



Accordo Quadro di Sottoscrizione

QUESTO MSA DISCIPLINA L'USO DEL CLIENTE SUI SERVIZI OFFERTI DA MAXPHO E VIENE STIPULATO TRA IL CLIENTE E MAXPHO. IL PRESENTE MSA HA EFFICACIA A PARTIRE DALLA DATA DI EFFICACIA. GLI ORARI DI SEGUITO INDICATI SONO RIFERITI AL FUSO ORARIO INDICATO NEL MODULO D'ORDINE. ACCETTANDO, LEI CONCORDA PER CONTO DEL CLIENTE CHE ORDINA IL SOFTWARE, CHE IL CLIENTE È LA PARTE CONTRAENTE DEL PRESENTE MSA E NE È VINCOLATO CERTIFICANDO DI AVERE L'AUTORITÀ DI ASSUMERE TALI VINCOLI. SE IL CLIENTE NON CONCORDA CON TUTTE LE CLAUSOLE DEL MSA O SE LEI NON HA L'AUTORITÀ DI VINCOLARE IL CLIENTE CON QUESTO MSA, NON DEVE FIRMARE (DI SUO PUGNO O ELETTRONICAMENTE) IL MODULO D'ORDINE. È SEVERAMENTE VIETATO L'USO DEI SERVIZI MWS (GRATUITI O A PAGAMENTO) DA PARTE DI CHIUNQUE (COMPRESO LEI, IL CLIENTE E IL REFERENTE) NEL CASO IN CUI SIATE UN DIRETTO CONCORRENTE DI MAXPHO O ANCHE SEMPLICEMENTE PER MONITORARE LE FUNZIONALITÀ, PERFORMANCE O ALTRE FORME DI BENCHMARKING CON L'IDEA DI FARE DIRETTA O INDIRETTA CONCORRENZA A MAXPHO.

Sommario:

1. [DEFINIZIONI](#)
2. [TERMINI DI LICENZA E SERVIZI](#)
3. [CORRISPETTIVI E PAGAMENTI](#)
4. [OBBLIGHI DEL CLIENTE](#)
5. [ATTIVITÀ DI SVILUPPO SOFTWARE](#)
6. [USO E TUTELA DEL MARCHIO](#)
7. [CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA](#)
8. [GARANZIA](#)
9. [RESPONSABILITÀ E MANLEVA](#)
10. [COMUNICAZIONI](#)
11. [RISERVATEZZA](#)
12. [SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA](#)
13. [SERVER](#)
14. [DURATA CONTRATTUALE E PENALI](#)
15. [LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE](#)

Le parti concordano quanto segue:

1. DEFINIZIONI

- 1.1. **"MSA"** o **"Master Subscription Agreement"** o **"Accordo Quadro di Sottoscrizione"** è il presente documento che rappresenta tutti i vincoli contrattuali, disciplina il rapporto tra il Cliente e Maxpho e redige i termini e le condizioni di utilizzo dei servizi MWS.
- 1.2. **"SOF"** o **"Subscription Order Form"** o **"Modulo d'Ordine"** o **"Modulo d'Ordine di Sottoscrizione"** è un modulo cartaceo o elettronico firmato dal Cliente (di suo pugno o elettronicamente) sul quale vengono indicati i termini di utilizzo, l'oggetto, il rinnovo, l'onorario, il metodo di pagamento e varie ed eventuali. Il Modulo d'Ordine si basa sul presente MSA ed è parte integrante del contratto.
- 1.3. **"Cliente"** si intende il soggetto giuridico, quale società, azienda o ente, identificato nel presente MSA come ente appaltante o licenziatario a ricevere i servizi. I dati e dettagli del Cliente sono indicati nel Modulo d'Ordine.

- 1.4. **“Referente”** o **“Referenti”** si intende la persona fisica o le persone fisiche di riferimento del Cliente che trattiene/trattengono un rapporto con Maxpho per eventuale Assistenza. Il/i Referente/i non ha/hanno alcun diritto diretto nei confronti di Maxpho ma agisce/agiscono solo da persona di riferimento nei confronti del Cliente. In caso di qualsiasi tipo di comunicazione inviata da Maxpho al Referente disciplinata nel presente MSA, si riterrà comunque valida anche nel caso in cui venga inviata a uno solo dei Referenti indicati dal Cliente. I dati e dettagli del/i Referente/i sono indicati nel Modulo d'Ordine.
- 1.5. **“Maxpho”** si intende la società Maxpho Srl, con sede commerciale in via Copernico 38, 20125 Milano (MI) Italy, C.F. 03995970237 e P.IVA IT03995970237, Capitale Sociale 110.000,00 € interamente versati.
- 1.6. **“Sito Maxpho”** si intende il sito e/o i siti istituzionali di proprietà di Maxpho. A titolo esemplificativo ma non esaustivo: www.maxpho.com, maxpho.com, www.maxpho.co.uk, maxpho.co.uk, www.maxpho.it, wiki.maxpho.it, demo.maxpho.com, maxpho.es etc... .
- 1.7. **“Data di Efficacia”** si intende la data di riferimento come data di inizio fornitura servizi MWS, inizio applicazione condizioni contrattuali e data di riferimento per i successivi rinnovi. La Data di Efficacia viene calcolata basandoci su uno dei seguenti due casi: (a) nel caso di firma di pugno su Modulo d'Ordine cartaceo da parte del Cliente, la Data di Efficacia è indicata dal preposto di Maxpho nel Modulo d'Ordine; oppure (b) nel caso di firma elettronica sul Modulo d'Ordine online, la Data di Efficacia è la data di spunta della casella e firma elettronica del Cliente.
- 1.8. **“Noleggio”** si intende il diritto d'uso temporaneo della licenza del Software, non esclusiva, né duplicabile, né trasferibile per tutta la durata del presente MSA. Per tutta la durata del presente MSA il Cliente deve utilizzare la licenza del Software solo sui Server Cloud di Maxpho via Interfaccia Web o via Data Import. Nessun altro tipo di utilizzo è consentito. Al termine contrattuale non vi sarà alcun vincolo tra Maxpho e il Cliente riguardo la licenza d'uso del Software. Il Cliente infatti al termine del presente MSA perde ogni diritto.
- 1.9. **“Vendita”** si intende il diritto d'uso della licenza del Software, non esclusiva, né duplicabile, né trasferibile. Assieme alla licenza può essere consegnato su richiesta, il codice non modificabile del Software, Interfaccia Web e Data Import. Il codice del Software è proprietario e i file consegnati sono criptati. Al Cliente non è consentito alterare, rivendere o pubblicare il codice consegnatogli. Nessuna modifica ai file o al codice del Software e/o Interfaccia Web e/o Data Import è permessa. Per tutta la durata del presente MSA il Cliente può utilizzare la licenza del Software sui Server Cloud di Maxpho via Interfaccia Web o via Data Import. Al termine contrattuale il cliente può continuare ad utilizzare la licenza del Software (senza avere più alcun tipo di diritto nei confronti della società Maxpho) installando il Software sui suoi server a sue spese e a proprio rischio (costi aggiuntivi da parte di Maxpho saranno applicati).
- 1.10. **“Compenso”** o **“Compensi”** si intendono le somme dovute (e tutte le spese, le tasse o le imposte) dal Cliente a Maxpho come corrispettivo per tutti i servizi e licenze del presente MSA.
- 1.11. **“Buyer”** si intende un acquirente online che acquista (o è interessato ad acquistare) un bene o servizio dal Cliente.
- 1.12. **“SLA”** o **“Service Level Agreement”** sono strumenti attraverso i quali si definiscono le metriche di servizio che devono essere rispettate da Maxpho nei confronti del Referente e/o dal Cliente. Nel presente MSA, lo SLA è da intendersi sul tempo di risposta di Assistenza e sulla Percentuale Mensile di Uptime dei servizi MWS. Vengono completamente escluse tutte le richieste di qualsiasi altra natura (a titolo esemplificativo e non esaustivo richieste commerciali, contabili, legali, etc...).
- 1.13. **“Downtime”** significa che vi è un tasso di errore utente sul Server Cloud più alto del cinque per cento. I tempi di inattività sono misurati unicamente sulla base di tasso di errore lato server. Non sono in alcun modo contemplati nel Downtime altri tipi di problemi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo problemi legati alla connessione internet del Referente, problemi di qualsiasi natura sul dispositivo del Referente etc...).
- 1.14. **“Percentuale Mensile di Uptime”** è una percentuale calcolata con questa formula:
$$\frac{((\text{numero totale di minuti in un mese di calendario}) - ((\text{numero di minuti di Downtime subito in un mese di calendario}) - (\text{minuti di Downtime dovuti alla Manutenzione}))}{(\text{numero totale di minuti in un mese di calendario})}$$
- 1.15. **“24/7”** si intende 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno
- 1.16. **“Software”** si intende un'applicazione web-based di proprietà di Maxpho (quindi non open-source) che permette di interagire con diversi Network ai fini di vendere prodotti e/o servizi online (demo visionabile presso l'indirizzo web <http://demo.maxpho.com>). I limiti di licenza sul Software sono indicati dal Modulo d'Ordine. In ogni caso superati le 200.000 righe delle tabelle (ad esempio su prodotti, ordini etc...) alcune Estensioni del Software potrebbero non essere disponibili e alcune ricerche avanzate potrebbero essere rimosse per mantenere i Server Cloud performanti.

