia al Cliente l'esatta e identica garanzia a sua volta ricevuta dai produttori originali.

> La garanzia del produttore coprirà solo la sostituzione o la riparazione dei beni o delle loro parti non funzionanti o difettose (salvo diverse disposizioni date dal produttore e visionabili sul suo sito web).

13.2 Periodo di garanzia

a. Il termine di validità e la durata della garanzia sui beni sono quelli stabiliti dai rispettivi produttori e visionabili sul loro sito web.

b. La garanzia del produttore sui beni reintegrati proseguirà secondo le indicazioni del produttore stesso.

13.3 Perdita della garanzia

La garanzia del produttore può essere revocata se il Cliente non segue correttamente tutte le istruzioni fornite dal produttore stesso e/o utilizza in modo improprio i beni.

A discrezione del produttore, la garanzia potrebbe essere inapplicabile in caso di **eventi accidentali** come, per esempio, scariche elettriche o sbalzi di tensione.

13.4 Avviso al Cliente

La garanzia del produttore potrebbe essere soggetta a leggi diverse da quelle italiane.

Firmando questa proposta, il Cliente dichiara di avere letto e approvato le disposizioni relative alla garanzia del produttore sul suo sito web.

Regole per una buona collaborazione

14. Obblighi del Cliente

14.1 Consegnare a VEM la documentazione sui rischi appena ha accettato la proposta

Se il tipo di servizi concordato lo richiede, il Cliente dovrà consegnare a VEM:

a. il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze (DUVRI); oppure

b. un altro documento in cui sono indicati i rischi specifici del sito in cui avranno luogo i servizi.

14.2 Prestare a VEM tutta l'assistenza e la collaborazione necessarie per l'esecuzione del contratto

In particolare, il Cliente dovrà:

a. mettere a disposizione di VEM i documenti, le informazioni e le specifiche tecniche necessari alla corretta esecuzione delle attività;
b. garantire che i documenti, le informazioni e le specifiche tecniche che mette a disposizione di VEM siano veritieri, esatti e completi;
c. assicurarsi che il suo personale collabori in tutte le incombenze nelle quali è coinvolto;
d. garantire che l'ambiente, gli impianti e le condizioni necessari siano:
   - ottimali per l'esecuzione del contratto; e
   - conformi alle norme di sicurezza vigenti (in particolare D. Lgs. 81/08);
e. garantire il libero accesso ai locali e alle infrastrutture in cui VEM eseguirà i servizi;
f. ottenere le autorizzazioni, le licenze, i provvedimenti e/o i nulla osta necessari a VEM per:
   - operare nei suddetti locali e infrastrutture, negli orari concordati, in modo continuativo e senza interruzioni; e
   - eseguire le attività contenute nel contratto;
g. garantire che i suoi impianti, i sistemi e le infrastrutture siano in grado di ricevere le prestazioni e forniture specificate nel contratto (ad eccezione dei casi in cui VEM si assume il compito di rendere gli impianti e i macchinari idonei alle prestazioni, se previsto nella proposta e nei limiti stabiliti); e
h. garantire di essere già informato di tutti gli adempimenti di cui è responsabile in base a tutta la normativa applicabile, nell'ambito delle attività connesse all'esecuzione del contratto.

14.3 **Autorizzare VEM ad effettuare sopralluoghi e ispezioni preventive, per verificare che ci siano tutti i requisiti necessari per procedere con la fornitura**

VEM valuterà se effettuare sopralluoghi e ispezioni di volta in volta, in base al tipo di fornitura.

14.4 **Porre rimedio entro 20 giorni solari ad ogni inadempimento o mancanza di conformità segnalata da VEM**

Se il Cliente non rimedierà nei tempi stabiliti, VEM potrà dichiarare risolto il contratto con effetti immediati, fatto salvo il riconoscimento dei danni subiti.

