

## Condizioni d'Uso

per la piattaforma e i servizi di CA Customer Alliance GmbH  
(di seguito "**Condizioni d'uso**")

QUESTI CONDIZIONI D'USO SONO UNA PARTE INTEGRANTE DI OGNI ACCORDO CONCLUSO INDIVIDUALMENTE E SI APPLICANO ALLA FORNITURA DELLA PIATTAFORMA E DI TUTTI I SERVIZI CONNESSI (DI SEGUITO COLLETTIVAMENTE "**SERVIZI**") TRA CA CUSTOMER ALLIANCE GMBH, ULLSTEINSTRASSE 130, 12109 BERLINO (DI SEGUITO "**CA**") IN QUALITÀ DI APPALTATORE E L'AZIENDA INDICATA NELL'ORDINE (DI SEGUITO "**CLIENTE**") COME COMMITTENTE NEI CONFRONTI DEI SERVIZI (DI SEGUITO "**ORDINE**").

OGNI AZIENDA CHE È DIRETTAMENTE O INDIRETTAMENTE CONTROLLATA DAL CLIENTE, CHE LO CONTROLLA O CHE È POSTA SOTTO UN CONTROLLO CONGIUNTO CON IL CLIENTE - CON "CONTROLLO" INTESO AI SENSI DI QUESTA DEFINIZIONE IL POSSESSO DIRETTO O INDIRETTO O IL CONTROLLO DI PIÙ DEL 50% DELLE AZIONI CON DIRITTO DI VOTO DELL'AZIENDA INTERESSATA (DI SEGUITO UN "**AZIENDA COLLEGATA DEL CLIENTE**") - PUÒ OTTENERE L'AUTORITÀ PER UTILIZZARE I SERVIZI AI SENSI DELL'ORDINE TRA CA E IL CLIENTE, ANCHE SENZA AVER SOTTOSCRITTO UN CONTRATTO INDIVIDUALE CON CA, SOLO NEL CASO IN CUI CIÒ SIA ESPRESSAMENTE STABILITO NELL'ORDINE TRA CA E IL CLIENTE (CIOÈ NELL'AZIENDA CHE HA SOTTOSCRITTO L'ORDINE) E SOLO FINCHÉ TALE AZIENDA RIMANE UN'AZIENDA COLLEGATA DEL CLIENTE (DI SEGUITO UN "**AZIENDA COLLEGATA AUTORIZZATA**"). SOLO PER SCOPI DI QUESTI CONDIZIONI D'USO E SALVO INDICAZIONE CONTRARIA, IL TERMINE "CLIENTE" INCLUDE IL CLIENTE E LE AZIENDE COLLEGATE AUTORIZZATE, NELLA MISURA IN CUI SIA APPLICABILE.

IL CLIENTE E CA SARANNO INDIVIDUALMENTE O COLLETTIVAMENTE DEFINITI COME "PARTE" O "PARTI" QUI DI SEGUITO.

### 1. Obblighi di prestazione di CA

**(1) Ambito delle funzioni.** I Servizi comprendono in particolare la fornitura di una piattaforma software (di seguito "**Piattaforma**") che consente al Cliente di raccogliere, elaborare, implementare e/o condividere i feedback dei suoi (potenziali) clienti, ospiti, visitatori ecc. (di seguito collettivamente "**Clienti**"). CA non partecipa alla connessione o comunicazione dei contenuti tra il Cliente e i suoi Clienti, ma mette a disposizione la Piattaforma esclusivamente come supporto tecnico per tale connessione e comunicazione. La Piattaforma può essere utilizzata esclusivamente come applicazione web tramite i siti web di CA indicati nell'Ordine. Tutti i dati del Cliente e dei suoi Clienti vengono memorizzati online nell'infrastruttura cloud fornita da CA e possono quindi essere utilizzati in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo con accesso a Internet sufficiente tramite diversi dispositivi terminali. L'ambito specifico, il tipo di fornitura e le

funzionalità della Piattaforma, i requisiti di sistema, nonché il contenuto e l'ambito dei servizi ulteriori vengono dettagliatamente specificati nell'Ordine.