- 1.17. **“S3” o “Simple Storage Service”** è un servizio web di memorizzazione dati offerto dalla società Amazon Web Services. Maxpho mette a disposizione questo servizio (facoltativo) per tutti i Clienti per condividere file (ad esempio immagini, testi, etc...) sulla rete.
- 1.18. **“Server Cloud”** si intendono i server della società Amazon Web Service sui quali è installato il Software. Maxpho infatti si avvale di una società esterna che si occupa di fornire accesso e spazio sulla rete internet. Il titolare dei server su cui gira il Software, le email e il database del Cliente è la società “Amazon Web Services LLC, 1200 12th Ave. South, Seattle, WA, 98144, USA”. La server farm in uso è quella con sede in Irlanda. Il Cliente e/o il Referente potrà avere accesso, come visitatore/amministratore, al solo disco S3 (accessibile via protocollo S3:HTTP) e al Software (accessibile via protocollo HTTP). Altri accessi non sono in alcun modo consentiti.
- 1.19. **“MWS” o “Maxpho WS” o “Maxpho Web Service”** si intendono i servizi offerti da Maxpho al Cliente tra cui: (a) il Software, (b) i Server Cloud, (c) l’Assistenza, (d) la Manutenzione, (e) le Estensioni del Software, (f) le eventuali Personalizzazioni del Software, (g) gli eventuali miglioramenti, (h) i Moduli, (i) il Data Import, (l) l’Interfaccia Web e (m) la Documentazione.
- 1.20. **“Estensione del Software” o “Estensioni del Software”** si intende una caratteristica aggiuntiva del Software già sviluppata, controllata, testata e messa in produzione da Maxpho. Prima di utilizzare una Estensione del Software il Cliente è tenuto a leggere tutti i vincoli, limiti ed effetti di tale Estensione del Software. Le Estensioni del Software sono presentate sul sito www.maxpho.it e/o sulla Documentazione e/o sull’Interfaccia Web.
- 1.21. **“Personalizzazione del Software” o “Personalizzazioni del Software”** si intende una modifica del Software richiesta dal Cliente o dal Referente per soddisfare una specifica esigenza aziendale del Cliente.
- 1.22. **“Assistenza”** si intende l’attività di Maxpho volta a supportare esclusivamente i Referenti in caso di: (a) Supporto Uso Servizi; (b) Segnalazione Bug o (c) Emergenza. Non verrà fornita alcuna Assistenza a persone non Referenti.
- 1.23. **“Supporto Uso Servizi”** si tratta di una tipologia di Assistenza volta al corretto uso dei servizi MWS (ad esempio “come posso inserire un attributo prodotto nel Software?”, “posso modificare in massa tutti i prezzi dei prodotti?”, “dove trovo la documentazione API?” etc...)
- 1.24. **“Segnalazione Bug”** è la segnalazione di un potenziale errore nei servizi MWS indicando obbligatoriamente: (a) prova documentale dell’errore, (b) URL web dove è possibile replicare l’errore, (c) passi da effettuare per replicare l’errore, (d) browser e dispositivo da utilizzare per replicare l’errore, (e) cosa viene visto dal Referente e cosa si aspetta di vedere.
- 1.25. **“Emergenza”** si intende esclusivamente quando il Software o l’Interfaccia Web o il Data Import sono totalmente bloccati per cause imputabili a Maxpho (server-side). Un potenziale errore del Software non è quindi condizione di Emergenza. Deve inoltre presentarsi la condizione che i Referenti non riescono utilizzare il Software e non è possibile per i Referenti ovviare al problema. Non è mai considerata Emergenza invece quando il problema è presente: (a) sui Networks, (b) sul dispositivo e/o connessione internet dell’utilizzatore (client-side), (c) per cause legate ad attività del Cliente e/o Referente.
- 1.26. **“Giorni Lavorativi”** si intende tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:00. Sono esclusi i giorni festivi nazionali o i giorni feriali precedentemente comunicati da Maxpho a mezzo email.
- 1.27. **“WSS” o “Web Support Service”** questa tipologia di Assistenza può avvenire via email a supporto@maxpho.it con orari 24/7. Maxpho si impegna a contattare telefonicamente e/o via email il Referente per fornire l’Assistenza necessaria con uno SLA di 4 (quattro) Giorni Lavorativi dalla ricezione e presa in carico per ogni singola email (anche se con lo stesso oggetto).
- 1.28. **“FSS” o “Full Support Service”** questa tipologia di Assistenza può avvenire in 2 forme: (a) via email a supporto@maxpho.it con orari 24/7 o (b) via telefono sul numero aziendale nei Giorni Lavorativi. Maxpho si impegna quindi a contattare telefonicamente e/o via email il Referente per fornire l’Assistenza necessaria con uno SLA di 4 (quattro) Giorni Lavorativi successivi alla ricezione e presa in carico per ogni singola richiesta (anche se con lo stesso oggetto).
- 1.29. **“PSS” o “Premium Support Service”** questa tipologia di Assistenza può avvenire in 2 forme: (a) via email a supporto@maxpho.it con orari 24/7 o (b) via telefono sul numero aziendale nei Giorni Lavorativi. Maxpho si impegna a contattare telefonicamente e/o via email il Referente per fornire l’Assistenza necessaria con uno SLA di 2 (due) Giorni Lavorativi successivi alla presa in carico per ogni singola richiesta (anche se con lo stesso oggetto).
- 1.30. **“ESS” o “Emergency Support Service”** questa tipologia di Assistenza può essere usata solo nel caso di Emergenza. Può avvenire via email a supporto@maxpho.it o via telefono al numero unico fornito da Maxpho, nei

giorni dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 20:00 (festività incluse). La chiamata di Emergenza permette al Referente di notificare una richiesta e permette di essere richiamato da un operatore, se non immediatamente disponibile al momento della chiamata. Maxpho si impegna a comunicare al Referente telefonicamente e/o via email la stima dei tempi necessari alla risoluzione del problema (in caso vi fosse) e a iniziare a lavorare per la risoluzione stessa con uno SLA di 2 (due) ore lavorative (considerando i Giorni Lavorativi) successivi alla notifica e presa in carico.

- 1.31. **“Network”** o **“Networks”** si intendono i siti web con i quali i Moduli interagiscono o qualsiasi altro sito web che il Software supporta e con cui interagisce come Estensione del Software. I Network possono essere società/aziende/associazioni/imprese esterne a Maxpho (a titolo esemplificativo e non esaustivo: eBay® Inc., Google® Inc., 7 Pixel Srl, etc...).
- 1.32. **“SKU”** o **“Stock Keeping Unit”** si intende un codice assegnato dal Cliente per identificare univocamente il Prodotto all'interno del suo magazzino. In caso di gestione variante (per esempio “taglia/colore”) lo SKU viene considerato per ogni variante (a titolo esemplificativo ma non esaustivo una polo inserita nel Software in 5 taglie e in 5 colori rappresenta 25 SKU distinti).
- 1.33. **“Prodotto”** o **“Prodotti”** si intende il bene o servizio che il Cliente intende vendere attraverso il Software. In caso di gestione variante (per esempio taglia/colore) il Prodotto viene considerato univoco. (A titolo esemplificativo ma non esaustivo proponiamo 2 esempi efficaci: (a) una polo inserita nel Software in combinazione variante con 5 taglie e 5 colori rappresenta sempre 1 Prodotto e (b) 5 polo in 5 colori vengono inserite separatamente nel Software gestendo le varianti solo a livello di taglia. In questo caso il numero di Prodotti è 5).
- 1.34. **“Dati Del Cliente”** si intendono tutti i dati, informazioni o materiali inseriti dal Cliente/Referente/Buyer sul Software o immagazzinati sul Server Cloud dal Cliente (ad esempio file di immagini, testi, modelli, descrizioni prodotti, prezzi, marchi, informazioni clienti).
- 1.35. **“Feed”** o **“Feeds”** indica le caratteristiche e funzionalità che consentono al Cliente di gestire e inviare informazioni dei suoi Prodotti a più fonti (inclusi i siti di rete supportati) mediante uno scambio di un file.
- 1.36. **“Modulo”** o **“Moduli”** si intendono applicazioni funzionali che compongono il Software. I Moduli del Software sono: Modulo Marketplace, Modulo Social, Modulo Ecommerce, Modulo Digital Marketing. Per utilizzare uno qualsiasi di questi moduli è necessario che il Cliente inserisca i Prodotti sul Software tramite Data Import e/o tramite Interfaccia Web. Sarà cura poi del Cliente gestire tutti gli ordini tramite Data Import e/o tramite Interfaccia Web.
- 1.37. **“Data Import”** si intende un sistema per importare ed esportare informazioni dal Software. Le modalità per importare e/o esportare informazioni tramite Software sono tramite “CSV” oppure tramite “API”. La documentazione su come compilare queste due modalità di Data Import è presente direttamente sul Software e/o può essere fornita direttamente da Maxpho su richiesta del Referente. Per poter utilizzare il sistema di Data Import il Cliente deve avere (a) una connessione internet di almeno 2Mbps in download e 512Kbps in upload e (b) buona conoscenza in termini di sviluppo applicativi web-based.
- 1.38. **“Interfaccia Web”** si intende l'interfaccia grafica che viene messa a disposizione da Maxpho per gestire il Software. Per poter accedere all'Interfaccia Web il Cliente deve essere a disposizione di (a) una connessione internet di almeno 2Mbps in download e 512Kbps in upload e (b) di aver installato sul suo computer il browser Mozilla® Firefox® all'ultima versione disponibile sul mercato.
- 1.39. **“Modulo Marketplace”** si intende un Modulo del Software che consente al Cliente di gestire i propri prodotti su più mercati (per esempio eBay.com, o Amazon.com) a partire da una singola interfaccia utente nel Software. Il numero massimo di SKU che si possono gestire nel Modulo Marketplace è di 200.000.
- 1.40. **“Modulo Social”** si intende un Modulo del Software che consente al Cliente di inserire post sui Social Network gestiti, ovvero Facebook® e Twitter®. Il numero massimo di Prodotti che si possono gestire nel Modulo Social è di 3 al giorno.
- 1.41. **“Modulo Ecommerce”** si intende un Modulo del Software che consente al Cliente di vendere i propri prodotti tramite un suo sito internet comprensivo di “carrello acquisti”. Il Cliente dovrà acquistare e gestire il dominio sul quale verrà appoggiato il Modulo Ecommerce e far puntare i record DNS sui Server Cloud come specificato dal Software. Maxpho non è in alcun modo responsabile per la cattiva gestione del dominio.
- 1.42. **“Modulo Digital Marketing”** si intende un Modulo del Software che offre la possibilità per il Cliente di organizzare campagne di web marketing (a titolo esemplificativo ma non esaustivo campagne attraverso Feed sui comparatori di prezzo). Per il Modulo Digital Marketing il numero massimo di SKU che si possono gestire è di 200.000.

