



Italia

Condizioni Generali relative all'uso della piattaforma E-Learning

Premessa

Di seguito il partner contrattuale di TÜV Italia Srl è denominato come "Cliente", e TÜV Italia Srl, Business Unit Akademie è denominata come "Akademie". Il Cliente e Akademie sono denominati congiuntamente "Parti" o singolarmente come "Parte".

Condizioni Generali – Ambito di applicazione

Le presenti Condizioni Generali si applicano alla fruizione da parte del Cliente della piattaforma E-Learning ("E-Learning Solution"). Le presenti Condizioni Generali potranno essere applicate anche per la eventuale fornitura di ulteriori servizi legati alla piattaforma E-Learning da parte di Akademie.

Le presenti Condizioni Generali sono divise in due parti:

SEZIONE 1: contiene le disposizioni particolari per l'utilizzo della piattaforma in modalità Software As A Service (SaaS) tramite il sito web di TÜV Italia Srl (www.tuv.it)
SEZIONE 2 contiene disposizioni generali

L'utilizzo della piattaforma E-Learning è disciplinato esclusivamente dalle presenti Condizioni Generali. Eventuali termini e condizioni del cliente, che sono in contrasto con le presenti Condizioni Generali (se presenti) non saranno applicabili. Qualsiasi modifica e/o integrazione alle presenti Condizioni Generali deve essere espressamente approvata e concordata per iscritto con TÜV Italia Srl – BU Akademie.

SEZIONE 1 - Il modello SaaS

1. Specifiche del progetto

1.1 L'obbligo contrattuale principale di Akademie nell'ambito del modello SaaS è (i) fornire al Cliente l'accesso alla piattaforma e-Learning nella versione resa disponibile da Akademie e (ii) garantire l'accesso ai contenuti prenotati dal Cliente, parte della piattaforma E-learning (di seguito "Servizi SaaS").

1.2 I contenuti resi disponibili nell'ambito dei "Servizi SaaS" sono definiti e stabiliti nei documenti contrattuali (Ordine di acquisto). Akademie non potrà essere ritenuta responsabile nei casi in cui i "Servizi SaaS" offerti non incontrino le aspettative del Cliente.

1.3 Akademie potrà apportare qualsiasi variazione ai "Servizi SaaS" nella misura in cui tale modifica sia necessaria. In particolare, potrà includere aggiornamenti o upgrade per migliorare e/o correggere errori o problemi riscontrati eventualmente nei "Servizi SaaS" in conformità alle previsioni di cui al paragrafo 1.2 che precede.

1.4 Akademie avrà l'obbligo di rendere disponibili ed accessibili via internet "Servizi SaaS". La disponibilità dei "Servizi SaaS" sarà garantita per il 97% del tempo in media in un anno (365 giorni). Il punto di demarcazione dove la disponibilità è misurata sarà la WAN in uscita dal router del centro di calcolo utilizzato per la fornitura dei servizi SaaS. I tempi di manutenzione, come da §1.7 sono dettratti nel calcolo della disponibilità. Akademie avrà l'obbligo di monitorare i Servizi SaaS e la disponibilità dei rispettivi server richiesti per la fornitura dei "Servizi SaaS".

1.5 La fornitura dei "Servizi SaaS" non include la fornitura della connessione ad Internet per i Clienti, ma semplicemente la messa a disposizione dei "Servizi SaaS" a cui accedere via Internet, entro i parametri concordati di disponibilità. Un prerequisito per l'utilizzo dei "Servizi SaaS" sarà il rispetto, da parte del Cliente, dei requisiti tecnici di sistema. I requisiti tecnici necessari per l'utilizzo dei "Servizi SaaS" sono i seguenti:

Browser raccomandati:

Internet Explorer 11+ / Firefox 38+ / Chrome 37+ / Safari 7+ / Microsoft Edge 40+
Inoltre, il Cliente dovrà dotarsi di sistemi di riproduzione audio (cuffie o altoparlanti) e di un microfono per poter usufruire dei contenuti e-Learning.

In caso di aggiornamenti Akademie ha il diritto di modificare i requisiti tecnici di sistema al fine di conformarsi con lo stato dell'arte e notificare ai Clienti le note di rilascio. In ogni caso Akademie dovrà garantire la funzionalità e/o il supporto ai browser resi disponibili gratuitamente.

1.6 I Clienti non devono utilizzare i "Servizi SaaS" in un modo che possano mettere in pericolo la sicurezza e/o le prestazioni dell'infrastruttura SaaS.