14.5 **Versare a VEM i prezzi stabiliti nella proposta nei termini e alle condizioni indicati**

14.6 **In caso di ritardi, inadempienze, o mancanza di conformità del Cliente, impegnarsi a:**

a. rimborsare VEM sulla base delle tariffe ordinarie e dei costi ed oneri sostenuti se tali ritardi, inadempienze, o mancanza di conformità dovessero comportare spese più alte; e
b. prorogare i termini in cui VEM può adempiere ai propri obblighi, concordando di comune accordo con VEM nuovi termini.

14.7 Impegnarsi a mantenere VEM totalmente indenne e manlevata da ogni e qualsiasi responsabilità, onere, costo (incluse le spese legali), danno (anche all'immagine), nonché da ogni richiesta e/o pretesa comunque avanzata, derivanti o asseritamente derivati da:

a. comportamenti negligenti o illeciti;
b. inadempimenti;
c. omissioni;
d. mancato rispetto del contratto o della normativa ad esso applicabile in ragione delle attività connesse all'esecuzione del contratto;

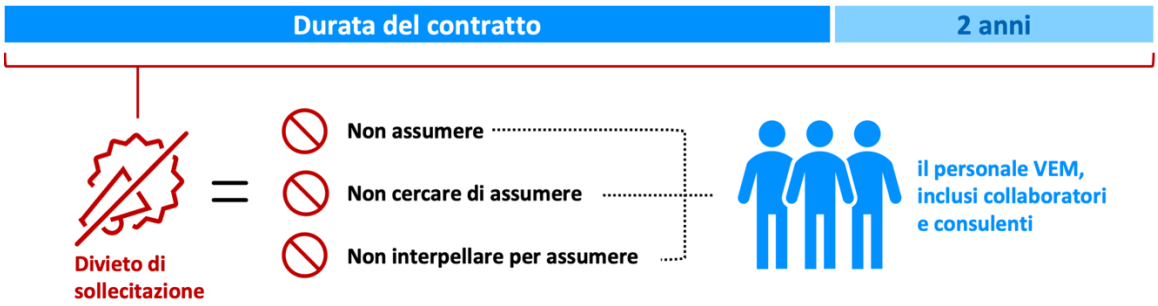
da parte del Cliente, dei suoi dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo.

15. Subappalto

VEM potrà avvalersi di ditte subappaltatrici per l'esecuzione totale o parziale delle prestazioni stabilite nel contratto, previa valutazione di idoneità tecnico-professionale. VEM rimane responsabile nei confronti del Cliente per l'operato delle imprese subappaltatrici.

> Questa clausola vale a tutti gli effetti di legge come autorizzazione del Cliente al subappalto.

16. Divieto di sollecitazione



Il Cliente si impegna a non assumere, cercare di assumere o interpellare per assumere il personale di VEM:

a. a qualsiasi titolo (incluso come collaboratori o consulenti);
b. per tutta la durata del contratto; e
c. per i 2 anni successivi alla scadenza del contratto.

> Se il Cliente violerà tale divieto, VEM avrà diritto di:
> - risolvere immediatamente il contratto (se in corso); e
> - pretendere il pagamento, a titolo di penale irriducibile, di una somma pari al costo aziendale di un anno per ogni lavoratore oggetto di indebita sollecitazione, fatto salvo il risarcimento del maggior danno e ogni ulteriore rimedio.

Riservatezza

Cosa si intende per "informazioni riservate"?
Le informazioni riservate sono tutti i dati che VEM trasmette al Cliente in qualsiasi forma (anche se non identificati con la dicitura "riservato" o "confidenziale"), tra cui anche il presente contratto.

17. Obbligo di riservatezza

Il Cliente si impegna a:

- **a.** mantenere segrete, riservate e confidenziali tutte le informazioni riservate e non utilizzarle o divulgarle a soggetti terzi, se non nei limiti di quanto strettamente necessario per l'esecuzione del contratto;
- **b.** adottare tutte le misure di sicurezza, di conservazione e di controllo opportune per proteggere e garantire la riservatezza e confidenzialità delle informazioni riservate;
- **c.** limitare l'accesso alle informazioni solo a coloro che necessitino di venirne a conoscenza in relazione al contratto; e
- **d.** non copiare, duplicare o stampare le informazioni riservate se non nei limiti strettamente necessari ai sensi dei punti precedenti.