- 1.43. **“Documentazione”** o **“Documentazioni”** indica tutti i materiali, compresi disegni, schemi, specifiche, documenti, wiki, manuali di formazione e manuali per l'utente che Maxpho fornisce (sia copie online che fisiche) per assistere e definire l'uso dei servizi MWS al Referente. Maxpho concede al Referente il diritto non esclusivo di utilizzare la Documentazione unicamente in associazione all'uso di MWS. Il Cliente e/o il Referente è responsabile nel contattare Maxpho per chiedere chiarimenti e/o delucidazioni sulla Documentazione. Maxpho non è responsabile per l'uso incorretto dei Moduli o del Software da parte del Cliente.
- 1.44. **“Avviso di Pagamento”** o **“Avvisi di Pagamento”** si intende un documento non fiscale inviato da Maxpho al Cliente che riepiloga tutti i servizi erogati al Cliente nel periodo indicato nell'Avviso di Pagamento.
- 1.45. **“CSV”** è l'acronimo di Comma Separated Values o valori separati da virgola. Il CSV è un file con struttura tabellare che segue uno standard specifico (qui maggiori informazioni https://it.wikipedia.org/wiki/Comma-separated_values). Il file CSV viene normalmente utilizzato dal Referente per importare o esportare Dati Del Cliente (ad esempio importare o esportare Prodotti). La Documentazione specifica come formattare un file CSV per poterlo usare con il Software. Il Referente deve seguire la Documentazione.
- 1.46. **“API”** è l'acronimo di Application Programming Interface o interfaccia di programmazione dell'applicazione (maggiori informazioni disponibili qui https://it.wikipedia.org/wiki/Application_programming_interface). Le API permettono di comunicare direttamente tra 2 applicativi. Normalmente le API vengono usate per automatizzare alcuni processi (ad esempio inserimento e aggiornamento Prodotti). La Documentazione specifica come formattare una chiamata API per poterla usare con il Software. Il Referente deve seguire la Documentazione.
- 1.47. **“Manutenzione”** si intende l'attività eseguita autonomamente da Maxpho volta (a) a verificare il funzionamento del Software rimuovendo eventuali errori presenti nello stesso che possano determinare malfunzionamenti, anche se non ancora riscontrati o (b) ad aggiungere e/o modificare Estensioni del Software a insindacabile giudizio di Maxpho.
- 1.48. **“Informazione Riservata”** o **“Informazioni Riservate”** si intende qualsiasi informazione direttamente o indirettamente divulgata da una parte all'altra parte, per iscritto, oralmente o mediante ispezione di oggetti tangibili, che è designato come "confidenziale", "proprietario" o una denominazione simile. Le informazioni comunicate oralmente si considerano Informazioni Riservate solo se vengono confermate tali dal comunicante per iscritto entro e non oltre 10 giorni solari successivi. I Dati Del Cliente sono Informazioni Riservate del Cliente. MWS, la relativa Documentazione, grafiche, prezzi, strategie comunicate ed eventuali condizioni negoziate e/o di mercato sono Informazioni Riservate di Maxpho non soggette alla segnalazione al Cliente. Informazioni Riservate non include alcuna informazione che: (a) è o sarà disponibile al pubblico senza intervento della parte ricevente, (b) è già in possesso della parte ricevente al momento della divulgazione, (c) l'informazione è stata ottenuta da terzi senza violare gli obblighi di riservatezza o (d) la parte ricevente sviluppa l'informazione in modo indipendente senza l'uso delle informazioni riservate dell'altra parte.
- 1.49. **“Comunicazione Scritta”** si intende che le parti devono comunicare l'una con l'altra in uno dei seguenti modi: (a) via lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (farà fede la data di ricevimento indicata nella cartolina di ritorno) o (b) via posta elettronica certificata.
- 1.50. **“Partner Autorizzato”** si intende un partner di Maxpho ai sensi di un contratto perfezionato con quest'ultima ed associato ad un Modulo d'Ordine in conformità al presente MSA.
- 1.51. **“GMV”** o **“Gross Merchandise Value”** si intende la somma pari al valore della merce venduta dal Cliente utilizzando qualsiasi servizio dato in gestione a Maxpho (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: venduto su un sito eCommerce o su un Marketplace, etc...). Il GMV è il totale dei profitti sulle vendite, compresi eventuali costi per confezioni regalo, tasse, imposte e spese di spedizione e acquisto. Il GMV è calcolato su tutti gli ordini ricevuti nel Software. Vengono esclusi dal GMV tutti gli ordini resi o annullati dal Buyer. È fatto divieto al Cliente e/o al Referente e/o a terzi di prendere qualsiasi azione per eludere o tentare di aggirare la capacità di Maxpho di monitorare GMV o annullare ordini i quali non fossero correttamente annullati dal Cliente.
- 1.52. **“Revenue Share”** o **“Revenue Sharing”** si intende la condivisione dei guadagni del Cliente con Maxpho in termini di percentuale sul GMV. Se applicabile, la percentuale è definita nel Modulo d'Ordine.

