

# Termini e condizioni di vendita

Ultimi aggiornamenti: 15-09-2022

## 1. Premessa

1.1. I presenti termini e condizioni di vendita (Termini e condizioni) regolano i rapporti contrattuali tra SHOPWARE AG, Ebbinghoff 10, 48624 Schöppingen, Germania (denominata SHOPWARE) e i clienti.

1.2. La lingua che regola il contratto è il tedesco e l'inglese.

## 2. Disposizioni generali

### 2.1. Parti del contratto

Possono stipulare il presente contratto solo imprenditori, persone giuridiche di diritto pubblico o fondi speciali di diritto pubblico.

### 2.2. Applicazione dei presenti Termini e condizioni

2.2.1. I presenti Termini e condizioni si applicano a tutti i servizi forniti da SHOPWARE.

2.2.2. SHOPWARE non accetta termini contrari a quelli indicati nel presente contratto.

2.2.3. I presenti Termini e condizioni si applicano per tutti i futuri rapporti commerciali tra SHOPWARE e il cliente, anche se non espressamente concordati nuovamente di volta in volta.

2.2.4. SHOPWARE ha la facoltà di modificare e/o integrare in qualsiasi momento i presenti Termini e condizioni o le condizioni speciali di servizio. Se il cliente ha indicato un mezzo di comunicazione elettronico nel corso del rapporto contrattuale tra le parti, questo strumento potrà essere utilizzato per comunicargli le predette modifiche e/o integrazioni.

2.2.5. Le modifiche e/o le integrazioni devono essere accettate, se necessario, mediante il consenso presunto di seguito disciplinato.

2.2.6. Il silenzio da parte del cliente sarà considerato come accettazione della modifica e/o integrazione contrattuale (accettazione presunta) solo se:

2.2.6.1. l'offerta di modifica e/o integrazione è fatta per ripristinare la conformità delle disposizioni contrattuali ad un aggiornamento giuridico, qualora una disposizione dei presenti Termini e condizioni non corrisponda più alla situazione giuridica a causa di una modifica normativa, comprese le normative dell'Unione Europea, o

2.2.6.2. il contratto in precedenza stipulato tra le parti diventi invalido o non possa più essere utilizzato a causa di una decisione giudiziaria, anche da parte di un tribunale di primo grado e

2.2.6.3. il cliente non ha rifiutato l'offerta di modifica e/o integrazione prima della data proposta per l'entrata in vigore della stessa.

2.2.7. I clienti vengono informati preventivamente in forma scritta che nel caso di loro silenzio la modifica e/o l'integrazione sarà ritenuta accettata.

2.2.8. La presunzione del consenso non si applica:

2.2.8.1. nel caso di modifiche ai punti da 2.2.4 a 2.2.7 dei Termini e condizioni o

2.2.8.2. nel caso di modifiche che incidono sulle obbligazioni principali del contratto e sui corrispettivi per i principali servizi offerti; o

2.2.8.3. in caso di modifiche che equivalgano alla conclusione di un nuovo contratto, o  
2.2.8.4. in caso di modifiche che alterino in modo significativo il rapporto tra servizio e corrispettivi precedentemente concordato tra le parti.

2.2.8.5. In questi casi, SHOPWARE dovrà ottenere il consenso del cliente alle modifiche con altre modalità.

2.2.9. Se SHOPWARE si avvale del consenso presunto, il cliente avrà il diritto di recedere dal contratto interessato dalla modifica e/o integrazione senza preavviso e gratuitamente prima della data di entrata in vigore della modifica e/o integrazione. SHOPWARE specificherà tale diritto di recesso al cliente nella sua offerta di modifica e/o integrazione.

## **2.3. Servizi**

2.3.1. SHOPWARE presterà i propri servizi a partire dal momento della conclusione del contratto.

2.3.2. SHOPWARE non si impegna ad ampliare gratuitamente le opzioni di utilizzo in base allo sviluppo tecnico senza la stipula di un contratto di servizio.

2.3.3. I dettagli dei servizi sono il risultato dei seguenti punti (in ordine decrescente):

2.3.3.1. accordi contrattuali,

2.3.3.2. descrizione del servizio nella descrizione delle caratteristiche,

2.3.3.3. termini e le condizioni speciali relativi al servizio,

2.3.3.4. termini specifici relativi al servizio presenti in questi Termini e condizioni

2.3.3.5. termini generali relativi al servizio presenti in questi Termini e condizioni.

2.3.4. Ai prodotti possono venire attribuite particolari caratteristiche nelle descrizioni, queste caratteristiche rappresentano una descrizione delle prestazioni che non può essere intesa in termini di una garanzia sulla proprietà o sulla qualità o durata. Le caratteristiche non sono assicurate o garantite qualora non siano oggetto di uno specifico accordo tra le parti.

## **2.4. Modifiche**

2.4.1. SHOPWARE ha il diritto di modificare o variare i servizi promessi qualora la modifica o la variazione sia ragionevolmente accettabile per il cliente, tenendo conto degli interessi di SHOPWARE.

2.4.2. La modifica o la variazione è ragionevole per il cliente qualora non apporti sensibili variazioni peggiorative o migliorative ai servizi.

## **2.5. Modifica del piano da parte del cliente**

2.5.1. Il cliente ha il diritto di passare da un rapporto contrattuale esistente a uno dei tre piani SHOPWARE Rise, SHOPWARE Evolve o SHOPWARE Beyond (migrazione).

2.5.2. Per la migrazione è necessario un contratto di migrazione, in base al quale il cliente restituisce i diritti d'uso precedentemente acquisiti e, in cambio, riceve nuovi diritti d'uso per i nuovi piani tramite il contratto di migrazione stipulato.

## **2.6. Controllo delle licenze per il software e le estensioni del software, nonché misurazione o verifica della conformità con il VGM o l'indennità di offerta.**

2.6.1. SHOPWARE utilizzerà funzioni nel software e, se del caso, nelle estensioni del software, con le quali è possibile verificare l'autorizzazione all'uso del software e delle estensioni del software e l'ambito del rispettivo utilizzo.

2.6.1.1. A tal fine, le informazioni sull'utilizzo del software e delle estensioni del software e sul loro ambito di applicazione da parte del cliente, nonché sul dominio o sui domini utilizzati dal cliente a tale scopo, saranno trasmesse a SHOPWARE e confrontate con i dati contrattuali ivi disponibili ed elaborate a fini statistici in maniera anonimizzata.

2.6.1.2. Se SHOPWARE scopre che il software o un'estensione del software viene utilizzato in modo diverso da quello registrato presso SHOPWARE, SHOPWARE avrà il diritto:

2.6.1.2.1. di disattivare l'utilizzo del software o dell'estensione del software tramite accesso remoto fino alla stipulazione di un accordo tra le parti e, se necessario, all'acquisto della corretta licenza e

2.6.1.2.2. di trasmettere i dati al produttore dell'estensione del software in questione.

2.6.2. Per la determinazione del compenso legato alle vendite o ai volumi da pagare da parte del cliente, SHOPWARE avrà il diritto di raccogliere dati relativi al volume di utilizzo rilevanti per la determinazione e l'elaborazione degli importi dovuti ai fini della fatturazione. La fatturazione avverrà in base al contratto stipulato, senza un accordo separato, con cadenza mensile posticipata.

## **2.7. Diritto di recesso**

2.7.1. SHOPWARE ha il diritto di recedere dal contratto mediante recesso o risoluzione dello stesso qualora ciò sia giustificato; per quanto concerne gli obblighi continuativi, SHOPWARE ha diritto alla risoluzione senza giusta causa. Resta altresì impregiudicato il diritto di recesso straordinario.

2.7.2. SHOPWARE ha il diritto di recedere dal proprio obbligo di prestazione mediante recesso o risoluzione qualora ciò sia giustificato. Per quanto riguarda gli obblighi continuativi, SHOPWARE ha diritto alla risoluzione ordinaria senza giusta causa. Resta altresì impregiudicato il diritto di recesso straordinario.

2.7.3. Le modifiche e le variazioni al contratto sono giustificate:

2.7.3.1. se una terza parte modifica o interrompe la propria offerta di servizi che SHOPWARE utilizza per fornire i propri servizi,

2.7.3.2. se il cliente viola il suo dovere di diligenza per quanto riguarda gli articoli consegnati con riserva di proprietà,

2.7.3.3. se il cliente fornisce informazioni false sulla propria solvibilità,

2.7.3.4. in caso di impossibilità, forza maggiore, scioperi, catastrofi naturali e

2.7.3.5. per le violazioni di un cliente, a meno che non sia stato concesso un ragionevole periodo di tolleranza per adempiere all'obbligo.

2.7.4. In caso di indisponibilità del servizio pagato anticipatamente, SHOPWARE informerà il cliente della mancata disponibilità del servizio e rimborserà il corrispettivo già corrisposto.

## **2.8. Conclusione del contratto**

2.8.1. La promozione dei prodotti su Internet o nei cataloghi da parte di SHOPWARE costituisce un invito non vincolante ai nostri clienti di fare un'offerta (ordine), il quale può essere soggetto a modifiche. Ciò vale anche per le "offerte non vincolanti" denominate lettere di SHOPWARE

2.8.2. Il cliente può effettuare un ordine per iscritto o telefonicamente.

2.8.3. SHOPWARE può accettare l'offerta sia verbalmente che tramite conferma scritta o testuale o tramite consegna.

2.8.4. Se la conferma d'ordine di SHOPWARE differisce dall'offerta del cliente, la conferma rappresenta una nuova offerta. L'accettazione avviene da parte del cliente con riferimento alla conferma d'ordine.