1.7 La manutenzione programmata potrà essere effettuata da Akademie durante i seguenti tempi di manutenzione: 1 ora ogni due mesi, al di fuori dei tempi di core business Akademie. In aggiunta a questo, Akademie ha il diritto di effettuare lavori di manutenzione non programmata fino a 1 ora al mese; di tali lavori di manutenzione non programmata Akademie darà comunicazione al Cliente con ragionevole anticipo, fornendo una spiegazione del motivo per cui questa manutenzione sia necessaria. I SaaS-Services non saranno disponibili durante tali periodi di manutenzione.

1.8 Il contratto è concluso mediante un ordine nel negozio online di Akademie. Il Cliente può aggiungere i contenuti desiderati al proprio carrello. Andando alla "cassa" e accettando di inserire un ordine vincolante, il cliente acquisisce il diritto di accedere ai "Servizi SaaS" previo pagamento della fattura che verrà trasmessa al Cliente.

2. Diritti utente

2.1 Akademie concede al Cliente un diritto non esclusivo e non trasferibile, limitatamente al periodo di cui al successivo paragrafo 3, di uso dei "Servizi SaaS". Ciò include il diritto di accedere ai "Servizi SaaS" e di memorizzare copie dei contenuti, che vengono create automaticamente durante tale accesso, sulla memoria principale del Cliente.

2.2 Il diritto d'uso si applica per il numero di utenti autorizzati stipulato in sede di ordine. Un utente autorizzato deve essere una persona fisica. Qualsiasi cambiamento della persona fisica assegnata a un account utente potrà essere consentito solo con il preventivo consenso di Akademie. Il Cliente non ha il diritto di utilizzare i "Servizi SaaS" in modalità più estesa di quanto esplicitamente consentito nell'ambito delle presenti condizioni generali e dei documenti contrattuali (Ordine di acquisto). In particolare, il Cliente non avrà diritto a (i) consentire a terzi di accedere ai "Servizi SaaS" salvo quanto esplicitamente consentito nelle presenti Condizioni Generali, (ii) procedere a modifiche dei "Servizi SaaS", o (iii) concedere eventuali sub-licenze per i "Servizi SaaS" acquistati.

2.3 Nella misura in cui i documenti contrattuali includano contenuti accessori, Akademie concede al Cliente un diritto non esclusivo, limitato nel tempo per la durata del presente accordo (come da paragrafo n 3) per scaricare elettronicamente e stampare una copia cartacea degli stessi contenuti e di creare una copia di backup, salvo che i documenti contrattuali prevedano qualcosa di diverso.

2.4 Il Cliente riconosce ad Akademie il solo diritto, limitato nel tempo in conformità al paragrafo n 3, di utilizzare il contenuto di cui al paragrafo n. 5, ed in particolare, di copiare e adattare il contenuto, nei limiti in cui sia necessario, al fine di fornire i "Servizi SaaS" al Cliente.

3. Diritto di recesso per i consumatori

3.1 In caso di vendita on line ad utenti finali per uso non-professionale troverà piena applicazione il Codice del Consumo di cui al D. Lgs. 206/2005. Per consumatore o utente ai sensi dell'art. 3 Codice del Consumo si intende: la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta.

ISTRUZIONI per l'esercizio del diritto di recesso

3.2 Diritto di Recesso

In conformità all'art. 52 del Codice del Consumo, il consumatore ha il diritto di recedere dal contratto entro 14 giorni senza dover fornire alcuna motivazione.

Il tempo entro il quale si può recedere dal contratto sarà di quattordici giorni dalla stipula del contratto. Al fine di esercitare il diritto di recesso – in conformità all'art. 54 del Codice del Consumo - è necessario trasmettere una raccomandata a/r o pec intestata a (TÜV Italia Srl - Akademie, via Isonzo 61 – 40033 Bologna (BO) e-mail tuv.formazione@tuv.it pec tuvsuditalia@pec.it Tel 051/2987411 manifestando l'intenzione di recedere per mezzo di una dichiarazione inequivocabile in tal senso e fornendo i necessari riferimenti all'ordine effettuato. È possibile utilizzare il modulo disponibile al successivo paragrafo 3.2 con le istruzioni per esercitare il diritto recesso.

3.3 Effetto del recesso

In conformità all'art. 55 e seguenti del Codice del Consumo verranno rimborsati in favore del Consumatore tutti i pagamenti ricevuti, comprese le eventuali spese di spedizione entro e non oltre 14 giorni dal giorno in cui riceviamo la comunicazione di recesso. Tale rimborso deve essere effettuato con lo stesso metodo di pagamento utilizzato per la transazione originale, a meno che qualcosa di diverso sia stato specificamente concordato.