18. Durata dell'obbligo di riservatezza

Durata obbligo di riservatezza	=	**Durata del contratto**	**5 anni**

Gli obblighi di riservatezza resteranno validi per tutta la durata del contratto e per i 5 anni successivi alla sua scadenza o risoluzione.

Se VEM lo richiederà, o al termine degli obblighi di riservatezza, il Cliente dovrà:

a. cessare immediatamente ogni uso delle informazioni riservate; e
b. restituire a VEM, distruggere o cancellare definitivamente le informazioni riservate ricevute e le eventuali copie.

Il Cliente avrà diritto a conservare una copia di tali informazioni riservate solo:

a. per adempiere a obblighi di archiviazione imposti dalla legge; e
b. in sistemi di backup non immediatamente recuperabili con l'uso di procedure ordinarie.

19. Divulgazione di informazioni riservate alle autorità

Se obbligato per legge o regolamento a divulgare le informazioni riservate alle autorità, il Cliente dovrà:

a. comunicarlo al più presto per iscritto a VEM; e

b. collaborare con VEM per ridurre al minimo i danni che potrebbero derivarle da tale divulgazione.

20. Violazioni dell'obbligo di riservatezza

Se il Cliente violerà l'obbligo di riservatezza dovrà risarcire il danno (che riconosce fin da ora essere particolarmente significativo), salvo ogni ulteriore rimedio di legge e diritto in capo a VEM.

Proprietà industriale e intellettuale

21. Proprietà industriale e intellettuale

Il Cliente e VEM riconoscono la titolarità esclusiva di tutti i diritti di proprietà industriale e intellettuale l'uno dell'altra.

22. Obblighi del Cliente e VEM

Il Cliente e VEM si impegnano a:

a. non violare, depositare e/o registrare i rispettivi diritti di proprietà industriale e intellettuale;

b. non copiare, alterare, modificare, implementare, creare opere derivate, divulgare e/o comunicare in alcun modo la rispettiva proprietà industriale e intellettuale; e

c. comunicare tempestivamente ogni eventuale violazione dei diritti di proprietà industriale e intellettuale della quale vengano a conoscenza nell'esecuzione del contratto.

Protezione dei dati personali

23. Trattamento dati personali da parte di VEM

VEM effettua il trattamento dei dati personali del Cliente nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196.

L'informativa dettagliata è consultabile online all'indirizzo **https://vem.com/wp-content/uploads/2023/02/INFORMATIVA-CLIENTI.pdf**

24. Nomina di VEM a responsabile del trattamento

Laddove VEM tratti dati personali per conto del Cliente durante l'esecuzione di questo contratto, il Cliente:

a. nomina VEM "responsabile del trattamento" tramite un apposito accordo, i cui obblighi si impegna ad osservare; e

b. si impegna a fornire a VEM la documentazione necessaria per svolgere le attività di responsabile del trattamento.

Se VEM tratta dati personali per conto del Cliente per adempiere a questo contratto, deve essere nominata responsabile del trattamento:

- con l'accettazione di questo contratto e così automaticamente del seguente "ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
  ai sensi dell'art. 28 Regolamento (UE) 2016/679", disponibile all'indirizzo **https://vem.com/wp-content/uploads/2023/02/ACCORDO-PER-IL-TRATTAMENTO-DATI-CLIENTI.pdf**
  oppure
- richiedendo specificamente che VEM accetti per iscritto un diverso accordo per il trattamento dei dati personali.

L'accordo per il trattamento dei dati personali (qualunque esso sia) costituisce parte integrante del contratto.