**(2) Fornitura della Piattaforma.** CA metterà a disposizione la Piattaforma e tutte le informazioni necessarie nell'ambito dell'Ordine a partire dalla data di inizio indicata nell'Ordine (di seguito "**Data di inizio**"). Inoltre, CA: (a) salvo diversamente indicato nell'Ordine, metterà a disposizione la Piattaforma 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, con una disponibilità media annuale del 97% o più; e (b) fornirà i Servizi come concordato con il Cliente. CA adotterà misure adeguate per proteggere i dati del Cliente.

**(3) Protezione dei dati del Cliente.** Nell'ambito della fornitura dei Servizi, CA adotta misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un adeguato livello di sicurezza dei dati e delle informazioni. Tali misure di sicurezza includono, tra le altre, misure volte a prevenire la distruzione, la perdita o la modifica accidentali o illecite, nonché l'accesso non autorizzato o la divulgazione non autorizzata dei dati del Cliente trasmessi, memorizzati o altrimenti elaborati tramite la Piattaforma.

**(4) Limitazioni del sistema.** CA informerà il Cliente per iscritto sui lavori che potrebbero causare una limitazione o un'interruzione dell'infrastruttura cloud e quindi un impatto sull'accesso del Cliente alla Piattaforma e, per quanto possibile, concorderà con il Cliente l'inizio e la durata prevista dei lavori. A seconda che CA sia a conoscenza in anticipo della necessità, dell'inizio e della durata prevista dei lavori, CA li comunicherà o non appena possibile dopo aver appreso delle circostanze rilevanti e dell'impatto.

**(5) Subappaltatori.** Senza pregiudizio dei diritti del Cliente ai sensi dell'articolo 28, paragrafo 2 del GDPR o dell'accordo di elaborazione dei dati concluso tra le Parti (§8, paragrafo 1) in relazione ai subappaltatori, CA è autorizzata a subappaltare i servizi a terzi, a meno che un tale subappalto sia ingiustificato per il Cliente.

## **2. Diritti di utilizzo e restrizioni d'uso**

**(1) Diritti di utilizzo e restrizione d'uso.** CA concede al Cliente, salvo diversamente specificato nell'Ordine, il diritto non esclusivo, non trasferibile e mondiale di utilizzare la Piattaforma come descritto di seguito. Tutti i diritti non espressamente concessi al Cliente sono riservati a CA o ai suoi licenzianti. Fatto salvo quanto previsto dai presenti Condizioni d'uso, la Piattaforma può essere utilizzata esclusivamente per i propri scopi aziendali interni del Cliente. L'uso della Piattaforma è soggetto alle restrizioni d'uso specificate nell'Ordine (se presenti), ad esempio in relazione al numero di sedi del Cliente autorizzate a concedere l'accesso ai Servizi ai Clienti. I diritti di utilizzo specifici relativi a componenti software open source rimangono invariati, e CA si impegna a informare il Cliente su tutte le pertinenti licenze software open source.

**(2) Restrizioni.** Il Cliente non può e si impegna a non: (a) concedere in licenza, sottoliscenza, vendere, rivendere, trasferire, cedere, distribuire o utilizzare commercialmente la Piattaforma o metterla a disposizione di terzi, a meno che ciò non sia espressamente consentito nei presenti

Condizioni d'uso o da CA in altro modo; (b) modificare la Piattaforma o creare opere derivate basate sulla Piattaforma o violare i diritti di proprietà intellettuale di CA sulla Piattaforma; (c) accedere alla Piattaforma tramite reverse engineering o in altro modo per: (i) creare un prodotto o un servizio concorrente con la Piattaforma; (ii) creare un prodotto che utilizzi idee, caratteristiche, funzioni o grafiche simili alla Piattaforma; o (iii) copiare idee, caratteristiche, funzioni o grafiche della Piattaforma; (d) caricare o memorizzare materiale offensivo, osceno, minaccioso, diffamatorio o altrimenti illegale o non autorizzato sulla Piattaforma; (e) caricare o memorizzare materiale contenente virus, worm, cavalli di Troia, spam o altri codici, file, script, agenti o programmi dannosi sulla Piattaforma; (f) compromettere o disturbare l'integrità o le prestazioni della Piattaforma, dell'infrastruttura cloud o dei dati contenuti al suo interno, compresi, ma non limitati a, attacchi di tipo brute-force o attacchi di tipo Denial-of-Service (DoS); (g) cercare di ottenere un accesso non autorizzato alla Piattaforma o all'infrastruttura cloud su cui opera la Piattaforma; o (h) utilizzare la Piattaforma in violazione delle leggi applicabili, comprese, ma non limitate a, leggi sulla privacy.