2. TERMINI DI LICENZA E SERVIZI

- 2.1. Il Software in oggetto è chiamato "Maxpho Commerce" ed è un'applicazione web-based proprietaria (quindi non open-source) che permette di gestire Dati Del Cliente ed interagire con diversi network/siti ai fini di vendere Prodotti (ulteriori informazioni sono presenti sul sito www.maxpho.it).
- 2.2. La licenza d'uso può essere di tipo: Noleggio o Vendita. Il tipo di licenza, il Compenso e i limiti di utilizzo di licenza vengono definiti nel Modulo d'Ordine.
- 2.3. In caso di Vendita il Cliente può installare il Software su un proprio server a sue spese e a proprio rischio (costi aggiuntivi da parte di Maxpho saranno applicati) perdendo di conseguenza: (a) ogni garanzia su qualsiasi servizio MWS, (b) ogni Manutenzione effettuata da Maxpho, e (c) Assistenza limitata al solo Supporto Uso Servizi (Segnalazione Bug ed Emergenza sono quindi totalmente esclusi).
- 2.4. La licenza emessa per l'utilizzo del Software è attivabile per un solo dominio e per una sola directory di tal dominio, indicato nel Modulo d'Ordine. Il Cliente deve (a) comprare e gestire il dominio e (b) puntare i DNS sui Server Cloud. Maxpho non è in alcun modo responsabile per potenziali problemi al dominio. Maxpho fornirà inoltre un dominio secondario dove poter usare i servizi MWS in caso di problematiche con il dominio principale.
- 2.5. Il Cliente conviene espressamente che l'accesso alla rete internet e l'uso dei servizi connessi sono esclusivamente a proprio rischio.
- 2.6. Durante la vigenza dell'abbonamento e senza oneri aggiuntivi a carico del Cliente, i Referenti riceveranno da Maxpho il livello di Assistenza corrispondente alla licenza da esso acquistato ed indicata nel Modulo d'Ordine, fermo restando comunque che, se il Cliente acquista abbonamenti, servizi o licenze tramite un Partner Autorizzato, il Referente otterrà Assistenza di primo livello direttamente da detto Partner Autorizzato. Maxpho non avrà alcun obbligo di fornire tale Assistenza di primo livello al Referente, salvo indicazione contraria, concordata per iscritto dalle parti. Ulteriori servizi di Assistenza aggiornati sono a disposizione del Cliente su invio di apposito modulo d'ordine. Il Cliente riconosce la potestà di Maxpho di subappaltare e/o assegnare a terzi la fornitura dei servizi di Supporto.
- 2.7. Il Cliente riconosce e concorda che nessuno dei servizi MWS sono configurati per ricevere e/o memorizzare informazioni sanitarie personali ("PHI" o Personal Health Information), nell'accezione del termine definita dalla legge statunitense Health Insurance Portability and Accountability Act ("HIPAA") e che Maxpho non è né un "Covered Entity (ente incluso)" né un "Business Associate (collaboratore commerciale)" secondo la definizione di quei termini offerta dalla legge degli Stati Uniti HIPAA. Come tale, il Cliente concorda, per conto proprio e dei suoi utenti, di non usare il servizio per tali scopi.
- 2.8. Salvo quanto espressamente dichiarato nel presente MSA, nessun altro servizio verrà fornito al Cliente e il Software opererà sulla base delle direttive imposte da Maxpho. Nessun diritto di qualsiasi codice sorgente sono concessi al Cliente.
- 2.9. Il Cliente accetta che la struttura, l'organizzazione commerciale/marketing alla base di MWS sono considerati segreti commerciali di Maxpho e rimarranno strettamente confidenziali.
- 2.10. Il servizio MWS dovrà intendersi a disposizione e integralmente consegnato al Cliente nel momento in cui vengono fornite da Maxpho le credenziali di accesso al Software al Referente o nel momento in cui il Cliente e/o Referente effettua la registrazione online sul sito di Maxpho.
- 2.11. Maxpho chiarisce che il Software interagisce dal punto di vista tecnico con i Network. Il Cliente dovrà pertanto aprire una posizione commerciale per ogni Network. Maxpho non è quindi in alcun modo ritenuta responsabile nei casi in cui: (a) i Network non approvassero la collaborazione con il Cliente; (b) i Network interrompessero i rapporti con il Cliente in qualsiasi momento; (c) i Network riscontrassero problematiche di natura fiscale e/o contabile (a titolo esemplificativo e non esaustivo fallimenti, pignoramenti, sequestri, etc...); (d) i Network subissero malfunzionamenti temporanei e/o interruzioni definitive.
- 2.12. Maxpho può accedere, monitorare, rimuovere il Dati Del Cliente, o disattivare l'accesso parziale o totale del Cliente a MWS con preavviso via email al Cliente e/o Referente se (a) un Network in uso dal Cliente richiede che Maxpho lo faccia, (b) Maxpho, a sua esclusiva discrezione, ritiene che potrebbe essere direttamente responsabile a causa di informazioni rese pubbliche dal Cliente, (c) Maxpho è tenuta a farlo per legge, ordine del governo o altro procedimento legale, (d) per far rispettare i termini del presente accordo o (e) Maxpho può identificare motivati problemi di sicurezza e/o garanzia di riservatezza.

- 2.13. A sua esclusiva discrezione, Maxpho può cambiare qualsiasi disegno, layout, contenuto, caratteristiche o funzioni di MWS senza preavviso.
- 2.14. Il Cliente è consapevole che tutte le modifiche applicate sul Software richiedono un tempo di esecuzione (variabile a seconda del Network e a seconda dell'operazione richiesta dal Cliente) prima che la modifica abbia effetto sul Network e/o sulla rete internet. Maxpho quindi non è in alcun modo responsabile delle errate informazioni presenti in rete e/o sui Network a causa di un ritardo di aggiornamento.
- 2.15. A sua esclusiva discrezione, Maxpho può cambiare Network di volta in volta (a titolo esemplificativo ma non esaustivo può limitare, cessare o aggiungere Network già in uso o nuovi).
- 2.16. Maxpho può e/o potrà avvalersi, a suo insindacabile giudizio e a sue spese, dell'uso di applicativi/servizi offerti, gratuitamente o meno, da altre società esterne, considerati utili a migliorare le prestazioni del servizio, nel rispetto delle leggi vigenti.
- 2.17. Se il Cliente acquista uno dei servizi MWS da un Partner Autorizzato, il Cliente concorda e garantisce di assegnare a tale Partner Autorizzato il ruolo di agente ai fini dell'ottenimento e della gestione dei servizi MWS e che Maxpho può trattare con detto Partner Autorizzato su tale base. I Dati Del Cliente eventualmente forniti dal Partner Autorizzato saranno considerati emanati direttamente dal Cliente e quest'ultima ha la responsabilità di garantirne l'accuratezza e la completezza. Se il Cliente non desidera che il Partner Autorizzato abbia accesso ai Dati Del Cliente o agisca per suo conto, deve informare Maxpho con Comunicazione Scritta.
- 2.18. Nessuna delle parti può cedere il presente MSA senza il previo assenso scritto della controparte (che non lo rifiuterà in modo irragionevole). A prescindere da quanto indicato sopra, Maxpho può cedere questo MSA in toto (compresi tutti i Moduli d'Ordine), senza il consenso del Cliente, a Partner Autorizzati o in connessione ad una fusione, acquisizione o riorganizzazione aziendale. Questo MSA deve rimanere comunque in vigore alle stesse condizioni.
- 2.19. Viene escluso ogni diritto del Cliente a un risarcimento danni o indennizzo, nonché qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti a persone e/o cose, provocati dalla mancata accettazione, anche parziale, di ordini e/o richieste successive alla sottoscrizione del presente MSA.
- 2.20. Se specificato nel Modulo d'Ordine, Maxpho concorda di fornirle a titolo gratuito un'istanza separata da quella in produzione ai fini di effettuare test interni al società Cliente (qui di seguito "Sandbox"). Le eventuali richieste di Sandbox aggiuntive saranno soggette agli oneri applicati in quel momento da Maxpho per tali servizi. La Sandbox è destinata ad essere usata per sviluppare, testare o gestire in via temporanea qualsiasi modifica dell'istanza di ambiente di produzione della società e non a fungere da istanza di ambiente di produzione.
- 2.21. IL SOFTWARE E L'INTERFACCIA WEB VENGONO FORNITI AL CLIENTE AS IS "COSÌ COME SONO". MAXPHO DINIEGA CON IL MASSIMO RIGORE AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE TUTTE LE CONDIZIONI, ATTESTAZIONI E GARANZIE, ESPRESSE, IMPLICITE, UFFICIALI O MENO, COMPRESA SENZA LIMITAZIONI OGNI GARANZIA IMPLICITA DI COMMERCIALIZZABILITÀ, DI IDONEITÀ AD UNO SCOPO PARTICOLARE O DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI TERZI.

3. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI

- 3.1. In cambio dei servizi concessi da Maxpho, il Cliente verserà il Compenso in valuta indicata nel Modulo d'Ordine, secondo il metodo di pagamento indicato nel Modulo d'Ordine così come definito e secondo le modalità ivi descritte.
- 3.2. Alla ricezione del primo pagamento Maxpho procederà con la presa in carico e l'evasione dell'ordine, assegnando i lavori a essa commissionati ai rispettivi reparti di competenza.
- 3.3. In caso di decorso del termine previsto per il pagamento, Maxpho addebiterà al Cliente, senza necessità di preavviso, gli interessi moratori in misura del tasso ufficiale vigente dalla data di Avviso di Pagamento fino alla data di pagamento per l'intero importo indicato in Avviso di Pagamento.
- 3.4. I prezzi esposti nel presente MSA e nel Modulo d'Ordine sono esclusi di I.V.A. e di ogni altra imposta.
- 3.5. Il Compenso verrà sottoposto al Cliente tramite Avviso di Pagamento da Maxpho. Il Cliente dovrà tempestivamente effettuare tutti i pagamenti per i servizi indicati dell'Avviso di Pagamento. Se Maxpho non riceve il pagamento completo entro 5 giorni dalla data dell'Avviso di Pagamento, Maxpho ha il diritto di esigere il pagamento entro dieci 10 giorni potendo sollecitare il Cliente a suo insindacabile giudizio.