3.4 Akademie riporta nel seguito un modulo di recesso tipo.

(Nel caso in cui si desidera recedere dal contratto, si prega di compilare il seguente modulo e restituirlo agli indirizzi di seguito precisati).

- TÜV Italia Srl - Akademie, via Isonzo 61 – 40033 - Bologna (BO)

- e-mail tuv.formazione@tuv.it pec tuvsuditalia@pec.it

- Tel. 051.2987411

- Io / Noi (*) notifico/iamo la nostra volontà di recesso dal mio / nostro (*) contratto di vendita per l'acquisto dei seguenti (*) / la fornitura dei seguenti servizi (*) Ordinato il (*) / ricevuto il (*)

- Nome di consumatore/i

- Indirizzo del consumatore/i

- Firma del consumatore/i (solo se questa notifica viene effettuata su carta)

- Data

(*) Cancellare la dicitura.

3.5 Akademie desidera sottolineare che il Consumatore decadrà dall'esercizio del proprio diritto di recesso in materia di fornitura di contenuti digitali non consegnati su supporti fisici una volta che il fornitore abbia iniziato l'esecuzione del contratto e salvo che il Consumatore:

- abbia espressamente convenuto, che il fornitore inizi il servizio prima della scadenza del periodo di recesso, e
- in cui il consumatore abbia inoltre confermato la propria consapevolezza che tale consenso porta ad una perdita del loro diritto di recesso, non appena l'esecuzione del contratto sia iniziata.

4. Durata e risoluzione

4.1 L'accordo per l'utilizzo dei "Servizi SaaS" decorre dalla data dell'Ordine. L'accordo sarà automaticamente rinnovato per un ulteriore e uguale periodo salvo disdetta da esercitarsi con un preavviso di almeno un mese prima della scadenza del termine.

4.2 La risoluzione del contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 Codice civile potrà aver luogo nei seguenti casi:

- Il Cliente abbia violato il paragrafo n 5.1 qualora non riesca a porre rimedio a tale violazione entro 30 giorni dall'invito di Akademie.
- Qualora vi sia espressa richiesta di un'autorità statale;
- Dove non è (o non è più) possibile fornire al Cliente i "Servizi SaaS" per ragioni normative, senza intraprendere cambiamenti fondamentali ai "Servizi SaaS"

4.3 Akademie ha il diritto di rimuovere tutti i contenuti Cliente dalle Infrastrutture dei "Servizi SaaS" entro 90 giorni di calendario dopo la risoluzione del contratto. Sarà responsabilità del Cliente salvare qualsiasi contenuto prima di quel momento. Su richiesta del Cliente Akademie dovrà rilasciare il contenuto dei clienti qualora vi sia richiesta per iscritto.

5. Contenuti del Cliente

5.1 Per Contenuti del Cliente si intendono tutti i contenuti o dati caricati sulla Infrastruttura IT utilizzata per la fornitura di "Servizi SaaS" (di seguito "Infrastruttura SaaS") da un cliente o da qualsiasi utente autorizzato dal Cliente.

5.2 Il Cliente non è autorizzato a caricare contenuti che:

- violino eventuali diritti di terzi;
- sono in violazione del diritto applicabile;
- inciderebbe negativamente sulla sicurezza dei "Servizi SaaS" o sarebbe in



Italia

Condizioni Generali relative all'uso della piattaforma E-Learning

- grado di farlo;
- iv. influenzerebbe negativamente le prestazioni dei "Servizi SaaS".
- 5.3** Su richiesta, il Cliente dovrà eliminare qualsiasi Contenuto del cliente che è in violazione del paragrafo 5.2 entro un periodo ragionevole fissato da Akademie. Akademie ha il diritto di cancellare qualsiasi contenuto e dati dalla Infrastruttura SaaS, se il Cliente non provvede entro il termine stabilito sopra.
- 5.4** In tali ipotesi il Cliente terrà Akademie completamente indenne e manlevata da qualsivoglia conseguenza pregiudizievole che possa derivare, direttamente e/o indirettamente, dai Contenuti del cliente ivi compresi i costi legali e di difesa.
- 5.5** Akademie non si assume alcuna responsabilità per il Contenuto del cliente.