**(3) Utilizzo esteso.** Se il Cliente desidera espandere l'uso della Piattaforma da parte sua o delle sue aziende collegate autorizzate (ad esempio, in relazione alle sedi dei clienti o alle aziende collegate autorizzate), può richiedere tale estensione in qualsiasi momento durante la durata del contratto. Se CA accetta tale richiesta, le Parti apporteranno una modifica all'ordine esistente in quel momento, e CA fatturerà al Cliente l'importo rimanente tra l'anticipo pagato dal Cliente per l'ordine originale e le eventuali tariffe aggiuntive per l'uso esteso (se applicabile), calcolate in proporzione alla durata residua.

**(4) Modifiche.** Salvo quanto previsto dai diritti di utilizzo del Cliente e dalle garanzie di CA ai sensi di questi Condizioni d'uso e a condizione che tali modifiche non siano ingiustificatamente onerose per il Cliente, CA si riserva il diritto, a sua esclusiva discrezione, di apportare modifiche alla Piattaforma e/o ai Servizi che CA ritenga necessarie o utili oltre alle normali correzioni di sicurezza, correzioni di bug o aggiornamenti minori per: (a) (i) mantenere la qualità o le funzionalità della Piattaforma e/o dei Servizi, (ii) mantenere la competitività o il mercato per la Piattaforma e/o i Servizi o (iii) mantenere l'efficienza e/o le prestazioni della Piattaforma e/o dei Servizi; o (b) rispettare le leggi applicabili (di seguito collettivamente denominati "Modifiche"). CA informerà tempestivamente il Cliente prima di apportare le Modifiche e fornirà assistenza adeguata in relazione a tali Modifiche, se necessario, per garantire un utilizzo adeguato e continuato della Piattaforma e/o dei Servizi per il Cliente. Le Modifiche non pregiudicano i diritti di utilizzo concessi al Cliente o le restrizioni d'uso imposte al Cliente ai sensi di questi Condizioni d'uso.

**(5) Anonimizzazione dei dati.** Per la durata del contratto, il Cliente concede a CA un diritto di utilizzo semplice per anonimizzare i dati generati dall'uso della Piattaforma da parte del Cliente e utilizzarli come descritto di seguito. In questo contesto, l'anonimizzazione si riferisce sia all'anonimizzazione dei dati personali che all'anonimizzazione dei dati aziendali relativi al Cliente o alle aziende collegate al Cliente. I dati anonimizzati in questo modo possono essere utilizzati da CA per scopi di reporting e benchmarking all'interno della Piattaforma, in particolare per renderli accessibili ad altri utenti della Piattaforma. CA garantirà che siano soddisfatte le basi giuridiche

necessarie per tale utilizzo dei dati. CA informerà il Cliente in anticipo sulle modifiche o le estensioni degli scopi dell'anonimizzazione dei dati personali, al fine di consentire al Cliente di adeguare, se necessario, le informative sulla privacy.

### 3. Account cliente e accesso alla piattaforma

**(1) Account cliente; Invito degli utenti.** Prima della data di inizio, CA creerà un account online per il cliente, attraverso il quale il cliente potrà accedere e gestire la piattaforma (di seguito "**Account**"). Il cliente può utilizzare il suo Account per concedere l'autorizzazione ai suoi utenti, inclusi dirigenti, manager, dipendenti o consulenti esterni delle sue aziende collegate autorizzate (di seguito collettivamente definiti "**Utenti**"), di accedere alla piattaforma e utilizzare i servizi a loro discrezione, ma deve sempre rispettare le restrizioni stabilite nell'ordine. La creazione di un utente richiede la specifica di un indirizzo email valido. CA invierà una email di invito con un link di registrazione all'indirizzo email dell'utente fornito dal cliente. CA non è obbligata a verificare se l'indirizzo email fornito dal cliente è valido o se il proprietario o ciascun utente di quell'indirizzo email è effettivamente autorizzato ad accedere alla piattaforma e ai dati del cliente. Il cliente può eliminare singoli utenti in qualsiasi momento e a sua discrezione, escludendo determinati utenti dall'accesso continuato ai dati del cliente all'interno della piattaforma.