- 3.6. Se il pagamento fosse dovuto tramite sistema automatico - quale ricevuta bancaria, sepa direct debit o darta di credito - e dovesse fallire, il Cliente dovrà pagare l'importo tramite bonifico bancario entro 15 giorni dalla data di Avviso di Pagamento.
- 3.7. Se Maxpho non riceve il pagamento entro 15 giorni dalla data di Avviso di Pagamento, ha il diritto di disabilitare l'accesso parziale o totale del MWS senza alcuna responsabilità fino al pagamento totale dell'Avviso di Pagamento. In questo caso il Cliente dovrà pagare tutti i costi di recupero del credito (comprese le spese legali) che Maxpho potrebbe eventualmente sostenere per il recupero del Compenso.
- 3.8. Il Cliente comunicherà a Maxpho la contestazione di qualsiasi fattura/Avviso di Pagamento entro e non oltre 15 giorni dalla data di invio della fattura/Avviso di Pagamento e indicherà la natura della controversia, decorsi i quali la fattura/Preavviso di Pagamento si considerano accettati. Le parti dovranno lavorare in buona fede per risolvere tempestivamente la controversia.
- 3.9. In caso di pagamento a mezzo bonifico bancario può essere emessa regolare fattura fiscale solo una volta ricevuto il pagamento.
- 3.10. La riattivazione di un servizio sospeso comporterà l'addebito al Cliente di € 150,00 + I.V.A.
- 3.11. Nel caso di richiesta pagamento via ricevuta bancaria (RiBa) o sepa direct debit (SDD) e successivo mancato addebito, Maxpho è altresì autorizzata ad addebitare al Cliente le spese bancarie, le spese di protesto, nonché le spese e i costi sostenuti per l'apertura della posizione d'insolvenza pari a € 15.00, oltre al risarcimento degli ulteriori danni.
- 3.12. A sua esclusiva discrezione, Maxpho si riserva il diritto di aumentare o modificare il suo Compenso in prossimità di rinnovo. Per rendere efficace la modifica del Compenso, Maxpho dovrà inviare una Comunicazione Scritta al Cliente entro 90 giorni prima del rinnovo corrente. Se il Cliente non intende rinnovare l'accordo in base alle nuove condizioni di Compenso, il Cliente può recedere dall'MSA nelle modalità descritte nel Modulo d'Ordine.

4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 4.1. Il Cliente è l'unico responsabile del contenuto delle informazioni, in qualunque forma intellegibile esse siano espresse, che invia o riceve, sia privatamente, mediante posta elettronica, che in aree pubbliche presenti indifferentemente sul Server Cloud e/o su quelli di terzi, ovvero su eventuali spazi web a disposizione del Cliente e/o soggetti con i quali il Cliente potrà avere rapporti contrattuali.
- 4.2. Il Cliente è unico e personale responsabile delle eventuali conseguenze pregiudizievoli che tali informazioni potrebbero comportare a terze persone e ciò con riferimento alla vigente normativa sia in materia civile che penale.
- 4.3. Il Cliente è il solo responsabile per reati penalmente perseguibili ed è obbligato a rispettare le leggi e le normative in materia di copyright e diritto d'autore, nonché per l'accesso non autorizzato ad altri sistemi e la violazione delle regole di comportamento a internet, compiuti tramite l'utilizzo dell'account a esso assegnato riconducibile a lui e altresì per quanto eventualmente immesso nel sistema tramite tali account.
- 4.4. Il Cliente è l'unico responsabile dei Dati Del Cliente presenti e/o pubblicati nel web o stampati, assumendosi ogni responsabilità civile e penale derivante, indipendentemente dalla proprietà, da chi per suo conto lo ha progettato, sviluppato, stampato, realizzato o tecnicamente lo mantiene attivo e possibile offrendo il servizio.
- 4.5. Il Cliente è il solo responsabile nei confronti del Referente. Maxpho infatti consegnerà le chiavi di accesso o password al Referente e considererà il Referente come unica persona con la quale Maxpho possa interfacciarsi operativamente per questioni di qualsiasi natura (a titolo esemplificativo ma non esaustivo questioni commerciali, tecniche, contabili, etc...).
- 4.6. Il Cliente dichiara e garantisce che né lui, né il Referente, né terzi fanno uso di invio di email indesiderate e/o senza permesso (spam) e che non invierà email di spam in futuro né con Maxpho né in altri modi.
- 4.7. Il Cliente dichiara e garantisce che i Dati del Cliente: (a) sono di proprietà (o in licenza) del Cliente o di dominio pubblico, (b) non costituiscono diffamazione, calunnia o oscenità, (c) non comportano alcuna frode al consumatore né provocano lesioni a terzi, (d) non contengono attività legata direttamente o indirettamente alla pornografia, a ideologie estreme, sette o in ogni caso siano contro la pubblica morale e (e) non contengano alcun virus, trojan, worm, spyware, time bombs o altre forme di malware che sono destinati a interferire o interrompere MWS o qualsiasi altro servizio.

- 4.8. L'inserimento di marchi e/o immagini sui Network sono subordinati al possesso, da parte del Cliente, dell'autorizzazione all'utilizzo di tali marchi/immagini per le proprie attività commerciali.
- 4.9. Il Cliente non deve - né lui, né il Referente, né tramite terzi - redistribuire a nessun titolo verso terzi il prodotto offerto da Maxpho.
- 4.10. Il collegamento fra Cliente e Maxpho avviene utilizzando i prodotti secondo la licenza d'uso; è quindi fatto divieto di utilizzare tali tecnologie per usi diversi da quelli previsti, anche qualora fossero imposte limitazioni.
- 4.11. Il Cliente è responsabile della sicurezza dei propri dati di accesso e, a tal fine, è obbligato a scegliere una password sicura e assicurarsi che tutto il personale utilizzi password sicure. Maxpho non è responsabile di eventuali accessi non consentiti o non autorizzati.
- 4.12. Il Cliente si impegna a inviare Comunicazione Scritta per ogni eventuale anomalia o quant'altro riscontrato entro 15 (quindici) giorni dall'accaduto, documentando puntualmente ogni presunto danno diretto, pena il respingimento di qualsivoglia contestazione, pretesa e/o rivalsa se non comunicata con le modalità e i tempi sopra descritti.
- 4.13. Il Cliente deve avere e applicare una politica di privacy conforme a tutte le leggi, norme e regolamenti, tra cui, senza limitazione, il trattamento di tutte le informazioni personali in conformità con le autorità europee che regolano nella misura in cui il Cliente venda in mercati internazionali o comunque sia soggetto alle leggi di tali autorità. Il Cliente deve garantire che informazioni del Buyer non possano essere divulgate se non in conformità con l'informativa sulla privacy del Buyer. Il Cliente non può conservare i dati personali del Buyer per un periodo superiore a quello necessario per completare la transazione applicabile e il Cliente deve stabilire processi di sicurezza per proteggere le informazioni personali del Buyer in conformità alla legge applicabile. Il Cliente riconosce che le informazioni del Buyer e le informazioni dei visitatori possono essere trasmessi negli Stati Uniti, in Canada, in Singapore, in Australia, in Cina, in Giappone o in altre giurisdizioni europee da parte di Maxpho per esigenze aziendali e/o a fini statistici. Il Cliente deve garantire, inoltre, che metterà a conoscenza del Buyer o del visitatore le politiche di privacy sull'uso di "Cookies" o tecnologie simili che possono essere utilizzate dal Cliente o da un terzo (compreso Maxpho) per tenere traccia della navigazione e/o delle abitudini di acquisto.
- 4.14. Il Cliente è responsabile di fornire tutti i Dati Del Cliente in lingua locale e di fornire il supporto al Buyer nella stessa lingua locale.
- 4.15. Il Cliente è responsabile nel pubblicare tutti gli elementi soggetti alla vendita, quali l'IVA, accisa e/o imposte simili, fornire le corrette tariffe al Buyer tramite MWS, determinare e pagare tutte le tasse applicabili locali.
- 4.16. Il Cliente è responsabile dell'evasione degli ordini per tutti i suoi Buyer. Il Cliente si impegna a spedire tutta la merce acquistata tramite il Software entro un tempo commercialmente ragionevole, dopo che il Cliente ha ricevuto il pagamento per la merce acquistata. Il Cliente è il solo responsabile per il mantenimento di livelli di inventario sufficienti per sostenere le sue vendite.
- 4.17. Il Cliente, nella persona del Cliente stesso, del Referente, o di terze parti, non deve decodificare, disassemblare, trasferire, decompilare o altrimenti tentare di estrarre il codice sorgente o informazioni di progettazione riguardanti qualsiasi tecnologia utilizzata da Maxpho e non gli è consentito apportare modifiche a MWS. Il Cliente, nella persona del Cliente stesso, del Referente, o di terze parti, non può rimuovere od oscurare eventuali diritti d'autore, brevetti, marchi, segreti commerciali o simile avviso di proprietà messi su MWS.