2.8.5. SHOPWARE ha il diritto di rifiutare un'offerta.

## **2.9. Durata e risoluzione del contratto**

2.9.1. Qualora sussistano obblighi relativi alla fornitura continuativa del software SHOPWARE Rise, SHOPWARE Evolve o SHOPWARE Beyond, la durata del contratto è inizialmente di 24 mesi. La quale sarà prolungata di un anno, a meno che il rapporto contrattuale non venga risolto per iscritto con un preavviso di 1 mese prima della scadenza del termine. La ricezione della comunicazione da parte del contraente deve essere effettuata tempestivamente.

2.9.2. Le parti possono risolvere in ogni momento il rapporto contrattuale per un giusto motivo. Un giusto motivo sussiste se il cliente è in mora con il pagamento del canone d'uso o di una parte significativa di esso per più di 2 mesi consecutivi o in un periodo che si protrae per più di due mesi, con il pagamento di un importo pari al canone di utilizzo del sistema per due mesi.

## **2.10. Date e scadenze**

2.10.1. Le date di esecuzione e le scadenze per l'inizio dell'erogazione dei servizi sono vincolanti solo se espressamente confermate da SHOPWARE e se il cliente ha eseguito tutti gli adempimenti a lui spettanti che permettano a SHOPWARE l'esecuzione del servizio nei tempi indicati.

2.10.2. Qualora non sia diversamente indicato, la data della prima fornitura di servizi da parte di SHOPWARE indicata nella "conferma d'ordine" sarà considerata come data di inizio della fornitura e da essa decorrerà il calcolo delle scadenze relative alla durata e alla fine del contratto (es. termini minimi contrattuali).

2.10.3. In caso di impedimento all'adempimento non imputabile a SHOPWARE, imprevedibile, inevitabile e al di fuori della sfera di influenza di SHOPWARE, le date e le scadenze sono posticipate di un congruo periodo di tempo.

2.10.4. Se l'erogazione del servizio viene effettuata da SHOPWARE in ritardo, il cliente ha diritto di recedere solamente qualora SHOPWARE sia responsabile del ritardo e se sia decorso un periodo adeguato dall'erogazione del servizio.

## **2.11. Date di consegna / consegna parziale / termine di consegna / rischio di perdita**

2.11.1. Le date di consegna specificate dal cliente nel suo ordine richiedono la nostra conferma per essere valide.

2.11.2. Le consegne parziali sono ammesse se sono ragionevoli per il cliente.

2.11.3. L'inizio del periodo di consegna specificato da SHOPWARE presuppone che il cliente fornisca tutte le informazioni, i documenti e gli altri elementi come concordato. Il termine di consegna si considera rispettato se l'oggetto della consegna ha lasciato gli stabilimenti o il magazzino di SHOPWARE entro il termine o se il cliente è stato informato che la merce è pronta per la spedizione.

2.11.4. Il termine di consegna verrà prolungato in modo adeguato qualora si dovessero verificare controversie lavorative, in particolare scioperi, serrate, o richieste o ordini ufficiali, nonché il verificarsi di ostacoli imprevisti che sfuggono alla capacità di controllo di SHOPWARE, nella misura in cui tali ostacoli abbiano un impatto sul completamento o sulla consegna dell'articolo che deve essere consegnato da SHOPWARE. Ciò vale anche se le circostanze si verificano durante la consegna.

2.11.5. Il rischio di perdita accidentale e di deterioramento dei prodotti da fornire passa con la consegna al vettore o a qualsiasi altra persona che effettui la spedizione al cliente. Inoltre, il rischio per i prodotti passa al cliente al momento in cui venga avvisato che i prodotti sono disponibili.

## **2.12. Obblighi generali di collaborazione del cliente**

2.12.1. Il cliente deve fornire a SHOPWARE tutte le informazioni e i documenti necessari. Se necessario per la fornitura del servizio, il cliente consentirà ai dipendenti di SHOPWARE l'accesso ai propri locali e/o all'infrastruttura informatica esistente.

2.12.2. Se, nonostante la richiesta di SHOPWARE, il cliente non adempie ai suoi obblighi o vi adempie in maniera non tempestiva o incompleta egli ne sarà responsabile:

2.12.2.1. SHOPWARE può proporre al cliente un'offerta di assistenza per la fornitura del servizio,

2.12.2.2. le date e le scadenze interessate dal ritardo saranno opportunamente posticipate se e nella misura in cui non potranno essere rispettate a causa del ritardo,

2.12.2.3. Eventuali pretese di SHOPWARE per il risarcimento e/o il diritto di risoluzione o recesso, se applicabile, rimangono impregiudicate.

2.12.3. Ove non diversamente specificato, particolari obblighi di collaborazione derivano, oltre a quanto sopra previsto, anche dalle condizioni contrattuali particolari.

## **2.13. Classificazione dei difetti / processo di classificazione / partecipazione del cliente**

2.13.1. Salvo diverso accordo, nell'ambito della garanzia e di tutti i servizi si distingue tra le seguenti quattro classificazioni:

2.13.1.1. Difetto che impedisce il funzionamento del servizio o che provoca l'impossibilità o una notevole limitazione nell'erogazione del servizio.

2.13.1.2. Difetto che limita il funzionamento del servizio.

2.13.1.3. Carezza lieve, quando l'uso è possibile con lievi limitazioni.

2.13.1.4. Assenza di difetti, quando sussistono lievi restrizioni che ostacolano o impediscono il funzionamento.

2.13.1.5. Vizio che ostacola l'operatività, quando lievi vizi comportano una significativa limitazione nell'utilizzo di tutti i singoli servizi.

2.13.2. SHOPWARE decide in merito la classificazione delle limitazioni che si verificano come impedimento del funzionamento, ostacolo al funzionamento e difetti lievi o nessun difetto, tenendo in debito conto l'opinione del cliente.

2.13.3. Il cliente si impegna a collaborare con la società per la fornitura di servizi.

Il cliente si impegna a collaborare nel fornire a SHOPWARE in particolare i dati forniti da prodotti software di terze parti o utilizzati dopo il trasferimento da SHOPWARE a scopo di verifica.

## **2.14. Responsabilità per vizi**

2.14.1. Esiste una legge sulla responsabilità per vizi giuridici, salvo non sia previsto diversamente.

2.14.2. SHOPWARE garantisce che i servizi sono esenti da vizi che ne impediscano o ne riducano l'idoneità all'uso contrattuale.

2.14.3. Un difetto minore o una riduzione insignificante della funzionalità sono irrilevanti.

2.14.4. SHOPWARE non è responsabile delle conseguenze di una manipolazione, un uso, una manutenzione e un funzionamento impropri dei beni o degli effetti della normale usura delle parti soggette a usura, quali batterie, protezioni dello schermo, nastri della stampante, stampante, lucidi a colori, carta della stampante o la mancata osservanza delle istruzioni per l'uso.

2.14.5. Le richieste di risarcimento per vizi da parte del cliente non si estenderanno al software o all'hardware che è stato modificato dal cliente o che non viene utilizzato in un ambiente di sistema concordato, a meno che il cliente non dimostri che tale utilizzo non è la causa del difetto segnalato.

2.14.6. Un requisito preliminare per accogliere i reclami del cliente è la riproducibilità o l'identificazione dei difetti.

2.14.7. In caso di contratti di acquisto e di consegna, il cliente deve ispezionare la merce immediatamente dopo la consegna da parte di SHOPWARE, nella misura in cui ciò sia fattibile nel normale svolgimento dell'attività, e se viene riscontrato un difetto, informare immediatamente SHOPWARE. Il cliente deve indicare per iscritto i difetti riscontrati a SHOPWARE, salvo non sia stata concordata un'altra forma. Il cliente deve facilitare l'identificazione dei difetti e le loro cause. Se il cliente non effettua la segnalazione, la merce si considera conforme, a meno che non vi sia un difetto che non è stato possibile rilevare nella segnalazione. Se tale difetto viene scoperto in un secondo momento, la denuncia deve essere fatta immediatamente dopo la scoperta. In caso contrario, la merce sarà considerata conforme anche in presenza di tale difetto. Se SHOPWARE ha occultato in modo fraudolento il difetto, SHOPWARE non può invocare queste norme.

2.14.8. Inoltre, il cliente è tenuto a denunciare immediatamente i vizi per iscritto, riportando le informazioni a lui note e utili per riconoscerli, salvo che non sia stata concordata altra forma di denuncia dei vizi. Nell'ambito di ciò che è ragionevole, deve adottare le misure che rendano più agevole l'individuazione dei vizi e delle loro cause.

2.14.9. Le garanzie specifiche per il prodotto sono incluse anche nelle disposizioni relative ai servizi speciali. Esse sono complementari e, in caso di conflitto con i termini delle presenti norme generali, prioritarie.

2.14.10. Se la responsabilità non è esclusa o non è escludibile per legge, la responsabilità è limitata ai danni tipici e prevedibili.

## 2.15. Inadempimento

2.15.1. In caso di inadempienza, il cliente può fissare un termine adeguato a SHOPWARE per l'adempimento del servizio. Un termine è ragionevole quando è di almeno tre settimane. Trascorso tale termine, il cliente può recedere dal contratto in tutto o in parte.

2.15.2. Il cliente è tenuto a dichiarare, su richiesta di SHOPWARE, se recede dal contratto a causa del ritardo nell'adempimento o se richiede l'adempimento del servizio. Tale richiesta deve essere effettuata durante il periodo di cui al primo comma della presente sezione (Inadempimento) entro un ragionevole periodo di tempo prima della sua scadenza. Fino al ricevimento della risposta, SHOPWARE ha il diritto di eseguire la prestazione.