25. Trattamento dati personali da parte del Cliente

Il Cliente garantisce di:

a. essersi accertato che VEM presenti garanzie sufficienti ad assicurare che i suoi dati personali siano trattati in conformità alle disposizioni di legge; e

b. avere raccolto e trattato i dati personali che comunicherà a VEM nel pieno rispetto della normativa vigente in materia.

Compliance

26. Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (D.Lgs. 231/01) e Codice Etico e di Comportamento

VEM ha adottato

a. un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (D.Lgs. 231/01) e

b. un Codice Etico e di Comportamento.

Entrambi i documenti sono visionabili al link:
https://vem.com/azienda/legal-and-compliance/modello-231-e-codice-etico/

Firmando la proposta, il Cliente dichiara:

- di avere letto e di accettare entrambi i documenti; e
- di impegnarsi a osservare i principi e le disposizioni contenuti nei documenti.

Se il Cliente non osserva le disposizioni e i principi elencati in entrambi i documenti, VEM potrà risolvere il contratto per grave inadempimento (art. 1456 c.c.) e richiedere il risarcimento dei danni subiti.

27. Politica per la qualità e la sicurezza delle informazioni

VEM ha consolidato un sistema di gestione per la qualità e per la sicurezza delle informazioni, secondo le norme ISO/IEC 27001 e ISO 9001, visionabile all'indirizzo https://vem.com/azienda/legal-and-compliance/politica-di-qualita-e-sicurezza/

Per eventuali suggerimenti, segnalazioni e reclami il Cliente potrà contattare VEM all'indirizzo e-mail **sistemaqualita@vem.com**

Conformità alla normativa import-export e "dual use"

L'esecuzione del contratto si basa su beni soggetti alla normativa nazionale, internazionale e intergovernativa vigente per l'**import/export**, inclusa quella sulla riesportazione e sui beni a **doppio uso civile/militare (dual use).**

28. Conformità da parte di VEM

VEM fornisce e utilizza solo beni coperti da certificazioni e marcature conformi alle leggi vigenti.

Se incaricata dell'esportazione, VEM non sarà considerata in nessun modo inadempiente e responsabile per eventuali danni subiti dal Cliente se:

a. un provvedimento dell'autorità competente le vieta l'esportazione dei beni in base a norme nazionali, comunitarie, internazionali; e/o

b. richiede tempi di consegna più lunghi di quelli pattuiti per poter ottenere autorizzazioni specifiche dovute alle norme sul "dual use".

29. Conformità da parte del Cliente

Il Cliente si assume ogni obbligo e responsabilità relativi al rispetto della normativa vigente in materia. Dichiara e garantisce inoltre (assumendosi l'impegno del fatto del terzo) che:

- **a.** i beni acquistati sono destinati unicamente ad uso civile e comunque non collegato ad alcun tipo di attività militare;
- **b.** laddove VEM sia incaricata di consegnare beni in paesi extra UE, i beni sono destinati a un uso civile e che fornirà ogni documentazione e/o dichiarazione (*end user declaration / statement*), in originale, richiesta da VEM secondo la normativa vigente;
- **c.** nessuna delle sue sedi si trova in un luogo in cui l'esportazione o l'uso dei beni previsti dal contratto sono proibiti;
- **d.** non gli sono vietati l'esportazione, la riesportazione, la ricezione, o l'acquisto dei beni previsti dal contratto;
- **e.** sa che tutti i beni "dual use", se esportati extra UE, richiedono una specifica licenza di esportazione;
- **f.** sa che, per esportare i beni extra UE, dovrà ottenere autonomamente le autorizzazioni, licenze e nulla osta necessari ai sensi della normativa sul "dual use" ed esonera espressamente VEM da qualsiasi danno, spesa, costo, perdita od onere causati da eventuali sue violazioni; e
- **g.** i beni acquistati non sono destinati alla riesportazione diretta o indiretta.

Risoluzione del contratto

30. Risoluzione da parte del Cliente

Il Cliente potrà dichiarare risolto il contratto se VEM è assoggettata ad:

- **a.** una liquidazione, anche volontaria; o
- **b.** un concordato (anche stragiudiziale); o
- **c.** altra procedura concorsuale.