**(2) Responsabilità degli utenti.** Il cliente è responsabile di tutte le azioni degli utenti nell'ambito dell'uso della piattaforma nei confronti di CA, come se fossero loro stessi i contraenti. Pertanto, il cliente è tenuto a informare gli utenti sui loro diritti di utilizzo, comprese tutte le restrizioni, conformemente a questi Condizioni d'uso. Il cliente farà ogni ragionevole sforzo per prevenire l'accesso non autorizzato alla piattaforma o l'uso non autorizzato, e utilizzerà la piattaforma solo in conformità con l'ordine, questi Condizioni d'uso e le leggi e i regolamenti applicabili. Il cliente e tutti gli utenti si impegnano a mantenere segrete le credenziali di accesso alla piattaforma e a proteggerle da accessi non autorizzati da terze parti, in modo che l'abuso delle credenziali da parte di terzi sia precluso.

**(3) Blocco.** CA può bloccare l'accesso del cliente o di uno dei suoi utenti alla piattaforma previa notifica al cliente, se CA ritiene giustificatamente che l'accesso del cliente alla piattaforma o le credenziali di accesso di un determinato utente vengano utilizzati in violazione dei Condizioni d'uso e causino o creino un rischio concreto di causare un danno materiale immediato a CA o a terzi. In casi eccezionali in cui CA blocchi l'accesso alla piattaforma in conformità alla frase precedente, CA (a) compirà sforzi economicamente ragionevoli per limitare il blocco all'utente interessato, (b) collaborerà con il cliente per risolvere i problemi che hanno portato a tale blocco e (c) fornirà all'utente bloccato nuove credenziali di accesso alla piattaforma, se appropriato in base alle circostanze. Il cliente riconosce che CA non è responsabile per il blocco dell'accesso alla piattaforma nelle circostanze descritte qui.

### 4. Altri doveri del cliente

**(1) Responsabilità per i dati del cliente.** Il cliente è responsabile di tutti i dati che importa, carica o crea sulla piattaforma, sia esso o gli utenti. In particolare, è responsabilità esclusiva del

cliente assicurarsi che i dati siano raccolti e trattati in conformità alle leggi sulla privacy applicabili.

**(2) Conformità alle leggi.** Il cliente è responsabile del rispetto di tutte le leggi, regolamenti e altri requisiti legali e regolamentari applicabili, indipendentemente dalla loro denominazione, in relazione all'uso della piattaforma e all'accesso ad essa, compresi, ma non limitati alle leggi e ai regolamenti applicabili relativi all'(esportazione) di software, dati tecnici e informazioni o software o dati tecnici derivati da altri paesi, e si impegna a rispettarli. Il cliente non consentirà agli utenti di accedere o utilizzare la piattaforma in un paese o in un modo che sia soggetto a un embargo o che violi leggi o regolamenti sull'(esportazione). Nel contesto dell'uso della piattaforma, il cliente è inoltre responsabile di rivolgersi ai clienti in modo conforme alle leggi sulla concorrenza applicabili e nel rispetto dei diritti alla privacy dei clienti interessati.

**(3) Risarcimento danni.** Il cliente indennizza CA da qualsiasi danno, perdita, responsabilità e spesa (incluse le spese legali) derivanti da: (a) rivendicazioni di terzi che affermano che i dati del cliente violano i loro diritti di proprietà intellettuale; o (b) violazioni di leggi e/o regolamenti, comprese, ma non limitate alle leggi sulla privacy o alle leggi sull'(esportazione), o (c) accessi non autorizzati di terzi alla piattaforma. In caso di responsabilità ai sensi di questa sezione §4 (3), CA: (a) informerà immediatamente il cliente per iscritto di tale pretesa; (b) lascerà al cliente il controllo esclusivo della sua difesa e della risoluzione della controversia; e (c) fornirà al cliente a sue spese tutte le informazioni disponibili e il supporto ragionevole.

**(4) Persona di contatto.** Il cliente designa una persona di contatto per le necessarie comunicazioni in relazione a un ordine, sia per le questioni commerciali che tecniche. Il cliente ha il diritto di sostituire la persona di contatto durante la durata del contratto previa comunicazione scritta a CA.