2.15.2.1. Se il cliente richiede il risarcimento dei danni invece del servizio e il contratto non prevede una data per la fine del periodo di noleggio, l'obbligo di pagamento è limitato al doppio del canone mensile per il prodotto in questione.

2.15.2.2. Il diritto al servizio è escluso se il cliente ha richiesto il risarcimento dei danni al posto del servizio.

2.15.2.3. Se il contratto prevede una data di scadenza del periodo di noleggio, il risarcimento dei danni è limitato al 5% del compenso totale per il prodotto interessato.

2.15.3. Sono escluse le richieste del cliente per il risarcimento del lucro cessante.

2.15.4. Le limitazioni di responsabilità non si applicano nel caso in cui i danni siano dovuti alla perdita della vita, dell'integrità fisica, della salute o a richieste di risarcimento ai sensi della legge sulla responsabilità del prodotto o delle garanzie. Resta salva la responsabilità per la violazione degli obblighi il cui adempimento è essenziale per la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il cliente può regolarmente fare affidamento. Lo stesso vale per le violazioni degli obblighi da parte di ausiliari di SHOPWARE.

2.15.5. Le disposizioni specifiche del prodotto sono incluse anche nelle descrizioni relative ai servizi speciali. Esse sono complementari e, in caso di conflitto con i termini delle presenti regole generali, prioritarie.

2.15.6. Se la responsabilità non è esclusa o risulta non escludibile per legge, la responsabilità è limitata ai danni tipici e prevedibili.

## 2.16. Altre responsabilità

2.16.1. La responsabilità per inadempienza è infine disciplinata nella sezione superiore "Inadempimento" e la responsabilità per vizi nella sezione superiore "Responsabilità per vizi".

2.16.2. Inoltre, SHOPWARE è responsabile per i danni come segue:

2.16.2.1. per danni materiali fino a 100.000 € per contratto;

2.16.2.2. la responsabilità per danni economici è limitata a 100.000 € per contratto.

2.16.2.3. Sono escluse le richieste di risarcimento per lucro cessante.

2.16.2.4. In caso di perdita di dati, SHOPWARE è responsabile per l'intervento necessario per ripristinare i dati solo se il cliente ha eseguito correttamente il backup dei dati. In caso di negligenza lieve di SHOPWARE, questa responsabilità si verifica solo se il cliente ha eseguito un backup adeguato immediatamente prima dell'azione che ha portato alla perdita dei dati.

2.16.3. Le limitazioni di responsabilità non si applicano nel caso in cui i danni siano dovuti alla perdita della vita, dell'integrità fisica, della salute o a richieste di risarcimento ai sensi della legge sulla responsabilità del prodotto o delle garanzie. Resta salva la responsabilità per la violazione degli obblighi il cui adempimento è essenziale per la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il cliente può regolarmente fare affidamento. Lo stesso vale per le violazioni degli obblighi da parte di ausiliari di SHOPWARE.

2.16.4. In caso di danni materiali e patrimoniali causati da negligenza, SHOPWARE è responsabile solo per la violazione di un obbligo contrattuale. L'importo è comunque limitato al danno prevedibile e tipico del contratto al momento della conclusione del contratto.

## **2.17. Diritti d'uso**

I diritti d'uso derivano dalle disposizioni relative ai servizi speciali.

## **2.18. Violazione dei diritti di proprietà intellettuale**

2.18.1. Se una terza parte fa valere pretese nei confronti del cliente a causa di violazioni dei diritti di proprietà intellettuale derivanti dall'uso dei prodotti forniti e questo ne vieti o limiti l'uso, SHOPWARE è responsabile come segue:

2.18.1.1. SHOPWARE, a propria discrezione e a proprie spese, modificherà o sostituirà i prodotti consegnati in modo tale che non violino il diritto di proprietà intellettuale, facendo sì che abbiano le caratteristiche funzionali e prestazionali concordate con il cliente o riterrà esonerato il cliente dal pagamento delle licenze in favore del titolare del brevetto o di terzi. Se SHOPWARE non riesce ad effettuare quanto sopra indicato, SHOPWARE ritirerà i prodotti a fronte del rimborso del corrispettivo pagato, dal quale sarà detratto un importo che tenga conto del tempo di utilizzo. Il cliente è tenuto a restituire i prodotti.

2.18.1.2. Il presupposto per la responsabilità di SHOPWARE è che il cliente notifichi immediatamente a SHOPWARE le rivendicazioni di terzi, non riconosca la presunta violazione dei diritti di proprietà e lasci qualsiasi controversia, comprese eventuali risoluzioni extragiudiziali, a SHOPWARE o che agisca lui stesso in accordo con SHOPWARE. Le spese processuali e legali necessarie sostenute dal cliente a seguito della difesa legale saranno a carico di SHOPWARE.

2.18.1.3. Se il cliente interrompe l'utilizzazione per ridurre il danno o per altri motivi rilevanti, è tenuto a segnalare al terzo che l'interruzione dell'utilizzo non è associata a un riconoscimento della presunta violazione dei diritti di proprietà.

2.18.1.4. Se il cliente è responsabile della violazione dei diritti di proprietà, sono escluse rivendicazioni nei confronti di SHOPWARE.

2.18.1.5. Sono escluse ulteriori rivendicazioni rispetto a quelle in precedenza indicate da parte del cliente a causa di una violazione dei diritti di proprietà di terzi.

2.18.2. Le limitazioni di responsabilità non si applicano nel caso in cui i danni siano dovuti alla perdita della vita, dell'integrità fisica, della salute o a richieste di risarcimento ai sensi della legge sulla responsabilità del prodotto o delle garanzie. Resta salva la responsabilità per la violazione degli obblighi il cui adempimento è essenziale per la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il cliente può regolarmente fare affidamento. Lo stesso vale per le violazioni degli obblighi da parte di ausiliari di SHOPWARE.

2.18.3. Le limitazioni ed esclusioni di responsabilità non si applicano se i danni sono coperti dall'assicurazione di responsabilità civile di SHOPWARE e l'assicurazione copra il danno.

2.18.4. Se la responsabilità non è esclusa o risulta non escludibile per legge, la responsabilità è limitata ai danni tipici e prevedibili.

## **2.19. Limitazione di responsabilità**

I reclami secondo i punti di cui sopra, la responsabilità per vizi, ritardo, altra responsabilità si estinguono in un periodo di 3 anni dalla conoscenza, ed in ogni caso non oltre cinque anni dalla consegna, salvo diversa indicazione nelle disposizioni relative ai servizi speciali.

## **2.20. Riserva della proprietà**

2.20.1. La proprietà dei beni forniti da SHOPWARE rimane di SHOPWARE fino al completo pagamento di tutte le somme derivanti dal rapporto commerciale con il cliente e non può essere data in pegno o trasferita come garanzia.

2.20.2. In caso di pignoramenti o altri interventi di terzi, il cliente deve informare immediatamente SHOPWARE.

2.20.3. I titoli saranno svincolati su richiesta del cliente se il valore dei titoli supera i crediti garantiti di oltre il 25%.

## **2.21. Compenso**

2.21.1. L'importo del compenso, la data di scadenza e le modalità di fatturazione risultano dal contratto, dalle disposizioni relative ai servizi speciali e dalle condizioni generali.

2.21.2. I prezzi si intendono "come di fabbrica" ed escludono l'IVA.

2.21.3. Se non diversamente concordato, le fatture sono immediatamente esigibili senza detrazioni.

2.21.4. Il pacchetto risulta dal contratto.

2.21.5. Se un fornitore di SHOPWARE aumenta o diminuisce un prezzo a SHOPWARE, SHOPWARE varierà i prezzi al cliente.

2.21.5.1. Gli aumenti sono esclusi qualora venga concordata una data di consegna entro quattro mesi dalla conclusione del contratto.

2.21.5.2. Le riduzioni vengono trasferite da SHOPWARE al cliente senza preavviso.

2.21.6. In caso di obblighi continuativi, i prezzi dei servizi possono essere aumentati. Se non diversamente concordato, si applica quanto segue:

2.21.6.1. L' aumento del compenso può essere effettuato per la prima volta al termine della durata minima del contratto, mentre ulteriori aumenti possono essere annunciati non prima di 11 mesi dall'entrata in vigore dell'aumento precedente.

2.21.6.2. L' aumento avrà effetto un mese dopo l'annuncio.

## **2.22. Fatturazione**

SHOPWARE ha la facoltà di inviare le fatture in formato pdf via e-mail o di inserirle nell'account del cliente (fattura elettronica).

## **2.23. Privacy / Protezione dei dati**

2.23.1. Il cliente è responsabile di fornire a SHOPWARE tutte le informazioni, i requisiti legali e le conoscenze necessarie per osservare la protezione e la riservatezza dei dati.

2.23.2. Prima di consegnare un supporto dati a SHOPWARE, il cliente è responsabile della cancellazione dei dati che meritano di essere protetti, se non diversamente concordato.

2.23.3. Il cliente e SHOPWARE garantiscono che tutte le persone incaricate dell'elaborazione o

dell'adempimento del contratto rispettino le disposizioni di legge e la privacy. L'obbligo previsto dalla legge sulla protezione dei dati deve essere assolto al più tardi prima di iniziare il lavoro e le prove degli adempimenti devono essere fornite su richiesta.

2.23.4. Il cliente e SHOPWARE garantiscono l'adozione di tutte le misure tecniche e organizzative necessarie per l'attuazione delle disposizioni del comma precedente.

2.23.5. Il cliente e SHOPWARE possono recedere dal contratto, in tutto o in parte, se non rispettano gli obblighi entro un termine ragionevole o se violano intenzionalmente o per grave negligenza le norme sulla protezione dei dati.