31. Risoluzione da parte di VEM

31.1 Ai sensi dell'art. 1454 c.c.

VEM potrà dichiarare risolto il contratto se:

- **a.** il Cliente è inadempiente anche rispetto ad una sola delle obbligazioni contrattuali (ad esempio all'obbligo di pagare anche parzialmente il prezzo stabilito); e
- **b.** tale inadempimento non è sanato entro 15 giorni dal ricevimento della relativa diffida ad adempiere da parte di VEM (fatta salva la risarcibilità dei danni subiti da quest'ultima).

31.2 Ai sensi dell'art 1456 c.c.

Oltre ai casi previsti da queste Condizioni Generali, VEM potrà dichiarare risolto il contratto comunicandolo via p.e.c. se:

a. il Cliente viola uno qualsiasi degli obblighi previsti da questo contratto in tema di riservatezza (artt. 17-20), di non sollecitazione (art. 16) e di conformità alla normativa import-export e "dual use"(artt. 28-29);
b. il Cliente viola i diritti di proprietà industriale e intellettuale di VEM (artt. 21-22);
c. il Cliente viola uno degli obblighi previsti dall'articolo 14;
d. il Cliente viola il Codice Etico e di Comportamento di VEM e le disposizioni del suo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (art. 26);
e. il Cliente è assoggettato ad una procedura concorsuale o liquidatoria o di ristrutturazione del debito; e
f. in tutti gli altri casi previsti dal presente contratto.

Responsabilità

32. Responsabilità di VEM

VEM è responsabile verso il Cliente per eventuali danni che gli abbia procurato per fatto doloso o gravemente colposo a opera sua e/o dei suoi collaboratori (inclusi subappaltatori o lavoratori dipendenti) durante l'esecuzione del contratto.

33. Limitazione della responsabilità di VEM

Le somme che il Cliente potrà chiedere a VEM a titolo di risarcimento non potranno superare complessivamente il prezzo pattuito per l'esecuzione del contratto.

34. Esclusione della responsabilità di VEM

VEM non sarà responsabile verso il Cliente:

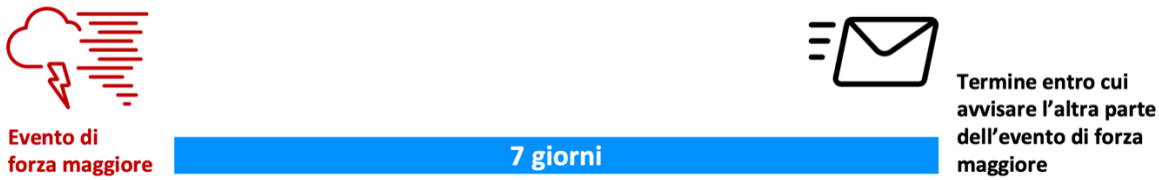
a. in casi di colpa lieve (per es. in caso di errore scusabile durante una prestazione particolarmente complessa, un cambiamento improvviso della normativa, ecc.);
b. per danni indiretti, consequenziali, immateriali e/o da perdite di profitto;
c. per errori od omissioni dovuti a mancanze del Cliente (per es. nel trasferimento di dati, informazioni, o specifiche tecniche a VEM);
d. per malfunzionamento dei beni imputabile al Cliente o ai suoi impianti e macchinari.

Forza maggiore

Cosa si intende per "evento di forza maggiore"?
Qualsiasi evento che sfugge al ragionevole controllo della parte che subisce l'evento, ad esempio:

- provvedimenti di differimento, sospensione, o annullamento emessi dalle autorità competenti che inibiscano l'inizio o la prosecuzione del contratto;
- guerre o altre ostilità belliche, invasioni, atti di terrorismo, mobilitazione, sommosse, tumulti, disordini, scioperi, perturbazioni;
- pandemie, epidemie, terremoti, altre calamità naturali;
- incendi, inondazioni, cedimenti dei terreni (quando non siano imputabili a negligenza della parte che subisce l'evento o dei soggetti del cui operato la parte che subisce l'evento è tenuto a rispondere);
- ritardi o fatti imputabili a subfornitori, distributori, produttori.