5. ATTIVITÀ DI SVILUPPO SOFTWARE

- 5.1. L'eventuale aggiunta di funzionalità o modifiche al Software comporteranno l'aumento dell'abbonamento (mensile o annuale) del 15% del costo (al netto dell'IVA) delle stesse aggiunte di funzionalità o modifiche del software (Es. canone € 2.000,00; personalizzazione € 1.000; canone successivo € 2.150,00).
- 5.2. Tale attività ha per oggetto la Personalizzazione del Software richieste dal Cliente che comportano attività di progettazione e sviluppo da parte di Maxpho per modificare e/o personalizzare e/o aggiungere nuove funzioni al Software.
- 5.3. Tali attività saranno disciplinate come segue: il Cliente e/o il Referente e/o altri autorizzati ad avere accesso al Software provvederanno a proporre a Maxpho le Personalizzazioni del Software tramite Comunicazione Scritta o via e-mail, o via Software (nell'apposita area "idee") o tramite Sito Maxpho (nell'apposita area "idee"), nonché indicandone le specifiche. Maxpho potrà gestire la proposta del Cliente e/o il Referente e/o altri autorizzati ad avere accesso al Software a suo insindacabile giudizio, seguendo uno o più punti come segue: (a) si riserverà la facoltà di

comunicare la quotazione economica e/o la stima dei tempi di realizzazione e dei costi al Cliente tramite Comunicazione Scritta o via email, (b) potrà pubblicare l'idea sul sito ufficiale di Maxpho in modo che altri utilizzatori del software possano trarne spunto e/o commentare e/o valutare la Personalizzazione del Software proposta dal Cliente e/o il Referente e/o altri autorizzati ad avere accesso al Software, (c) potrà scartare o non considerare la Personalizzazione del Software proposta dal Cliente e/o il Referente e/o altri autorizzati ad avere accesso al Software, senza avere obblighi di comunicarlo al Cliente.

- 5.4. Resta comunque inteso che la decisione finale su ogni Personalizzazione del Software spetta sempre a Maxpho che può rifiutare le richieste avanzate dal Cliente per qualsiasi motivo e in qualsiasi momento.
- 5.5. Il Cliente e/o il Referente e/o altri autorizzati ad avere accesso al Software potranno altresì commentare e/o valutare Personalizzazioni del Software proposte da altri utilizzatori dei servizi MWS tramite Software e/o tramite Sito Maxpho.
- 5.6. In base a quanto previsto dalla Legge 633/1941 e successive modifiche e integrazioni, la Personalizzazione del Software non implica per il Cliente la proprietà della modifica applicata (anche fosse a pagamento), bensì l'assegnazione del diritto di utilizzo. Il Software, le Estensioni del Software e le Personalizzazioni del Software sono prodotti di proprietà esclusiva di Maxpho e sono protetti a livello internazionale dai diritti di copyright e altri diritti di proprietà intellettuale.
- 5.7. Nel caso in cui il Cliente richieda Personalizzazioni del Software o estensioni di licenza (massimo 2 per licenza), il preventivo o il Modulo d'Ordine contenente tali richieste sarà considerato parte integrante dello stesso.

6. USO E TUTELA DEL MARCHIO

- 6.1. Le parti si impegnano a far uso dei rispettivi marchi, rispettando la disposizione, i caratteri grafici, i colori e le proporzioni dell'originale e si impegnano a non farne uso improprio che possa svilire il marchio stesso (a titolo esemplificativo e non esaustivo: associazioni del marchio alla pornografia, politica, guerra, offese, etc...).
- 6.2. Maggiori informazioni sull'uso del marchio Maxpho sono presenti alla pagina <http://wcdn.maxpho.com/terms/it/Trademark-Protection-ITA.pdf>
- 6.3. Ognuna delle parti si impegna a segnalare prontamente all'altra parte qualsiasi violazione dei suoi diritti sui marchi di cui venga a conoscenza, nonché ogni altro atto che possa rappresentare concorrenza sleale compiuto da terzi, così da consentirgli di intraprendere le azioni di difesa e di tutela che ognuna di esse riterrà necessarie e opportune nel comune interesse.
- 6.4. Al momento della risoluzione o del recesso del presente MSA, le parti cesseranno immediatamente di far uso di marchi e di ogni altro eventuale segno distintivo dell'altra parte, indipendentemente da eventuali contestazioni sulle cause della cessazione del rapporto.

7. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

- 7.1. Senza pregiudicare ogni altro suo diritto, Maxpho si riserva la facoltà di risolvere il presente MSA ai sensi dell'art. 1456 s.s. cod. Civ. (di seguito Risoluzione Espressa) qualora: (a) il Cliente si renda inadempiente nel pagamento delle somme dovute a Maxpho in base al presente MSA o ad altri MSA e/o allegati stipulati con la stessa, (b) il Cliente ceda a qualsivoglia titolo a terzi il presente MSA, (c) si operi una violazione delle norme previste dall'ordinamento vigente italiano come reato, qualora il fatto venga a conoscenza di Maxpho, (d) non si osservino le regole di comportamento normalmente adottate nei servizi telematici o le disposizioni tecniche o di comportamento comunicate da Maxpho stessa, (e) si immettano informazioni che abbiano carattere di pubblicità ed esse non siano conformi a ogni disposizione vigente in materia, (f) si immettano informazioni che abbiano carattere di stampa o stampato ex art. 1 legge n. 47/1948 ed esse non siano conformi a ogni disposizione vigente in materia, (g) ci sia l'esistenza di atti e/o procedimenti (a titolo esemplificativo e non esaustivo: decreti ingiuntivi, precetti e procedure esecutive) che dimostrino l'insolvenza del Cliente, (h) vi sia una dichiarazione di fallimento o sottoposizione del Cliente ad altre procedure concorsuali, (i) vi sia una violazione da parte del Cliente degli obblighi e dei divieti del presente MSA di cui ai punti 2 (TERMINI DI LICENZA E SERVIZI), 3 (CORRISPETTIVI E PAGAMENTI), 4 (OBBLIGHI DEL CLIENTE), 6 (USO E TUTELA DEL MARCHIO), 10 (COMUNICAZIONI) e 11 (RISERVATEZZA).

- 7.2. Nei casi indicati nei punti (c), (d), (e), (f) dell'art. 7.1 del presente MSA, l'avvenuta conoscenza – tramite qualsiasi mezzo o forma – da parte di Maxpho delle violazioni indicate non potrà in alcun caso costituire fonte di responsabilità della Maxpho stessa per omesso controllo sui contenuti di quanto immesso dal Cliente.
- 7.3. La Risoluzione Espressa si verificherà di diritto quando Maxpho invierà Comunicazione Scritta o via email al Cliente che intende avvalersi della presente clausola risolutiva spiegando le ragioni.
- 7.4. In caso di Risoluzione Espressa, non vi sarà alcun rimborso del Compenso già eventualmente versato dal Cliente. In caso di Risoluzione Espressa al punto (a) dell'art. 7.1 Maxpho può continuare a sollecitare il Cliente anche dopo la Risoluzione Espressa addebitando eventuali costi di avvocati o processi legali.
- 7.5. In caso di Risoluzione Espressa tutti i servizi MWS terminano immediatamente.
- 7.6. Il Cliente ha facoltà di risolvere il presente MSA ai sensi e per gli effetti degli artt. 1456 s.s. cod. civ., fatto salvo in ogni caso il risarcimento di eventuali danni come indicato da art. 14.5, qualora la Percentuale Mensile di Uptime sia sotto il 95% per più di due volte in un anno solare.

8. GARANZIA

- 8.1. Per la durata del presente MSA, Maxpho fornisce la garanzia di buon funzionamento dei servizi MWS in base al presente MSA e al Modulo d'Ordine, con esclusione dei Moduli (essendo questi interfacciati con Network esterni).
- 8.2. Per la durata del presente MSA, Maxpho si impegna a risolvere qualsiasi malfunzionamento dei servizi MWS senza alcun onere aggiuntivo per il Cliente. Sono espressamente esclusi malfunzionamenti causati da: (a) errato uso dei servizi MWS da parte di chiunque ad eccezione di Maxpho, (b) altri software o hardware installati autonomamente da parte di chiunque ad eccezione di Maxpho, o (c) interventi autonomi sui servizi MWS da parte di chiunque ad eccezione di Maxpho.
- 8.3. Maxpho si impegna a mantenere online i servizi 24/7 ad eccezione di (a) Manutenzioni preventivamente comunicare pubblicamente da Maxpho, o (b) guasti o disservizi imputabili a cause di forza maggiore, come ad esempio incidenti, esplosioni, incendi, atti del governo, atti di Dio, scioperi, alluvioni, terremoti, fallimenti dell'internet service provider, fallimenti del Cloud Server o altri che impedissero di fornire il servizio concordato.
- 8.4. Maxpho non effettuerà attività di assistenza per problemi, difetti e/o malfunzionamenti non dovuti direttamente al servizio reso dalla stessa (ad esempio browsers, dispositivi, sistema operativo etc...).
- 8.5. Maxpho provvederà ad aggiornare costantemente il Software con inserimento di nuove funzionalità.