2.23.6. Il cliente e SHOPWARE sono obbligati a trattare con riservatezza tutte le informazioni riservate, i segreti aziendali e commerciali ottenuti nell'ambito del rapporto contrattuale, in particolare a non trasmetterli a terzi o utilizzarli per scopi diversi da quelli contrattuali.

2.23.7. SHOPWARE può includere il nome del cliente e una breve descrizione del servizio in un elenco di riferimento. Tutti gli altri riferimenti pubblicitari al cliente vengono preventivamente concordati con lui.

## **2.24. Forma scritta**

Il contratto e le sue eventuali modifiche, nonché tutte le dichiarazioni, le informazioni e i requisiti di documentazione relativi al contratto, devono essere in forma scritta, a meno che non venga concordata un'altra forma aggiuntiva.

## **2.25. Esclusione della compensazione**

Il cliente non ha il diritto di compensare i propri crediti con i pagamenti dovuti, a meno che non si tratti di crediti incontestati o legalmente accertati.

## **2.26. Legge applicabile, foro competente e accordi accessori**

2.26.1. Il contratto, compresi i presenti Termini e condizioni, è regolato dalla legge della Repubblica Federale Tedesca. Le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite di Vienna dell'11 aprile 1980 sui contratti di vendita internazionale di merci (CISG, Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita) non si applicano.

2.26.2. In caso di controversie legali, il foro competente è Colonia.

2.26.3. SHOPWARE ha il diritto di agire in qualsiasi altra giurisdizione prevista dalla legge.

2.26.4. Non sono stati stipulati accordi accessori.

## **2.27. Clausola invalida**

2.27.1. L'eventuale invalidità di una clausola del contratto o dei presenti Termini e condizioni non pregiudica la validità delle restanti disposizioni.

2.27.2. Le parti contraenti sostituiranno di comune accordo le disposizioni non valide con disposizioni che corrispondano il più possibile alle disposizioni non valide.

## **2.28. Informazioni sul software di terzi e sui diritti di utilizzo del software di terzi**

2.28.1. È possibile che l'utilizzo del software di SHOPWARE, secondo i termini di licenza del software stesso, comporti che il cliente debba acquisire ulteriori diritti di utilizzo di terze parti.

2.28.2. Il cliente è responsabile dell'acquisto dei diritti di utilizzo di terzi.

## **3. Disposizioni speciali per servizi personalizzati**

### **3.1. Disposizioni per il trasferimento di software proprietario**

#### **3.1.1. Disposizioni generali per il trasferimento del software**

##### **3.1.1.1. Oggetto del contratto**

3.1.1.1.1. Le seguenti condizioni si applicano al trasferimento e all'utilizzo del software nella versione concessa in licenza nel contratto.

3.1.1.1.2. Non si applicano a servizi aggiuntivi quali l'installazione, l'integrazione, la parametrizzazione e l'adattamento del software standard alle esigenze del cliente.

3.1.1.1.3. Il backup dei dati è a carico del cliente, se non diversamente concordato.

##### **3.1.1.2. Tipo e scopo del servizio**

3.1.1.2.1. SHOPWARE fornisce il software al cliente a seconda degli accordi contrattuali.

3.1.1.2.2. La documentazione del software può essere consegnata in tedesco in forma cartacea o stampabile, se non diversamente concordato.

3.1.1.2.3. Il software viene controllato con un programma antivirus aggiornato prima di ogni consegna al cliente (se la consegna ha luogo). SHOPWARE dichiara che la scansione non ha riscontrato alcuna funzionalità danneggiata nel software.

##### **3.1.1.3. Diritti d'uso**

3.1.1.3.1. Il software è protetto da copyright.

3.1.1.3.2. Il software viene fornito al cliente per l'uso previsto. L'ambito dell'uso previsto, nonché il tipo e l'ambito dei diritti d'uso risultano dal contratto e dai presenti Termini e condizioni.

3.1.1.3.3. L'uso previsto è determinato anche dal sistema e dall'ambiente applicativo del software al momento del trasferimento iniziale. Se il software viene trasferito su un hardware

acquistato in un secondo momento, potrebbero esserci restrizioni sull'uso che devono essere rimosse a pagamento.

3.1.1.3.4. Il cliente si impegna ad adottare adeguate misure tecniche e organizzative per garantire che il software venga utilizzato come previsto.

3.1.1.3.5. Il cliente ha il diritto di effettuare una copia del software a scopo di backup. Le duplicazioni del software a scopo di backup dei dati rientrano nell'uso previsto.

3.1.1.3.6. L'utilizzo in un ambiente di sistema diverso da quello concordato richiede il consenso di SHOPWARE. Se un ambiente di sistema definito nel contratto non è operativo, l'utilizzo è consentito temporaneamente in un altro ambiente di sistema idoneo fino all'eliminazione del guasto.

3.1.1.3.7. Il cliente si impegna a non trasformare il software in un'altra forma di codice, a meno che ciò non sia consentito dalle norme sul copyright.

3.1.1.3.8. SHOPWARE informa il cliente in merito ai blocchi di copia e all'utilizzo dei contenuti del software, nella misura in cui siano conosciuti.

## **3.1.2. Disposizioni speciali per il trasferimento di software**

### **3.1.2.1. Licenza del software per un periodo di tempo illimitato**

#### **3.1.2.1.1. Diritti d'uso**

3.1.2.1.1.1. Se nel contratto non sono concessi altri diritti d'uso, SHOPWARE concede al cliente i seguenti diritti d'uso del software:

3.1.2.1.1.1.1. Il diritto non esclusivo, perpetuo e trasferibile di utilizzare il software nell'ambiente di sistema concordato nel contratto.

3.1.2.1.1.1.2. Se il cliente ha il diritto di trasferire i diritti d'uso a terzi e si avvale di tale diritto, deve imporre i propri obblighi al terzo. Con tale trasferimento, i diritti d'uso del cliente decadono. Lo stesso vale per i trasferimenti di ritorno. Tutte le copie esistenti del software devono essere cancellate o restituite a SHOPWARE.

3.1.2.1.1.1.3. Il software contiene software open-source di terze parti (d'ora in poi denominato "OSS"). In deroga alle presenti CG, il cliente riceverà esclusivamente i diritti di utilizzo di tale OSS, derivanti dalle condizioni di licenza applicabili all'OSS. Su richiesta del cliente, SHOPWARE informerà il cliente su quale OSS è contenuto nel software o nelle estensioni del software e quali condizioni di licenza si applicano, se ciò non è già evidente nella documentazione del software.

#### **3.1.2.1.2. Risoluzione straordinaria dei diritti d'uso**

3.1.2.1.2.1. Se il cliente viola gravemente i diritti di utilizzo concordati o i diritti di proprietà del titolare del diritto, SHOPWARE può interrompere straordinariamente i diritti d'uso del software interessato.

3.1.2.1.2.2. In caso di risoluzione, il cliente è tenuto a cancellare o restituire a SHOPWARE

l'originale del software interessato dalla risoluzione, compresa la documentazione e tutte le copie.

3.1.2.1.2.3. Su richiesta di SHOPWARE, il cliente rilascia una dichiarazione sulla cancellazione.

3.1.2.1.2.4. Il cliente ha il diritto di conservare una copia del software a scopo di test e di archiviazione se viene raggiunto un accordo. Le altre disposizioni di legge rimangono inalterate.

### **3.1.2.1.3. Compenso**

3.1.2.1.3.1. Il compenso è dovuto immediatamente.

3.1.2.1.3.2. Nel caso in cui vengano concordate prestazioni parziali, le presenti Termini e condizioni si applica di conseguenza.

### **3.1.2.1.4. Responsabilità per vizi, termine di responsabilità per vizi**

3.1.2.1.4.1. Se l'obbligo di SHOPWARE per la rimozione dei difetti non è contrattualmente escluso, si applica quanto segue:

3.1.2.1.4.1.1. L'obbligo di SHOPWARE di eliminare i difetti si applica all'ultima versione del software adottata dal cliente. Salvo diverso accordo, una nuova versione deve essere accettata dal cliente se serve ad evitare o eliminare i difetti. Il cliente non è obbligato ad accettare una nuova versione se la nuova versione si discosta notevolmente dalle specifiche concordate nel contratto. Se il cliente non adotta una nuova versione per questo motivo, gli altri suoi diritti derivanti dai presenti Termini e condizioni rimangono inalterati.

3.1.2.1.4.1.2. Al rilascio di una nuova versione del software, la versione sostituita deve essere distrutta o consegnata su richiesta di SHOPWARE.

3.1.2.1.4.1.3. Se una nuova versione contiene più funzionalità o caratteristiche rispetto a quella dovuta contrattualmente e modificata ("servizio aggiuntivo"), il cliente deve pagare un costo di trasferimento solo se vuole utilizzare il servizio aggiuntivo. Non esiste un obbligo di utilizzo del servizio aggiuntivo.

3.1.2.1.4.1.4. SHOPWARE può correggere il difetto a sua discrezione rimuovendolo, aggirandolo o sostituendolo. L'azione correttiva include la consegna di un'istruzione scritta o stampabile per la documentazione, se necessario.

3.1.2.1.4.2. Se SHOPWARE non corregge i difetti entro un termine ragionevole, il cliente può stabilire un periodo di tolleranza. Se la riparazione o la sostituzione non avviene entro tale periodo o se fallisce per qualsiasi altro motivo, il cliente può richiedere una ragionevole riduzione del prezzo.

3.1.2.1.4.3. Il periodo di garanzia è di 12 mesi dalla consegna, se non diversamente concordato. Anche il periodo di garanzia per i difetti delle prestazioni successive termina con la scadenza del periodo di cui alla frase precedente.