## 5. Responsabilità

**(1) Segnalazione degli errori.** Il cliente segnalerà a CA qualsiasi difetto della piattaforma o dei servizi di CA. Il cliente collaborerà con CA nella gestione dei difetti e degli errori, ad esempio fornendo casi di test e/o dati di test, fornendo registri degli errori, screenshot o altre informazioni utili richieste da CA.

**(2) Garanzia.** CA garantisce che la soluzione SaaS, quando utilizzata correttamente, soddisferà le specifiche concordate. Se si verifica una limitazione delle funzioni, CA, a sua discrezione, correggerà il problema o ripristinerà la piattaforma. Se il tentativo di correzione non avrà successo, il cliente potrà scegliere di ridurre la compensazione o, in caso di limitazioni significative delle funzioni, rescindere il relativo ordine. La correzione non sarà considerata fallita fino a quando il cliente non avrà dato a CA una ragionevole opportunità di correzione e non sarà irragionevole richiedere ulteriori tentativi di correzione da parte di CA, soprattutto se CA ha già fornito una soluzione alternativa che rimuove o riduce significativamente l'impatto della limitazione delle funzioni.

**(3) Diritti di terzi.** CA garantisce inoltre che l'uso della piattaforma non violerà i diritti di terzi. Nel caso di violazione da parte di CA dei diritti di proprietà intellettuale di terzi nell'ambito della soluzione SaaS fornita nell'ambito di un ordine, CA potrà, a sua discrezione, a proprie spese, ottenere un diritto d'uso sufficiente per il cliente per l'uso concordato nell'ordine o modificare o fornire nuovamente la piattaforma in modo che non violi o violi solo in modo ragionevolmente accettabile i diritti di proprietà intellettuale di terzi.

**(4) Rivendicazioni di terzi.** Nel caso in cui il cliente venga a conoscenza di un'asserita violazione dei diritti di proprietà intellettuale o di un altro terzo derivante dalla fornitura e/o dall'uso della piattaforma, il cliente informerà immediatamente CA. In tal caso, CA prenderà a sue spese la difesa legale e cercherà di raggiungere una soluzione. Il cliente fornirà assistenza ragionevole e adeguata a CA in questo processo. I diritti di garanzia del cliente relativi a difetti legali rimangono invariati.

**(5) Limitazione di garanzia.** Il cliente riconosce che CA non può controllare la trasmissione di dati attraverso mezzi di comunicazione, in particolare Internet. Detto questo, le parti concordano che CA non è obbligata a garantire in caso di restrizioni dovute a errori nei mezzi di comunicazione. Inoltre, il cliente non ha diritto a richieste di garanzia se l'uso della piattaforma è compromesso da un uso improprio da parte del cliente o dei suoi utenti. In particolare, le richieste di garanzia sono escluse in caso di compromissione dovuta al fatto che la piattaforma è utilizzata in condizioni diverse da quelle specificate da CA per quanto riguarda hardware e software.

**(6) Scadenza.** Le richieste di garanzia o altre richieste del cliente decadono dopo dodici (12) mesi, ad eccezione dei casi di dolo o grave negligenza, lesione della vita, del corpo o della salute, violazione di una garanzia, omissione fraudolenta di un difetto e nei casi previsti dalla legge sulla responsabilità del prodotto.

**(7) Responsabilità illimitata.** CA è responsabile in modo illimitato, indipendentemente dal fatto che si tratti di un difetto dei servizi o di un'altra azione od omissione, nei casi di dolo o grave negligenza, lesione della vita, del corpo o della salute, violazione di una garanzia, omissione fraudolenta di un difetto e nei casi previsti dalla legge sulla responsabilità del prodotto.

**(8) Limitazione della responsabilità.** Per altre azioni negligenzemente commesse, sia a causa di un difetto dei servizi che per altre azioni od omissioni, la responsabilità di CA è limitata al danno tipicamente prevedibile, e CA è responsabile solo per la violazione di obblighi essenziali ai fini del contratto che il cliente può ragionevolmente aspettarsi che vengano rispettati. In caso contrario, la responsabilità di CA è esclusa.

**(9) Applicabilità ad altre persone.** Le disposizioni di cui sopra si applicano anche a vantaggio dei rappresentanti legali, dei dipendenti e degli agenti di CA.