35. Responsabilità durante un evento di forza maggiore



Se un evento di forza maggiore impedisce al Cliente o a VEM di adempiere ai rispettivi obblighi di contratto, la parte che subisce l'evento di forza maggiore:

a. non sarà considerata inadempiente, e

b. dovrà:

- informare l'altra parte entro 7 giorni, a partire dal giorno in cui è venuta a conoscenza dell'evento; e
- comunicare tempestivamente le iniziative, azioni o i rimedi che intende intraprendere per limitarne gli effetti.

36. Sospensione pagamenti e forza maggiore

La sospensione di un obbligo di pagamento - tranne nei casi previsti dalla legge - non può essere basata sulla forza maggiore.

37. Danni subiti da VEM a causa dell'evento di forza maggiore

Il Cliente si impegna a versare a VEM un indennizzo per i danni subiti a causa dell'evento di forza maggiore:

a. limitato all'importo dei lavori e al rimborso della fornitura per la riparazione necessaria;

b. valutato ai prezzi ed alle condizioni del contratto; e

c. se VEM, senza aver contribuito a creare il danno, avrà informato il Cliente entro 5 giorni dall'evento.

Disposizioni generali

38. Modifiche alle Condizioni Generali

Qualsiasi modifica alle presenti Condizioni Generali non sarà valida se non redatta per iscritto e sottoscritta dal legale rappresentante di ciascuna parte.

Se una delle clausole del contratto viene dichiarata nulla o inefficace, tutto il resto del contratto continuerà ad essere valido ed efficace. VEM si impegna assieme al Cliente a sostituire la clausola con una valida ed efficace, concordandone il contenuto in buona fede.

39. Diritti garantiti da questo contratto

Il Cliente (o VEM) potrà scegliere in qualsiasi momento di non far valere i diritti riconosciuti da una o più clausole del contratto, ma ciò non potrà:

a. essere inteso come rinuncia a tali diritti; né

b. impedire all'altra parte di pretendere, in qualsiasi momento successivo, la rigorosa osservanza di ogni clausola.

40. Normativa

L'esecuzione del contratto e ogni e conseguente rapporto tra VEM e il Cliente saranno regolati unicamente dalla normativa italiana.

41. Foro competente

Per ogni controversia relativa all'esecuzione del contratto (incluse quelle sulla sua validità, efficacia, interpretazione e risoluzione) si conviene che:

a. ciascuna delle parti sarà tenuta ad attivare una procedura di mediazione innanzi alla CCIAA di Forlì;

b. in caso di insuccesso del tentativo di mediazione sarà competente esclusivamente il Foro di Forlì.

Se VEM vanta crediti insoddisfatti, potrà agire per ottenerne il pagamento senza avviare la procedura di mediazione.

42. Condizioni particolari per l'uso della piattaforma MYVEM

Questo articolo si applica solo ai servizi, se specificati nella proposta, che prevedono l'utilizzo della piattaforma MYVEM.

42.1 Mantenere attiva l'utenza MYVEM

Se il Cliente non esegue l'accesso tramite login a MYVEM e ai suoi servizi per un periodo continuativo superiore a 1 anno solare nell'arco di vigenza del servizio, VEM potrà disattivare la sua utenza. In questo caso, il Cliente verrà preavvisato via e-mail almeno 15 giorni prima della disattivazione.

42.2 Riattivare l'utenza MYVEM

Il Cliente potrà riattivare l'utenza inviando una richiesta all'indirizzo backofficeservizi@vem.com nei limiti ed entro il termine di durata dei servizi previsti dal contratto.