### **3.1.2.2. Licenza software temporanea (noleggio / SaaS / test e dimostrazione)**

### **3.1.2.2.1. Diritti d'uso**

3.1.2.2.1.1. Se nel contratto non sono previsti altri diritti d'uso, SHOPWARE concede al cliente i seguenti diritti d'uso del software:

3.1.2.2.1.2. il diritto di utilizzo non esclusivo

3.1.2.2.1.3. il diritto di utilizzo nell'ambiente di sistema concordato nel contratto,

3.1.2.2.1.4. il diritto di utilizzo non trasferibile

3.1.2.2.1.5. il diritto d'uso limitato nel tempo e revocabile.

3.1.2.2.1.6. Lo stesso vale per la fornitura a scopo di prova e dimostrazione per il periodo di prova o dimostrazione.

3.1.2.2.1.7. Il software contiene software open-source di terzi (d'ora in poi denominato "OSS"). In deroga ai presenti Termini e condizioni, il cliente riceverà esclusivamente i diritti di utilizzo di tale OSS, derivanti dalle condizioni di licenza applicabili all'OSS. Su richiesta del cliente, SHOPWARE informerà il cliente quale OSS è contenuto nel software o nelle estensioni del software e quali condizioni di licenza si applicano se ciò non è già evidente dalla documentazione appartenente al software.

### **3.1.2.2.2. Durata del contratto e cessazione dei diritti d'uso**

3.1.2.2.2.1. La durata della cessione del software risulta dal contratto.

3.1.2.2.2.2. Se il cliente viola gravemente i diritti d'uso concordati o i diritti del proprietario, SHOPWARE può revocare straordinariamente i diritti d'uso per il software interessato. Ciò implica l'invio di un sollecito non andato a buon fine da parte di SHOPWARE.

3.1.2.2.2.3. In caso di risoluzione, il cliente deve cancellare gli originali del software interessato dalla risoluzione, compresa la documentazione e tutte le copie, e restituirli a SHOPWARE. Su richiesta di SHOPWARE, il cliente rilascia una dichiarazione sulla cancellazione. Il cliente ha il diritto di conservare una copia del software a scopo di test e di archiviazione se nel contratto è stato stipulato un accordo corrispondente.

3.1.2.2.2.4. Le altre disposizioni di legge rimangono inalterate.

## **3.2. Servizi per il software**

### **3.2.1. Tipo e scopo del servizio**

3.2.1.1. SHOPWARE fornisce servizi per il software, come indicato nell'offerta, e personale qualificato per eseguire i servizi concordati.

3.2.1.2. L'oggetto del servizio è la versione corrente del software al momento della consegna, tenendo conto dei servizi precedenti forniti fino al momento del servizio corrente, ovvero il servizio è dovuto per la versione corrente pubblicata da SHOPWARE. Le vecchie versioni non devono essere mantenute.

3.2.1.3. Se il cliente non utilizza il software elencato nell'offerta in conformità con l'ambiente di sistema, non ha diritto ai servizi concordati.

3.2.1.4. Se il cliente utilizza il software in modo non conforme agli accordi sul diritto d'uso del contratto di licenza, non ha diritto a ricevere servizi concordati.

## **3.2.2. Collaborazione del cliente**

3.2.2.1. Il cliente dovrà supportare SHOPWARE nella fornitura dei servizi contrattuali in misura adeguata.

3.2.2.2. Il cliente ispezionerà la merce immediatamente dopo la consegna da parte di SHOPWARE, nella misura in cui ciò sia possibile nel corso delle normali attività commerciali. Nel caso in cui si manifesti un difetto, lo comunicherà immediatamente a SHOPWARE.

3.2.2.3. La notifica dei difetti avverrà generalmente tramite il sistema di ticket di SHOPWARE o, se concordato, tramite il numero di telefono fornito a tale scopo. La notifica deve descrivere con precisione il difetto (in particolare, le condizioni in cui si verifica, i sintomi e gli effetti del difetto).

3.2.2.4. Il cliente dovrà adottare le misure ragionevolmente praticabili per facilitare l'identificazione del difetto e delle sue cause.

3.2.2.5. Su richiesta, il cliente dovrà fornire l'ambiente di sistema per il software elencato nell'offerta.

3.2.2.6. Il cliente è tenuto a informare tempestivamente SHOPWARE sul proprio sistema operativo e sulle modifiche a tale sistema e al software elencato nell'offerta, a condizione che tali modifiche influiscano sui servizi contrattuali di SHOPWARE.

3.2.2.7. Il cliente concederà a SHOPWARE l'accesso in loco all'hardware e al software necessari per la fornitura dei servizi durante il normale orario di lavoro e nella misura necessaria, nonché fornirà le strutture tecniche richieste. A seconda dell'urgenza del rispettivo servizio, l'accesso sarà concesso anche al di fuori del normale orario di lavoro del cliente.

3.2.2.8. Il backup dei dati spetta al cliente.

## **3.2.3. Accordi sul livello di servizio**

3.2.3.1. Il cliente può concordare con SHOPWARE i tempi di erogazione dei servizi.

3.2.3.2. Se non diversamente concordato, SHOPWARE reagirà alla notifica di un difetto da parte del Cliente entro i termini concordati ("Tempi di risposta").

3.2.3.3. Il prerequisito per l'inizio dei rispettivi tempi è che il cliente utilizzi il sistema di ticket fornito da SHOPWARE.

## **3.2.4. Diritti d'uso**

3.2.4.1. L'obbligo di fornire le patch comprende l'obbligo di concedere i diritti di utilizzo nella natura e nella misura in cui esistono per il software elencato nell'offerta, a meno che non sia stato concordato diversamente.

3.2.4.2. Il cliente dovrà comunicare a SHOPWARE le modifiche dei diritti di utilizzo e, se necessario, le modifiche dei diritti di modifica di terzi.

## **3.2.5. Compenso**

3.2.5.1. Il compenso forfettario indicato nell'offerta è la tariffa per tutti i servizi concordati, a meno che non sia specificato diversamente nel contratto.

3.2.5.2. Il canone mensile fisso è calcolato in base all'ambito di utenza proposto.

3.2.5.3. Il compenso per le spese elencate nell'offerta corrisponde alla retribuzione del tempo

dedicato ai servizi di assistenza, se non diversamente concordato.

## **3.2.6. Conseguenze legali in caso mancato adempimento del Servizio di Manutenzione**

3.2.6.1. Se il Servizio di Manutenzione non viene fornito in conformità al contratto e SHOPWARE ne è responsabile, SHOPWARE è tenuta a fornire il servizio in conformità al contratto entro un periodo di tempo ragionevole senza costi aggiuntivi per il cliente.

3.2.6.2. È richiesto un reclamo immediato da parte del cliente che deve essere presentato al più tardi entro 1 settimana dalla conoscenza dell'interruzione.

3.2.6.3. Qualora la fornitura contrattuale del Servizio di Manutenzione non dovesse riuscire a causa di motivi imputabili da SHOPWARE, anche entro una proroga adeguata stabilita dal cliente, quest'ultimo ha il diritto di rescindere il contratto per il software interessato senza preavviso.

3.2.6.4. Se la prosecuzione del contratto è inaccettabile per il cliente a causa dell'adempimento non conforme e allo scadere della proroga, considerando tutte le circostanze del caso e soppesando gli interessi di entrambe le parti, il cliente può recedere in tutto o in parte.

3.2.6.5. In caso di risoluzione, SHOPWARE ha diritto a un risarcimento per il servizio fornito fino alla data di risoluzione effettiva. L'indennizzo non è dovuto per quei servizi per i quali il cliente può dimostrare entro tre settimane dalla dichiarazione di risoluzione che non possono essere utilizzati e che non gli interessano.

3.2.6.6. Resta fermo il diritto alla risoluzione straordinaria per altro importante motivo. SHOPWARE ha, in questo caso, diritto a un indennizzo per i servizi forniti fino alla data di risoluzione effettiva. L'indennizzo non è dovuto per quei servizi per i quali il cliente può dimostrare, entro tre settimane dalla dichiarazione di risoluzione, che non gli interessano.

## **3.3. Servizi di hosting**

### **3.3.1. Obblighi di prestazione**

3.3.1.1. SHOPWARE garantisce l'accessibilità in base agli accordi contrattuali. Sono esclusi i momenti in cui il server non può essere raggiunto a causa di problemi tecnici o di altro tipo al di fuori del controllo di SHOPWARE (forza maggiore, colpa di terzi, ecc.). SHOPWARE avrà il diritto di limitare l'accesso ai servizi qualora lo richiedano la sicurezza del funzionamento della rete, il mantenimento dell'integrità della rete e la prevenzione di gravi disturbi della rete, del software o dei dati memorizzati.

3.3.1.2. Se SHOPWARE non rispetta gli obblighi di prestazione, il cliente ha il diritto di recedere dal contratto solo se SHOPWARE non rispetta un ragionevole periodo di tolleranza fissato dal cliente. Il periodo di tolleranza deve essere indicato per iscritto.

### **3.3.2. Responsabilità**

SHOPWARE sarà responsabile delle disposizioni generali dei presenti Termini e condizioni.

## **3.4. Altri servizi**

### **3.4.1. Tipo e scopo del servizio**

3.4.1.1. SHOPWARE fornisce altri servizi alle condizioni dell'offerta.

3.4.1.2. Il cliente si assume la responsabilità del progetto e del suo successo.

3.4.1.3. Il corretto backup dei dati spetta al cliente.

3.4.1.4. Le prestazioni di un contratto d'opera e di servizi non sono incluse nell'offerta commerciale.

3.4.1.5. SHOPWARE fornisce i propri servizi allo stato attuale dell'arte in vigore al momento dell'offerta e tramite personale qualificato per l'erogazione dei servizi.