## 6. Compensazione; Termini di pagamento; Compensazione

**(1) Compensazione; Adeguamento della Compensazione.** La compensazione del contraente, comprese tutte le spese accessorie e gli sconti concessi, viene stabilita dalle parti in ciascun ordine per i servizi concordati al suo interno. Salvo diversamente specificato in un ordine, CA può adeguare la compensazione annualmente. Gli adeguamenti sono ammessi in particolare per tenere conto delle variazioni dei costi relativi a salari e stipendi, nonché ai servizi IT acquistati. Una variazione dei compensi diventa effettiva alla data indicata da CA e avrà effetto per il successivo periodo di estensione dell'ordine, ma non prima di un mese dalla notifica al cliente dell'aggiustamento della compensazione. Se CA aumenta i compensi di oltre il 5% in un anno, il cliente ha il diritto di rescindere l'ordine interessato con effetto dalla data di entrata in vigore dell'aggiustamento. La rescissione deve avvenire immediatamente, ma non oltre 14 giorni dalla ricezione della notifica dell'aggiustamento della compensazione, per iscritto.

**(2) Periodo di fatturazione; Termine di pagamento.** A meno che nell'ordine non sia diversamente concordato esplicitamente, viene stabilito un pagamento annuale con pagamento anticipato annuale. Il termine di pagamento per tutte le fatture di CA è di 14 giorni dalla ricezione della fattura all'indirizzo di fatturazione (elettronica) fornito dal cliente al momento della conclusione del contratto.

**(3) Tasse e oneri.** Tutte le compensazioni indicate in un ordine sono importi netti in euro e sono dovute dal cliente oltre alle eventuali tasse applicabili. Le spese bancarie, di bonifico o altre spese sostenute per il pagamento sono a carico del cliente.

**(4) Compensazione.** Il cliente può compensare le pretese di pagamento di CA solo con crediti legalmente accertati o riconosciuti da CA. Questo non si applica se le pretese di compensazione del cliente sono basate su costi di rimozione dei difetti o costi aggiuntivi di completamento.

## 7. Durata e Risoluzione

**(1) Durata.** Un ordine diventa vincolante con la sua corretta firma da parte di entrambe le parti (di seguito "**Data di Chiusura**"). L'ordine determina il periodo contrattuale minimo dell'accordo (di seguito "**Periodo Contrattuale Minimo**"), che inizia dalla data di inizio. L'ordine si rinnova automaticamente di anno in anno (di seguito "**Periodo di Rinnovo**"), a meno che non venga rescisso per iscritto da una delle parti con un preavviso di dieci (10) giorni prima della scadenza del Periodo Contrattuale Minimo o del Periodo di Rinnovo.

**(2) Risoluzione Straordinaria.** Ciascuna delle parti ha il diritto di recedere straordinariamente se non può più essere previsto il mantenimento del rapporto contrattuale. La risoluzione straordinaria deve essere comunicata per iscritto all'altra parte interessata. Una ragione per la risoluzione straordinaria sussiste in particolare se la parte che intende recedere ha precedentemente informato l'altra parte almeno per iscritto di una violazione sostanziale del contratto e tale violazione non è stata eliminata dalla parte interessata entro 30 giorni.

**(3) Conseguenze della Risoluzione.** All'entrata in vigore di una risoluzione: (a) tutti i diritti di utilizzo della piattaforma vengono revocati; (b) il cliente cessa di utilizzare la piattaforma; e (c) su richiesta del cliente, CA mette a disposizione del cliente un file con tutti i dati del cliente in un formato concordato.

## 8. Disposizioni Varie

**(1) Elaborazione dell'Ordine.** Nell'adempimento dei servizi, è necessario che CA elabori dati personali in qualità di responsabile del trattamento per conto del cliente in qualità di titolare del trattamento. In tali casi, le parti stipulano accordi di elaborazione dell'ordine in conformità alla legge applicabile.

**(2) Luogo di Esecuzione.** Il luogo di esecuzione per tutti i servizi è la sede di CA, a meno che, a causa della natura della prestazione, l'adempimento debba avvenire in un luogo diverso.

**(3) Legge Applicabile.** Queste Condizioni d'Uso sono regolate dalla legge della Repubblica Federale di Germania, ad eccezione delle disposizioni della legge tedesca che prevedono l'applicabilità di un'altra legge. Le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale di beni (CISG) non si applicano.