9. RESPONSABILITÀ E MANLEVA

- 9.1. Maxpho si impegna, a proprie spese, (a) a difendere e a manlevare il Cliente da qualsiasi rivendicazione azione e pretesa di terzi nei confronti del Cliente e dei suoi direttori, amministratori, dipendenti o agenti, qualora il rivendicante terzo asserisca espressamente che (i) il Software o il marchio "*Maxpho*" viola marchi di fabbrica o copyright di detta terza parte, oppure che (ii) Maxpho si sia appropriata in modo illecito di un segreto commerciale di detto terzo nel corso dello sviluppo dei servizi MWS, e (b) a pagare tutti i risarcimenti aggiudicati definitivamente a carico delle parti indennizzate dal Cliente o concordati in via transazionale da Maxpho. Ai sensi di questo articolo, Maxpho non si assume alcun obbligo nei confronti del Cliente per qualsivoglia rivendicazione, azione o pretesa, quando dette rivendicazioni, azioni o pretese sono basate su: (1) software di terzi, Apps, Network, software del Cliente o Dati Del Cliente, (2) modifiche che non costituiscono violazioni, comprese a titolo esemplificativo quelle apportate dal Cliente o da un qualsiasi partner autorizzato, (3) la combinazione dei servizi MWS con altri prodotti, processi o materiali qualora la violazione dipendesse solamente da tale combinazione, (4) il continuo uso dei servizi MWS da parte del Cliente dopo la ricezione di una notifica di presunta violazione o la comunicazione dell'esistenza di modifiche capaci di evitare detta violazione, oppure (5) l'uso da parte del Cliente dei servizi MWS in modo difforme da quanto stabilito in questo MSA.
- 9.2. Nel caso di comprovata violazione da parte di Maxpho di cui all'articolo 9.1, Maxpho provvederà a proprie spese a sostituire la parte in violazione con una versione (o parte del prodotto) non lesiva oppure ad eliminare la parte in violazione.
- 9.3. Nel caso di comprovata violazione da parte di Maxpho di cui all'articolo 9.1 e in caso Maxpho fosse impossibilitato ad adempiere al punto 9.2, il Cliente avrà diritto di rescindere il presente MSA e nel di farsi rimborsare da Maxpho

la porzione pro rata inutilizzata degli oneri di Accesso Riservato pagati anticipatamente e non fruiti (qualora ve ne fossero).

- 9.4. Il Cliente si impegna, a proprie spese, (a) a difendere e a manlevare Maxpho da azione e pretesa di terzi nei confronti di Maxpho e/o dei suoi amministratori, funzionari, partner, dipendenti e agenti, e (b) a pagare tutti i risarcimenti aggiudicati definitivamente a carico delle parti indennizzate da Maxpho o concordati in via transazionale dal Cliente (compresi gli altri costi incorsi da Maxpho o dalle sue affiliate/partner) derivanti da: (i) l'inadempienza o la violazione da parte del Cliente delle responsabilità di cui all'articolo 4 (OBBLIGHI DEL CLIENTE), (ii) rivendicazioni asserenti che i Dati Del Cliente o la loro trasmissione o hosting da parte di Maxpho violano o infrangono i diritti di terzi; (iii) rivendicazioni asserenti che l'uso da parte del Cliente dei servizi MWS in violazione di questo MSA costituisce una infrazione o violazione dei diritti di tale parte terza; oppure (iv) rivendicazioni asserenti che il Cliente non si attiene alla normativa vigente nel corso dell'esecuzione di questo MSA.
- 9.5. FATTO SALVO LA VIOLAZIONE DEGLI ARTICOLI 2.7, 2.9, 4.2, 4.3, 4.4, 4.7, 4.9 E 4.17 IN NESSUNA CIRCOSTANZA NESSUNA DELLE PARTI PUÒ ESSERE: (A) RITENUTA RESPONSABILE DI ALCUNA PERDITA DI PROFITTI O PROVENTI O DI ALCUN DANNO DIRETTO, INDIRECTO, ESEMPLARE O EMERGENTE, DERIVATO DA QUESTO MSA, NONOSTANTE LA PARTE POSSA ESSERE STATA INFORMATA DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI, (B) RITENUTA RESPONSABILE DI DANNI SUPERIORI AD UN IMPORTO PARI AL COMPENSO PAGATO A MAXPHO NEI DODICI MESI IMMEDIATAMENTE PRECEDENTE AL FATTO (VENGONO QUINDI COMPLETAMENTE ESCLUSI STORNI SU COMPENSI DEGLI ANNI PRECEDENTI CORRETTAMENTE COMPLETATI SENZA DANNI NEI CONFRONTI DELLE PARTI).

10. COMUNICAZIONI

- 10.1. Ciascuna parte dovrà inviare Comunicazione Scritta tempestivamente all'altra, per l'eventuale modifica degli indirizzi o dei nominativi suddetti, fermo restando che, in caso di omessa rettifica, le comunicazioni pervenute si intenderanno correttamente ricevute da uno dei suddetti rappresentanti sebbene cessati dalla carica.
- 10.2. Qualora il Cliente indichi un indirizzo errato, non abbia la normale diligenza di tenerlo aggiornato o non invii prontamente Comunicazione Scritta in merito alla variazione dello stesso, le comunicazioni saranno comunque considerate andate a buon fine, manlevando Maxpho da qualsiasi responsabilità.

11. RISERVATEZZA

- 11.1. Maxpho manterrà garanzie amministrative, fisiche e tecniche per la protezione della sicurezza, la riservatezza e l'integrità dei Dati Del Cliente. Tali garanzie comprendono le misure per impedire l'accesso, l'utilizzo, la modifica o la divulgazione di Dati Del Cliente da parte del personale Maxpho tranne (a) fornire i servizi MWS acquistati e prevenire problemi tecnici, (b) quando obbligato dalla legge o da emendamenti, o (c) quando il Cliente lo permette esplicitamente per iscritto.
- 11.2. Maxpho garantisce ai propri Clienti il rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali, disciplinata dal codice della privacy di cui al D.Lgs. n. 196 del 30/06/03. I dati personali richiesti sono raccolti da Maxpho e trattati mediante strumenti manuali, informatici e telematici, al fine di soddisfare le obbligazioni nascenti dall'MSA concluso con il Cliente e non verranno in nessun caso diffusi presso il pubblico. I dati potranno essere comunicati a società terze in rapporto diretto con Maxpho per permettere il regolare svolgimento dei lavori (a titolo esemplificativo e non esaustivo: la registrazione del dominio, gestione campagna su Google®, controversie con studi legali, etc...).
- 11.3. Titolare del trattamento dati è Maxpho, nella persona che di volta in volta ha la rappresentanza legale, salvo che non sia nominato un responsabile ai sensi della dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003.
- 11.4. Al Cliente, in ogni momento, spetta il diritto di revocare il consenso al trattamento dei dati personali con Comunicazione Scritta. Al Cliente, il quale dichiara di aver ricevuto l'informativa ai sensi dell'art. 13 e sui diritti allo stesso spettanti, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003, ha il diritto di accedere ai propri dati secondo le modalità ivi previste.
- 11.5. Maxpho inoltre informa che l'accesso alla base di dati del Software, all'Interfaccia Web del Software e ai dati inseriti su S3 dal Cliente avverrà solo da parte di persone autorizzate da Maxpho, facendosi quindi carico delle

responsabilità di custodia, di protezione e di segretezza degli stessi come previsto dal codice di Tutela della Privacy all'art. 7 del D.Lgs. n. 196/2003.

- 11.6. Maxpho si impegna per se stessa, per le sue controllate, controllanti e affiliate, per i suoi dipendenti, collaboratori e consulenti a mantenere riservate e a non divulgare tutte le informazioni confidenziali relative al progetto comunicate dal Cliente a Maxpho (a titolo esemplificativo e non esaustivo: i database clienti e fornitori, il listino prezzi fornitori etc...) a meno che l'informazione non sia resa pubblica dal Cliente.

12. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

- 12.1. L'Assistenza può essere di tipo: WSS, FSS, PSS o ESS (o la combinazione tra questi). Il tipo di Assistenza viene definito nel Modulo d'Ordine. Il Cliente può usare solamente il tipo di Assistenza indicato nel Modulo d'Ordine con i relativi tempi di SLA sull'Assistenza indicati agli artt. 1.27, 1.28, 1.29 e 1.30.
- 12.2. L'attività di Assistenza si estende anche alle nuove Personalizzazioni del Software eventualmente commissionate dal Cliente.
- 12.3. In caso in cui la Segnalazione Bug non pervenisse con tutte le informazioni indicate ai punti a,b,c,d,e dell'art. 1.24 la segnalazione può essere rifiutata da Maxpho.
- 12.4. Nel caso in cui la Segnalazione Bug pervenisse per un potenziale errore non riproducibile, non dovrà essere in alcun modo considerato un errore del Software. Per questo specifico articolo il Cliente manleva Maxpho da qualsiasi responsabilità contrattuale o extracontrattuale.
- 12.5. A seguito di una Segnalazione Bug, nel caso in cui il potenziale errore fosse riproducibile e Maxpho confermasse l'errore (bug) del Software, la stessa è tenuta a correggere l'errore entro una data decisa dai tecnici di Maxpho, comunicando le tempistiche di risoluzione al Referente. Fatto salvo che il comprovato bug non venga risolto nei tempi indicati da Maxpho, non viene riconosciuto al Cliente alcun tipo di indennizzo o danno per qualsiasi disagio possa derivare dal comprovato bug. In caso di ritardo nella risoluzione del bug il Cliente ha diritto al risarcimento sulla quota giornaliera pro rata per ogni giorno di ritardo come da art. 14.3.
- 12.6. Qualsiasi richiesta extra contrattuale (ad esempio la modifica di Dati Del Cliente, personalizzazione grafica, tecnica o operativa ai servizi MWS etc...) verrà effettuata con un costo orario di 80 € l'ora.
- 12.7. L'Assistenza può avvenire in lingua italiana o inglese. I Referenti devono conoscere entrambe le lingue sia parlate che scritte.
- 12.8. Errate comunicazioni di Emergenza da parte dei Referenti verranno fatturate a costo orario di 80 Euro l'ora oltre IVA.
- 12.9. Maxpho può sospendere parzialmente o totalmente qualsiasi servizio di MWS per un massimo di 4 ore, per effettuare la Manutenzione per un massimo di 8 volte all'anno.
- 12.10. In caso di Manutenzione Maxpho si impegna: (a) a erogarla nelle ore serali a meno che Maxpho sia impossibilitato nel farlo, (b) dare un preavviso al Cliente e/o al Referente a meno che Maxpho sia impossibilitato nel farlo.
- 12.11. Lo SLA sulla Percentuale Mensile di Uptime deve essere superiore al 99,9% che equivale ad un Downtime massimo di 43minuti e 49 secondi al mese. La Percentuale Mensile di Uptime torna al 100% il giorno 1 di ogni mese solare.
- 12.12. I tempi di Downtime dovuti alla Manutenzione non saranno considerati nel calcolo di Percentuale Mensile di Uptime.

13. SERVER

- 13.1. Maxpho ha facoltà di cambiare il Server Cloud a suo insindacabile giudizio, dandone semplicemente Comunicazione Scritta e/o via email ai propri Clienti.
- 13.2. Il Server Cloud deve gestire e salvare i files di log e deve adoperarsi di misure minime di sicurezza (a titolo esemplificativo e non esaustivo sicurezza dei collaboratori, sicurezza della rete, conservazione e gestione dei dati confidenziali etc...) secondo le vigenti normative.
- 13.3. Si precisa che eventuali servizi non indicati nel presente MSA (a titolo esemplificativo e non esaustivo il ripristino di backup, email, email certificate, certificati SSL, etc...) hanno un costo aggiuntivo che verrà conteggiato a seconda della necessità, solo nel caso in cui Maxpho possa soddisfare la richiesta del Cliente.

- 13.4. I pagamenti dei consumi extra vanno effettuati annualmente ed anticipati, su richiesta del Cliente o a seguito di un controllo effettuato da Maxpho sui consumi effettuati dal Cliente (consumo preventivo) e verrà effettuato il saldo alla fine dell'annualità (consumo effettivo). Il Cliente può sempre monitorare l'andamento del consumo server per il mese in corso dall'Interfaccia Web (icona in alto a destra). Il Cliente è tenuto a pagare l'eccesso del consumo server senza eccezione alcuna.

14. DURATA CONTRATTUALE E PENALI

- 14.1. Il presente MSA ha la durata indicata nel Modulo d'Ordine e si rinnoverà automaticamente per eguale periodo salvo l'esercizio del diritto di recesso esercitato da una delle parti con Comunicazione Scritta entro 60 (sessanta) gg. dalla naturale scadenza.
- 14.2. In caso di recesso anticipato da parte del Cliente entro i termini minimi di utilizzo indicati nel Modulo d'Ordine, la penale sarà calcolata su tutti i mesi contrattuali rimanenti.
- 14.3. In caso Maxpho non risolvesse un comprovato bug nei tempi da lui indicati, il Cliente ha il diritto di operare come segue: (a) chiedere uno storno giornaliero pro rata (basando il calcolo sull'abbonamento mensile o annuale in corso) per tutti i giorni in eccesso alla data di ipotetica soluzione alla data di effettiva risoluzione del bug, entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di effettiva risoluzione del bug tramite Comunicazione Scritta, (b) lasciar decorrere 30 giorni solari dalla data di effettiva risoluzione del bug senza inviare alcuna Comunicazione Scritta a Maxpho, trascurando quindi la violazione di Maxpho e qualsivoglia richiesta di risarcimento, immediata o futura.
- 14.4. In caso di violazione dello SLA sull'Assistenza il Cliente ha il diritto di operare come segue: (a) chiedere uno storno giornaliero pro rata (basando il calcolo sull'abbonamento mensile o annuale in corso) dei giorni di disservizio (dalla data di richiesta di Assistenza alla data di risposta di Maxpho), entro e non oltre 30 giorni solari dalla data di richiesta di Assistenza tramite Comunicazione Scritta, (b) lasciar decorrere 30 giorni solari dalla data di richiesta di Assistenza senza inviare alcuna Comunicazione Scritta a Maxpho, trascurando quindi la violazione di Maxpho e qualsivoglia richiesta di risarcimento, immediata o futura.
- 14.5. In caso di violazione da parte di Maxpho sullo SLA di Percentuale Mensile di Uptime il Cliente ha il diritto di operare come segue: (a) chiedere uno storno pro rata dei giorni come indicati dalla tabella di seguito proposta, entro e non oltre 30 giorni solari dalla data e ora di inizio Downtime, (b) lasciar decorrere 30 giorni solari dalla data e ora di inizio Downtime senza inviare alcuna Comunicazione Scritta a Maxpho, trascurando quindi la violazione di Maxpho e qualsivoglia richiesta di risarcimento, immediata o futura.

Percentuale Mensile di Uptime	Rimborso in giorni concessi da Maxpho su base mensile
tra 99.9% e 99.0%	7 giorni
tra 99.0% e 95.0%	15 giorni
minore di 95.0%	30 giorni

- 14.6. In caso di recesso o Risoluzione Espressa tutte le Informazioni Riservate di entrambe le parti sopravvivono per 5 (cinque) anni a partire dalla data di termine contratto, quindi entrambe le parti sono tenute a mantenere le Informazioni Riservate in modo confidenziale senza divulgarle internamente o pubblicamente.
- 14.7. In caso di recesso anticipato o Risoluzione Espressa le seguenti sezioni sopravvivono comunque: 4 (OBBLIGHI DEL CLIENTE), 6 (USO E TUTELA DEL MARCHIO), 9 (RESPONSABILITÀ E MANLEVA), 11 (RISERVATEZZA), 15 (LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE) e qualsiasi altra disposizione che per sua natura sarebbe ragionevole mantenere dopo la cessazione del presente MSA.

15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

- 15.1. Il presente MSA sostituisce qualsiasi accordo orale o scritto intercorso fino a oggi tra le parti e in particolare prevale su qualsiasi disposizione diversa o contraria contenuta negli allegati.

- 15.2. L'eventuale tolleranza di una delle parti a comportamenti dell'altra parte posti in violazione delle previsioni del presente MSA non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutte le obbligazioni derivanti dal presente MSA in conformità ai termini e alle condizioni dello stesso.
- 15.3. L'eventuale invalidità o inefficacia di uno o più previsioni del presente MSA non comporterà l'invalidità o l'inefficacia delle altre previsioni né dell'intero MSA. In tale circostanza le parti negozieranno in buona fede la sostituzione dell'articolo invalido o inefficace con l'obiettivo di salvaguardare la sostanza della presente pattuizione.
- 15.4. Se una parte dovesse aprire una disputa o richiedere i servizi di un avvocato a tutela dei provvedimenti di questo MSA, per intentare causa a salvaguardia dei termini, delle condizioni o dei diritti qui contenuti, oppure per difendere una causa qualsiasi, la parte vincente in tale caso avrà diritto a farsi rimborsare dall'altra parte oneri ragionevoli per avvocati e periti, oltre ai costi ed alle spese processuali eventualmente stabilite da un pannello di arbitraggio o da un foro competente.
- 15.5. Il presente MSA sarà regolato e interpretato secondo il diritto italiano, anche per quanto riguarda Brevetto e Copyright.
- 15.6. Tutte le controversie derivanti dall'interpretazione, esecuzione e risoluzione del presente MSA saranno soggette alla competenza esclusiva del tribunale di Milano, Italia.
- 15.7. Per quanto non espressamente previsto dalle presenti condizioni di vendita, si rinvia alle disposizioni del Codice Civile italiano e alla legislazione in materia di vendita a distanza e comunque alle norme nazionali vigenti e agli usi locali.
- 15.8. I Servizi e loro derivati possono essere soggetti a leggi e regolamenti degli Stati Uniti e dell'UE. Ciascuna parte dichiara che non è nell'elenco delle parti negate dal governo degli Stati Uniti, dell'UE o dall'ONU. Il Cliente si impegna a non consentire agli utenti di accedere o utilizzare qualsiasi Servizio in un paese sotto embargo degli Stati Uniti, dell'UE o dall'ONU o in violazione di qualsiasi legge di esportazione degli Stati Uniti e dell'UE.