### **3.4.2. Collaborazione tra SHOPWARE e il cliente**

3.4.2.1. Il personale che può essere contattato per le rispettive parti è quello espressamente designato dalle stesse.

3.4.2.2. Il cliente trasmetterà le richieste per il servizio da fornire solo al personale designato da SHOPWARE e non darà istruzioni ad altri dipendenti di SHOPWARE.

3.4.2.3. Le persone incaricate da SHOPWARE non instaurano alcun rapporto di lavoro con il cliente, anche se forniscono servizi presso la sua sede.

### **3.4.3. Collaborazione del Cliente**

3.4.3.1. Il cliente assisterà alla fornitura dei servizi SHOPWARE in modo appropriato.

3.4.3.2. Metterà a disposizione tempestivamente le informazioni e i documenti completi e necessari. Ulteriori servizi di cooperazione richiedono un accordo separato.

### **3.4.4. Difetto nella qualità della prestazione**

3.4.4.1. Se il servizio non è fornito in base al contratto o è fornito in modo errato e SHOPWARE è responsabile, SHOPWARE è obbligata a fornire i servizi in base al contratto senza costi aggiuntivi per il cliente entro un periodo di tempo ragionevole. Un periodo è adeguato quando è di almeno tre settimane.

3.4.4.2. Il prerequisito è il reclamo del cliente, che deve avvenire immediatamente, entro una settimana dall'ultima sua conoscenza.

3.4.4.3. Se il servizio offerto non sia correttamente prestato in parti significative per motivi imputabili a SHOPWARE, anche entro una proroga appropriata esplicitamente stabilita dal cliente, quest'ultimo ha il diritto di risolvere il contratto.

3.4.4.4. In questo caso, SHOPWARE ha diritto al compenso per il servizio fornito fino alla data della risoluzione.

3.4.4.5. Il compenso non è dovuto per quei servizi per i quali il cliente può dimostrare, entro tre settimane dopo la dichiarazione di risoluzione, che non sono disponibili o che sono per lui privi di interesse.

3.4.4.6. Il diritto di risoluzione straordinaria per giusta causa rimane inalterato.

3.4.4.7. Sono escluse ulteriori rivendicazioni da parte del cliente a causa di difetti qualitativi di prestazione.

3.4.4.8. Le limitazioni di responsabilità non si applicano in caso di dolo o colpa grave e non per danni alla vita, all'incolumità fisica o alla salute o per rivendicazioni ai sensi della legge sulla responsabilità del prodotto o in caso di garanzie. Resta salva la responsabilità per la violazione degli obblighi il cui adempimento è essenziale per la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il cliente può regolarmente fare affidamento. Lo stesso vale per le violazioni degli obblighi da parte di ausiliari di SHOPWARE.

### **3.4.5. Modifiche al servizio**

3.4.5.1. Il cliente può richiedere una modifica del servizio dopo la conclusione del contratto come parte della prestazione di SHOPWARE a pagamento, a meno che ciò non sia negato da SHOPWARE per un giusto motivo.

3.4.5.2. Il processo di modifica deve essere documentato se non diversamente concordato.

3.4.5.3. SHOPWARE deve comunicare al cliente entro 15 giorni se la modifica della richiesta non sia attuabile.

3.4.5.4. Se la richiesta di modifica è attuabile; SHOPWARE comunica se è necessario o meno un esame più approfondito.

3.4.5.5. Se è necessario un esame approfondito della richiesta di modifica, SHOPWARE deve presentare contemporaneamente un'offerta di esame corrispondente con informazioni sul compenso.

3.4.5.6. Il cliente accetterà o rifiuterà l'offerta di esame entro dieci giorni.

3.4.5.7. Se non è necessario un esame approfondito della modifica richiesta, SHOPWARE deve presentare o un'offerta di implementazione che indichi il periodo di servizio, le date previste e il compenso o accettare di eseguire le modifiche proposte.

3.4.5.8. Il cliente accetta o rifiuta l'offerta di SHOPWARE entro il periodo di validità dell'offerta.

3.4.5.9. Le modifiche di prestazione concordate devono essere documentate in modo vincolante mediante un corrispondente adeguamento dell'offerta.

3.4.5.10. Il cliente e SHOPWARE possono concordare che i servizi interessati dalla richiesta di modifica vengano sospesi fino al necessario adeguamento degli accordi contrattuali. Se gli adeguamenti richiesti degli accordi non sono stati raggiunti entro il periodo di validità della realizzazione dell'offerta, il lavoro deve procedere in base al contratto. Il periodo di esecuzione sarà prolungato del numero di giorni lavorativi in cui il lavoro è stato sospeso a seguito della richiesta di modifica o della revisione della richiesta di modifica. SHOPWARE può richiedere un rimborso spese o un aumento appropriato del prezzo fisso concordato per la durata dell'interruzione, ad eccezione del fatto che i membri del team di SHOPWARE siano stati utilizzati in altro modo.

## **3.5. Software gratuito (edizione comunitaria)**

3.5.1. Il software della Community Edition viene messo a disposizione del cliente gratuitamente tramite una donazione. SHOPWARE non offrirà alcun servizio di assistenza per la Community Edition.

3.5.2. Le condizioni di licenza per il software della Community Edition per Shopware 5 derivano esclusivamente dalla AGPLv3 e per Shopware 6 esclusivamente dalla MIT e dalla AGPLv3 e devono essere rispettate dal cliente. Le condizioni di licenza del MIT sono disponibili all'indirizzo <https://opensource.org/licenses/MIT>. Le condizioni di licenza della AGPLv3 sono disponibili all'indirizzo [www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.de.html](http://www.gnu.org/licenses/agpl-3.0.de.html). SHOPWARE

concede al cliente il diritto di utilizzare il software nell'ambito della licenza stessa e nell'ambito delle condizioni di utilizzo contenute nei presenti Termini e condizioni. Le condizioni di licenza della Community Edition non saranno limitate o modificate dai presenti Termini e condizioni. I diritti sulle estensioni del software acquistate separatamente, derivanti dalle condizioni di licenza, non saranno oggetto delle presenti limitati. Eventuali ulteriori diritti non sono concessi.

3.5.3. Il cliente concede a SHOPWARE il diritto di nominarlo come cliente di riferimento e di utilizzare i marchi denominativi e di immagine del cliente a fini pubblicitari.

## **3.6. Account SHOPWARE**

3.6.1. L'account SHOPWARE consente al cliente di gestire tutte le estensioni relative al software e i dati dei propri clienti (gestione degli ordini, modifica degli indirizzi e dei metodi di pagamento, controllo del saldo del conto, download delle fatture, ecc.) Creando un account SHOPWARE, il cliente accetta i presenti Termini e condizioni durante la registrazione.

3.6.2. L'utilizzo dell'account SHOPWARE richiede la registrazione del cliente. SHOPWARE può rifiutare la registrazione di un cliente senza indicarne i motivi. Con la registrazione, il cliente assicura di essere un partner contrattuale autorizzato. Il cliente si impegna a fornire le informazioni richieste per la registrazione in modo completo e veritiero. Non è consentita la registrazione a nome di terzi. SHOPWARE ha il diritto di bloccare l'account SHOPWARE del cliente se le informazioni fornite sono incomplete o non veritiere e se il cliente non aggiorna immediatamente i dati su richiesta di SHOPWARE. Ciò non si applica se il cliente non è responsabile delle informazioni errate. Il cliente riceverà un accesso protetto da password all'account SHOPWARE via Internet. La password viene assegnata al cliente e deve essere individuale, sufficientemente lunga (almeno dodici caratteri) e complessa (lettere maiuscole, lettere minuscole, numeri, simboli speciali). Il cliente deve mantenere segreti i propri dati di accesso e proteggerli dall'uso improprio di terzi. In caso di effettiva o presunta perdita o uso improprio dei dati di accesso, il cliente dovrà informare immediatamente SHOPWARE. SHOPWARE avrà quindi il diritto di bloccare l'accesso fino all'eliminazione del rischio di uso improprio.

3.6.3. Il cliente sarà responsabile di tutte le conseguenze derivanti dall'uso improprio, a meno che non ne sia responsabile.

## **3.7. Negozi SHOPWARE per fornitori di software**

3.7.1. SHOPWARE offre al cliente la possibilità di fornire estensioni del software sviluppate autonomamente (compresi i temi) per la Community Edition e l'edizione proprietaria del software (d'ora in poi denominate "software on-prem") tramite piattaforme di vendita elettroniche (d'ora in poi denominate "Negozi SHOPWARE").

3.7.2. In questo ruolo, il cliente è definito "fornitore di software".

3.7.2.1. L'utilizzo dei Negozi SHOPWARE richiede un account SHOPWARE.

3.7.2.2. Nel caso di estensioni del software con componenti backend per il software, che devono essere distribuite da SHOPWARE 5 sotto una licenza proprietaria, è obbligatorio l'acquisto separato e preventivo di una licenza SHOPWARE SDK a pagamento da parte del fornitore di software.

3.7.2.3. Tutte le ulteriori regole per l'utilizzo dei Negozi SHOPWARE da parte del fornitore di software sono disciplinate in un contratto separato. Dopo la conclusione di questo contratto, il fornitore di software sarà attivato da SHOPWARE per la fornitura di estensioni del software.

## 3.8. Negozi SHOPWARE per gli utenti

3.8.1. SHOPWARE offre al cliente la possibilità di acquistare, noleggiare o utilizzare gratuitamente estensioni software per il software tramite i Negozi SHOPWARE, che non sono stati sviluppati e create da SHOPWARE stessa.