**(4) Giurisdizione.** Per tutte le controversie derivanti da o in relazione a queste Condizioni d'Uso o a un ordine, è competente esclusivamente il tribunale di Berlino, Germania. Le disposizioni legali vincolanti, in particolare quelle riguardanti la giurisdizione esclusiva, rimangono invariate.

**(5) Forza Maggiore.** Nessuna delle parti contrattuali è responsabile nei confronti dell'altra per ritardi o incapacità di esecuzione dovuti a incendi, catastrofi naturali, ordini governativi, sommosse, disordini civili, scioperi, lockout o altri eventi che sfuggono al controllo della parte interessata e sulla cui durata o eliminazione non ha alcun controllo (di seguito "Forza Maggiore").

**(6) Cessione.** Una parte non può assegnare, né per legge né in altro modo, l'ordine o i diritti e doveri derivanti dallo stesso senza il previo consenso scritto dell'altra parte, che non può essere irragionevolmente negato. Nonostante quanto sopra, ciascuna parte può assegnare l'ordine nella sua interezza senza il consenso dell'altra parte in relazione a una fusione, acquisizione, ristrutturazione aziendale o vendita di tutti o sostanzialmente tutti i suoi attivi, purché nessun concorrente dell'altra parte sia coinvolto. In caso di assegnazione ai sensi della frase precedente, la parte che assegna deve informare per iscritto l'altra parte dell'assegnazione. L'unico rimedio di una parte in caso di presunta assegnazione che violi questa §8 Paragrafo 6 è la risoluzione per giusta causa. Salvo quanto sopra, l'accordo di assegnazione è vincolante per le parti, i loro successori legali e i cessionari autorizzati e in loro favore. Qualsiasi assegnazione in violazione di questa §8 Paragrafo 6 è considerata nulla sin dall'inizio. Ciò non pregiudica la §354a del Codice Commerciale Tedesco (HGB).



**(7) Rinuncia.** Il mancato esercizio da parte di una parte di un diritto o di una disposizione dell'ordine non costituisce una rinuncia a tale diritto o disposizione, a meno che la parte interessata non dichiari espressamente la rinuncia.

**(8) Forma Scritta.** Le modifiche o integrazioni a queste Condizioni d'Uso, così come le dichiarazioni e le comunicazioni legalmente rilevanti del cliente in relazione al contratto (ad esempio, fissazione di scadenze, segnalazioni di difetti, recesso o riduzione), devono essere in forma scritta, ossia per iscritto o in forma di testo (ad esempio, lettera, e-mail).

**(9) Esclusione delle Condizioni Generali; Altre Condizioni Contrattuali.** Le condizioni generali del cliente non trovano applicazione. Ciò si applica anche se CA non contesta espressamente l'inclusione delle condizioni generali del cliente o fornisce servizi al cliente senza riserve conoscendo le condizioni generali del cliente. Se, oltre all'accordo scritto di un ordine, le direttive organizzative interne del cliente prevedono la creazione di un proprio ordine, il cliente deve garantire che il contenuto dell'ordine non discosti dalle disposizioni di queste Condizioni d'Uso o di un ordine.

**(10) Modifica di queste Condizioni d'Uso.** CA si riserva il diritto di modificare queste Condizioni d'Uso con effetto per il futuro e di adattarle, in particolare a causa di cambiamenti nella legislazione, nella giurisprudenza di massima istanza o nelle condizioni di mercato. Il cliente può richiedere la versione attuale delle Condizioni d'Uso da CA o consultarle su <https://www.customer-alliance.com/it/condizioni-duso/>. Le modifiche saranno comunicate al cliente almeno un mese prima dell'entrata in vigore della nuova versione delle Condizioni d'Uso per e-mail. Se il cliente non oppone obiezioni all'applicazione delle nuove Condizioni d'Uso entro un mese dalla ricezione della comunicazione, le nuove Condizioni d'Uso saranno considerate accettate. CA informerà il cliente in modo adeguato sull'importanza del termine di un mese e del diritto di opposizione, nonché sulle conseguenze del silenzio. Tale meccanismo di modifica non si applica alle modifiche agli obblighi contrattuali principali delle parti.

**(11) Clausola Salvatoria.** Nel caso in cui una disposizione di queste Condizioni d'Uso sia o diventi nulla o annullabile per qualsiasi motivo, il contratto rimarrà in vigore per il resto.