43. Condizioni particolari per il calcolo dei livelli di servizio (Service Level Agreement o SLA)

Questo articolo si applica solo ai servizi, specificati nella proposta, che prevedono il rispetto di specifici livelli di servizio (Service Level Agreement o SLA).

43.1 Come si calcolano i livelli di servizio?

Nel calcolo dei livelli di servizio (per es. nel calcolo dell'up-time) non verranno tenuti in considerazione:

a. **le tempistiche di esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e programmata** concordati tra il Cliente e VEM al di fuori dei livelli di servizio pattuiti;
b. **le tempistiche di esecuzione degli interventi straordinari di manutenzione, da effettuarsi con urgenza** e ad insindacabile giudizio di VEM, per evitare pericoli alla sicurezza, stabilità, riservatezza, integrità dell'infrastruttura, del portale, dei dati o delle informazioni in essi contenuti;
c. **i fattori al di fuori del controllo di VEM o dell'ambito dei servizi** che impediscano di eseguire i servizi stessi (per es. fattori che riguardino l'infrastruttura esterna di rete o i soggetti che la gestiscono);

d. **l'inattività di VEM per cause che dipendono dal Cliente** (per es. interventi all'infrastruttura hardware/software non pre-autorizzati da VEM);
e. **eventi di forza maggiore** (vedi artt. 36-38).

43.2 Cosa succede se VEM è responsabile di un mancato rispetto dei livelli di servizio?

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio per cause imputabili a VEM, il Cliente verrà indennizzato con una proroga del termine di scadenza del servizio in questione. L'estensione del termine di scadenza sarà di 1 giorno solare per ogni violazione del livello di servizio pattuito. Questa proroga costituisce il solo indennizzo riconosciuto da VEM per il mancato rispetto dei livelli di servizio.

44. Condizioni particolari per la fornitura di beni e servizi di terzi

Questo articolo si applica solo alla fornitura di beni e servizi di terzi, se specificati nella proposta.

Cosa sono i beni e servizi di terzi?
Sono beni o servizi informatici rivenduti da VEM al Cliente, ma erogati direttamente dal produttore o da soggetti da questo incaricati, senza coinvolgimento di VEM.

44.1 Disposizioni d'uso e garanzie per forniture di beni e servizi di terzi

L'utilizzo del Cliente di tali beni e servizi di terzi è regolato:

a. dall'End User License Agreement (EULA); e/o
b. dalla ulteriore documentazione predisposta dai rispettivi produttori, che il Cliente dichiara di avere letto e accettato.

Nella commercializzazione di tali beni e servizi di terzi VEM ha il divieto assoluto di modificare o derogare in qualsiasi modo alle disposizioni d'uso e alle garanzie stabilite dai rispettivi produttori nella relativa documentazione di accompagnamento.

44.2 Esclusione della responsabilità di VEM per beni e servizi di terzi

VEM non sarà responsabile a nessun titolo per eventuali malfunzionamenti, vizi, difetti o non conformità riscontrate sui beni e servizi di terzi (per es. la loro interruzione, sospensione o il loro definitivo ritiro dal mercato) e per danni derivanti da questi.

44.3 Fornitura di upgrade e nuovi release

VEM fornirà eventuali upgrade o nuovi release (se disponibili) dei beni e servizi di terzi sulla base di quanto pattuito espressamente nella proposta.

45. Accettazione di condizioni di terzi

Sottoscrivendo questo contratto, il Cliente accetta espressamente i termini e le condizioni che regolamentano i beni e servizi di seguito indicati (solo se inclusi nella proposta):

- AppDynamics
- Check Point Infinity Total Protection Program
- Cisco Cloud
- Citrix
- Digicert
- HP
- Milestone
- NetApp
- Nutanix
- Radware
- Red Hat
- Signify
- Trellix

Prima di accettare la proposta, è importante che il Cliente legga con attenzione tutti i documenti disponibili al seguente link: https://vem.com/legal/condizioni_generali/CondizioniDiTerzi-Prot.pdf