3.8.2. In questo contesto, il cliente viene definito "utente".

3.8.2.1. Un'estensione del software può includere un abbonamento che dà diritto all'utente a patch, aggiornamenti e supporto per l'estensione del software secondo i termini dell'abbonamento.

3.8.2.2. L'utilizzo dei Negozi SHOPWARE richiede un account SHOPWARE.

3.8.2.3. SHOPWARE metterà a disposizione dell'utente i Negozi SHOPWARE nel rispetto delle seguenti disposizioni:

3.8.2.3.1. Il contratto per l'acquisto di estensioni software in un Negozio SHOPWARE, eventualmente comprensivo di un abbonamento, sarà concluso tra SHOPWARE e l'utente.

3.8.2.3.2. In alternativa all'acquisto, per alcune estensioni software è possibile anche il noleggio.

3.8.2.3.3. Il contratto per un'estensione software in un Negozio SHOPWARE viene stipulato al momento dell'installazione dell'estensione software.

3.8.2.3.4. Un contratto di noleggio e/o abbonamento ha una durata indeterminata e di almeno un mese, a partire dal primo giorno di installazione. La risoluzione è possibile in qualsiasi momento alla fine del mese di utilizzo in corso. I mesi di utilizzo già iniziati saranno sempre fatturati integralmente. Eventuali canoni di locazione già pagati o sostenuti non saranno accreditati per il mese di utilizzo in corso. Il diritto di recesso straordinario per giusta causa rimane inalterato. SHOPWARE ritiene che esista un motivo rilevante se il cliente viola colpevolmente e gravemente i termini di utilizzo concordati per l'estensione del software e indicati nel Negozio SHOPWARE o i diritti di proprietà del titolare dei diritti.

3.8.2.3.5. Con la risoluzione del contratto di noleggio, l'utente è tenuto a restituire l'estensione, per cui la cancellazione e la disinstallazione vengono eseguite nel back-end e nell'account SHOPWARE. Se l'estensione del software non viene disinstallata e cancellata dopo la fine del periodo contrattuale, ma continua ad essere utilizzata, per la durata dell'uso non autorizzato sorge un diritto al risarcimento dei danni pari al canone precedentemente pagato, senza che ciò costituisca un nuovo diritto d'uso. Inoltre, per l'uso non autorizzato è previsto un supplemento pari al canone di locazione precedentemente pagato.

3.8.2.3.6. Le estensioni del software devono essere installate e messe in funzione dall'utente. L'utente ha diritto a un aggiornamento se ha noleggiato l'estensione del software o ha acquistato un abbonamento.

3.8.2.3.7. L'assistenza - se offerta - sarà fornita esclusivamente dal fornitore del software, in nessun caso da SHOPWARE.

3.8.2.3.8. SHOPWARE non è tenuta a verificare le estensioni del software offerte nei Negozi SHOPWARE per quanto riguarda la loro funzionalità, le caratteristiche descritte nell'offerta o le violazioni dei diritti di terzi. Le questioni di compatibilità devono essere chiarite dall'utente direttamente con il fornitore del software prima dell'acquisto.

3.8.2.3.9. Vengono fornite estensioni del software, comprese le istruzioni per l'installazione. Un manuale di istruzioni (documentazione per l'utente in forma di testo o guida on line) è dovuto solo se l'uso previsto è impossibile senza di esso. Altre istruzioni o documentazione non sono dovute.

3.8.2.3.10. Se SHOPWARE è il fornitore del software, il supporto e gli aggiornamenti per l'estensione del software saranno forniti in conformità con il contratto stipulato con l'utente.

Per questo motivo gli utenti della Community Edition non possono ricevere alcun supporto, patch o aggiornamento da SHOPWARE per le estensioni software che sono a pagamento nei Negozi SHOPWARE.

3.8.2.3.11. Restano impregiudicati i diritti dell'utente basati sulla responsabilità legale per vizi o garanzie.

## 3.9. Software come servizio (SaaS)

3.9.1. SHOPWARE metterà il software a disposizione del cliente nel cloud come soluzione ospitata da SHOPWARE. L'utilizzo di SaaS richiede un account SHOPWARE.

3.9.2. SHOPWARE fornirà al cliente il SaaS comprensivo della documentazione associata e con le funzionalità e i livelli di servizio descritti nei vari piani.

3.9.3. SHOPWARE mira a mantenere il SaaS in modo permanente (24 ore al giorno, 365 giorni all'anno). L'infrastruttura è progettata per una disponibilità annua del 99%. Tuttavia, sono escluse le misure di manutenzione e riparazione di routine, necessarie e pianificate (per un totale massimo di otto ore al mese). Per quanto possibile, le misure di manutenzione e riparazione necessarie saranno annunciate per tempo all'indirizzo <https://status.SHOPWARE.store>. Non si garantisce che il SaaS sia sempre disponibile.

3.9.4. Con SaaS, SHOPWARE si basa sul principio del "self-service" per rendere l'utilizzo di SaaS il più semplice possibile. Pertanto, sono disponibili servizi di assistenza supplementari per supportare il cliente in conformità con la descrizione del servizio. Il livello di supporto dipende dal piano scelto. In caso contrario, il cliente non ha diritto a un design o a una attrezzatura specifica del SaaS. Le proprietà del SaaS sono garantite solo se SHOPWARE le descrive espressamente al cliente per iscritto come proprietà garantite.

3.9.5. Il SaaS può includere l'interazione con soluzioni o applicazioni cloud di terze parti (di seguito denominati "Prodotti di terze parti"). È responsabilità del cliente creare le condizioni necessari per l'utilizzo dei Prodotti di terze parti insieme al SaaS. Ciò vale per la stipula di contratti con i fornitori dei Prodotti di terze parti, nonché per l'utilizzo o l'installazione dei Prodotti di terze parti in conformità al contratto stipulato a tale proposito con il rispettivo fornitore. SHOPWARE non sarà coinvolta in questi contratti e non sarà responsabile dei servizi dovuti dai fornitori dei prodotti di terzi.

3.9.6. L'accesso al SaaS viene fornito tramite Internet. Il cliente è responsabile della fornitura dell'accesso a Internet e dell'hardware (es. router, smart devices) o del software (es. browser) necessari per l'accesso al SaaS presso la sede del cliente. Il SaaS viene fornito al cliente esclusivamente come soluzione che può essere utilizzata nel browser o controllata tramite API.

3.9.7. SHOPWARE si riserva espressamente il diritto di modificare SaaS in tutto o in parte in qualsiasi momento a propria discrezione, tenendo conto degli interessi del cliente. Tuttavia, ciò si applica solo se ciò non pregiudica eventuali servizi che si riferiscono agli obblighi delle parti, il cui adempimento rende possibile l'uso del SaaS e sul cui rispetto la controparte fa regolarmente affidamento o può fare affidamento (di seguito denominati "obbligo contrattuale essenziale"). SHOPWARE informerà il cliente di tali modifiche per iscritto con debito anticipo.

3.9.8. SHOPWARE fornirà al cliente varie estensioni del software (compresi i temi) per SaaS. SHOPWARE fornirà le estensioni software con i requisiti di sistema, le funzionalità e le interfacce descritte nel software, in un Negozio SHOPWARE, in una descrizione del servizio o nei presenti Termini e condizioni al momento della stipula del contratto con il cliente.

3.9.9. Se il cliente sviluppa le proprie estensioni software per SaaS o le fa sviluppare da terzi, sarà responsabile della loro funzionalità e di eventuali errori o malfunzionamenti da esse

causati nel SaaS. Ciò non si applica se SHOPWARE è esclusivamente o prevalentemente responsabile degli errori o dei malfunzionamenti.

3.9.10. Il cliente riceverà il diritto di utilizzare SaaS per i propri scopi commerciali per l'uso previsto di SaaS, illimitato nel tempo e nello spazio e limitato all'uso dei servizi forniti con SaaS.

3.9.11. Responsabilità del cliente per il SaaS

3.9.11.1. Il cliente dovrà rispettare la legge applicabile, rispettare i diritti di terzi e prendere ragionevoli precauzioni contro la perdita dei propri contenuti nel SaaS. Il Cliente non dovrà utilizzare opzioni di configurazione nel SaaS che non siano documentate ma accessibili al Cliente. Il cliente è responsabile del rispetto delle norme legali relative ai contenuti pubblicati dall'utente nel SaaS. Se il cliente non adempie ai propri obblighi nonostante gli sia stato richiesto da SHOPWARE e gli sia stato concesso un periodo di tolleranza adeguato, SHOPWARE avrà il diritto di risolvere il contratto in via straordinaria per giusta causa. Altri diritti e rivendicazioni di SHOPWARE rimarranno inalterati.

3.9.11.2. Con SaaS, SHOPWARE fornirà solo la piattaforma tecnica e organizzativa per i contenuti inseriti nel SaaS dal cliente. Questo contenuto è esterno a SHOPWARE. Se SHOPWARE fornisce eccezionalmente i propri contenuti tramite SaaS, tali contenuti saranno esplicitamente contrassegnati come tali. I contenuti di terzi vengono semplicemente memorizzati da SHOPWARE e, se necessario, elaborati automaticamente in relazione ai servizi disponibili nel SaaS. SHOPWARE non è a conoscenza dei contenuti esterni. SHOPWARE non seleziona i contenuti esterni né li controlla in alcun altro modo. Allo stesso modo, SHOPWARE non supervisiona né fornisce istruzioni al cliente di SaaS. SHOPWARE non adotta i contenuti esterni come propri fornendo SaaS. Il cliente è l'unico responsabile dei contenuti esterni. Tramite link o funzionalità in SaaS, è possibile accedere o integrare siti web o prodotti di terzi che non sono gestiti da SHOPWARE. Tali collegamenti o funzionalità sono chiaramente contrassegnati, riconoscibili da un cambiamento dell'url o da un cambiamento nell'interfaccia utente. SHOPWARE non è responsabile di tali siti web e prodotti di terzi. Le disposizioni generali in materia di garanzia e responsabilità rimangono inalterate.

3.9.12. Compenso per SaaS.

3.9.12.1. Il compenso per il SaaS si basa sul contratto stipulato.

3.9.12.2. Il contratto inizia e termina in conformità al contratto stipulato.

## **3.10. Formazione e altri servizi**

3.10.1. La presente clausola si applica ai contratti di servizio per la formazione e altri servizi (di seguito denominati "contratti di servizio") eventualmente stipulati separatamente con il cliente. I dipendenti coinvolti nell'esecuzione del servizio saranno selezionati da SHOPWARE. Il cliente non avrà diritto alla prestazione di servizi da parte di determinati dipendenti. SHOPWARE determinerà le modalità di prestazione del servizio. Se i risultati del servizio devono essere rilasciati al cliente, solo i risultati pubblicati sono vincolanti.

3.10.2. Raccolta di conoscenze

SHOPWARE fornirà gratuitamente al cliente formazioni online, documentazioni, manuali online e tutorial auto creati in una raccolta di conoscenze. Non vi sarà alcuna pretesa di fornitura. SHOPWARE può ridurre la portata della raccolta di conoscenze, ristrutturarla o interromperla completamente in qualsiasi momento.

3.10.3. Forum

SHOPWARE metterà a disposizione del cliente un forum gratuito, nel quale il cliente potrà scambiare informazioni con altri clienti. L'utilizzo attivo del forum richiede un account SHOPWARE ai sensi del paragrafo 3.6. Non vi è alcun diritto alla fornitura. SHOPWARE può

ridurre, ristrutturare o interrompere completamente il forum in qualsiasi momento. Il cliente è responsabile dei contenuti da lui pubblicati nel forum. Per SHOPWARE, i contenuti pubblicati dai clienti nel forum saranno contenuti di terzi, che SHOPWARE non riterrà come propri. In qualità di fornitore di servizi tecnici, che fornisce esclusivamente il forum per i clienti, SHOPWARE non sarà responsabile di questi contenuti esterni. Se SHOPWARE viene a conoscenza di evidenti violazioni della legge nel forum, provvederà a cancellarli o a limitarne l'accesso in altro modo. Il cliente terrà indenne SHOPWARE da tutti i reclami di terzi, che vengono rivendicati contro SHOPWARE a causa dei contenuti pubblicati dal cliente nel forum. Ciò include anche i costi consueti di difesa legale derivanti dalla difesa contro le rivendicazioni di terzi.

#### 3.10.4. Corsi di formazione da parte di SHOPWARE

SHOPWARE offre al cliente eventi di formazione dal vivo e online per gestire il software del negozio o delle estensioni del software.

##### 3.10.4.1. Corsi di formazione dal vivo da parte di SHOPWARE

3.10.4.1.1. Le iscrizioni ai corsi di formazione dal vivo vengono effettuate telefonicamente, per iscritto o online. L'iscrizione sarà vincolante al più tardi al momento della conferma da parte di SHOPWARE. L'assegnazione dei posti disponibili avviene in base all'ordine di ricezione delle iscrizioni.

3.10.4.1.2. Si applicano i contenuti della formazione e i prezzi validi per la formazione descritti sul sito Web di SHOPWARE al momento della registrazione per la rispettiva formazione dal vivo. La partecipazione solo temporanea alla formazione dal vivo non dà diritto a una riduzione del prezzo della formazione dal vivo.

3.10.4.1.3. Se il cliente annulla la propria registrazione fino a dieci giorni prima dell'inizio della formazione dal vivo, SHOPWARE rimborserà l'intero prezzo della formazione. In caso contrario, SHOPWARE rimborserà il 50% del prezzo della formazione. Il cliente può fornire gratuitamente un partecipante sostitutivo.

3.10.4.1.4. SHOPWARE ha il diritto di annullare la formazione senza fornire motivazioni fino a dieci giorni prima dell'inizio della formazione dal vivo. In seguito, l'annullamento sarà possibile solo per giusta causa, in particolare in caso di malattia del docente. In caso di annullamento, le spese di formazione già versate saranno interamente rimborsate. Il cliente non potrà avanzare altre pretese. SHOPWARE ha il diritto di rinviare o riprogrammare i corsi di formazione dal vivo fino a un mese prima del loro inizio. SHOPWARE informerà immediatamente il cliente. La registrazione del cliente rimarrà valida a meno che il cliente non comunichi per iscritto a SHOPWARE entro due settimane che non desidera partecipare alla formazione dal vivo a causa del rinvio o della riprogrammazione. In questo caso, SHOPWARE rimborserà il prezzo della formazione. Il cliente non potrà avanzare altre pretese.

3.10.4.1.5. SHOPWARE si riserva tutti i diritti sui documenti di formazione. La copia, la distribuzione o la messa a disposizione del pubblico dei documenti di formazione non è consentita senza il previo consenso esplicito di SHOPWARE per iscritto.

3.10.4.1.6. Per partecipare con successo alla formazione dal vivo e, se la formazione prenotata lo prevede, per il rilascio di un certificato, devono essere soddisfatti i requisiti specificati nella rispettiva descrizione della formazione.

##### 3.10.4.2. Corsi di formazione online di SHOPWARE

3.10.4.2.1. Oltre alla formazione dal vivo, SHOPWARE offre ai propri clienti anche formazione e certificazione online. Nei corsi di formazione online viene insegnata anche la gestione del software del negozio e delle possibili estensioni del software. I corsi di formazione online sono offerti tramite la piattaforma di e-learning Udemy. La registrazione avviene online ed è necessario accettare le condizioni di utilizzo di Udemy. Inoltre, SHOPWARE offre ai propri clienti la possibilità di ottenere una certificazione online. La registrazione a tale scopo deve avvenire online e sarà vincolante al momento della conferma da parte di SHOPWARE.

3.10.4.2.2. Le conoscenze necessarie elencate nella pagina di formazione online valgono come

prerequisito per la certificazione, così come i prezzi ivi indicati. La certificazione online può essere annullata fino a 30 giorni dopo la registrazione, a condizione che il processo di certificazione non sia ancora stato avviato dal cliente. In questo caso, SHOPWARE rimborserà l'intero prezzo della certificazione. SHOPWARE si riserva tutti i diritti sui materiali didattici dei corsi di formazione online, nonché sui documenti e sulle domande dei test delle certificazioni online. La duplicazione, la distribuzione o la messa a disposizione del pubblico non sono consentite senza il previo consenso esplicito di SHOPWARE per iscritto.

#### 3.10.5. Compenso e condizioni di pagamento

Se non diversamente specificato nel contratto, si applica quanto segue:

3.10.5.1. I prezzi sono validi per un mese dalla data di calendario dell'offerta. I compensi sono da intendersi al netto dell'IVA all'aliquota di legge. SHOPWARE può fatturare mensilmente, in caso di servizi da fornire su base permanente, in anticipo all'inizio di ogni mese di utilizzo.

3.10.5.2. Tutte le fatture saranno immediatamente esigibili al momento del ricevimento e pagabili entro e non oltre una settimana senza alcun rinvio. Non sarà concesso alcuno sconto. In caso di ritardo da parte del cliente, maturano gli interessi di mora previsti dalla legge. I pagamenti da parte del cliente si considerano effettuati solo quando SHOPWARE può disporre dell'importo del pagamento senza riserve.

3.10.5.3. Il compenso in base alle spese sarà calcolato sui prezzi di SHOPWARE generalmente validi al momento della conclusione del contratto dopo la prestazione dei servizi. La fatturazione in base al tempo e al materiale sarà effettuata dietro presentazione di un'adeguata prova delle attività. Il cliente può opporsi alle clausole ivi contenute entro due settimane per iscritto. Trascorse queste due settimane senza obiezioni da parte del cliente, la prova delle attività si considera accettata.

3.10.5.4. I tempi di viaggio, le spese di viaggio e le spese di soggiorno saranno calcolati in base all'ubicazione della sede di SHOPWARE. I tempi e le spese di viaggio saranno sostenuti per i viaggi tra la sede di SHOPWARE e la rispettiva sede di lavoro del cliente o tra diverse sedi di lavoro del cliente. Se non diversamente concordato, i tempi di viaggio, le spese di viaggio e le spese accessorie e le altre spese saranno rimborsate per l'importo effettivamente sostenuto, almeno in base alle aliquote fiscali forfettarie. Il tempo di viaggio sarà considerato come tempo di lavoro.

3.10.5.5. La remunerazione concordata nel contratto sarà la remunerazione per il tempo dedicato ai servizi contrattuali. Il costo dei materiali sarà remunerato separatamente. I tempi di attesa e di standby di cui è responsabile il cliente (ad esempio, la disponibilità in loco presso la sede del cliente espressamente richiesta da quest'ultimo) saranno remunerati come tempi di lavoro.

3.10.5.6. Il cliente avrà diritto alla compensazione solo se le contro-pretese sono state legalmente stabilite, accettate da SHOPWARE o sono incontestate; ciò non si applica in caso di pretese per difetti del cliente derivanti dallo stesso contratto. Il cliente potrà esercitare il diritto di ritenzione solo se la sua domanda riconvenzionale si basa sullo stesso contratto.