6. Difetti, Responsabilità, manutenzione e supporto

- 6.1** I diritti del Cliente, fatte salve le previsioni di cui alla sezione n. 3, sono disciplinati dalle disposizioni di legge.
- 6.2** Inoltre, Akademie fornisce al cliente il 1° e 2° livello di supporto durante i giorni lavorativi (escluso sabato) dalle 9:00 alle 15:00.
- 6.3** I Clienti possono raggiungere il servizio cliente all'indirizzo mail tuv.formazione@tuv.it. Qualora sia necessario stabilire un contatto telefonico, sarà cura di Akademie stabilire un contatto con il Cliente.

7. Corrispettivo

- 7.1** Il Cliente dovrà pagare il corrispettivo pattuito per l'utilizzo dei "Servizi SaaS". I dettagli nel rispetto della remunerazione concordata devono essere stipulati in caso di ordine.
- 7.2** A meno che non sia pattuito diversamente, il corrispettivo deve intendersi commisurato al mese ed in scadenza all'inizio di ogni mese.

8. Modifiche

- 8.1** Akademie si riserva il diritto di modificare le presenti condizioni di utilizzo in futuro e qualora lo ritenga necessario per migliorare il servizio e/o per esigenze di adeguamento normativo. Akademie darà comunicazione al Cliente di tali modifiche con non meno di sei (6) settimane di preavviso e trasmettendo in ogni caso copia delle Condizioni modificate all'indirizzo di posta elettronica fornito al momento della registrazione, con evidenza delle modifiche apportate.
- 8.2** Se il Cliente non accetta le modifiche ha il diritto di opporsi a questi cambiamenti entro sei (6) settimane dopo essere stato informato di questi. Nel caso in cui il Cliente non si opponga alle condizioni modificate e continua a utilizzare i "Servizi SaaS" le nuove condizioni d'uso si considerano accettate e troveranno applicazione.

Sezione 2 - Disposizioni generali

9. Contratto Partner, le restrizioni alla fornitura

- 9.1** Il partner contrattuale del cliente ed operatore della piattaforma E-Learning è TÜV Italia Srl con sede legale in Via Mauro Macchi 27 - 20124 - Milano.
- 9.2** I clienti possono entrare in contatto con Akademie attraverso i seguenti mezzi: e-mail: tuv.formazione@tuv.it
Telefono: +39 051 2987411

10. Moduli e materiali ivi contenute

- 10.1** Akademie rende disponibili al Cliente i contenuti da questo prenotati come parte della piattaforma E-Learning. I contenuti prenotati dal Cliente saranno indicati nella documentazione contrattuale (Ordine di acquisto)
- 10.2** Dove i contenuti contengono materiali protetti da copyright, al Cliente viene concesso il diritto non esclusivo di utilizzare questi nella misura in cui ciò sia necessario per l'uso contrattuale dei contenuti.

11. Condizioni e modalità di pagamento

- 11.1** Tutti i prezzi sono al netto dell'IVA di legge. Condizioni e modalità di pagamento sono indicate in offerta o dichiarati nel sito web www.tuv.it/akademie.

12. Responsabilità

- 12.1** Fatte salve le disposizioni seguenti, Akademie sarà responsabile per dolo, colpa grave, nel rispetto delle garanzie di qualità specificamente concordate e secondo la legge Italiana sulla responsabilità del produttore, e di lesioni personali e danni alla vita e Salute.
- 12.2** A meno che il presente accordo, comprese le disposizioni seguenti, preveda altrimenti, la responsabilità di Akademie è disciplinata dalle pertinenti disposizioni di legge.
- 12.3** I danni per violazione colposa degli obblighi materiali sono limitati alla quantità di perdite che si sarebbero tipicamente potuti stimare. Gli obblighi materiali sono tali obblighi, la cui esecuzione è un prerequisito per consentire l'esecuzione debita del contratto e sul rispetto che fa il Cliente e può normalmente contare. Eventuali ulteriori richieste di risarcimento danni da parte del Cliente per qualsiasi violazione colposa dei doveri da parte dell'Akademie sono esclusi.
- 12.4** Nella misura in cui la responsabilità di Akademie è esclusa o limitata, lo stesso si applica nei confronti di dipendenti, lavoratori, rappresentanti di Akademie.

13. Servizi aggiuntivi

- 13.1** Qualora le parti abbiano concordato la fornitura di eventuali servizi supplementari (ad esempio la personalizzazione, la creazione di animazioni, video, quiz, webinar) da parte di Akademie, si applicano a tali servizi le disposizioni del presente capitolo. La fornitura di tali servizi supplementari è quotata separatamente e tali servizi aggiuntivi sono erogabili solo se questo è esplicitamente concordato nell'ordine.
- 13.2** Nessuna delle parti avrà alcun diritto qualora tali servizi non siano espressamente previsti.
- 13.3** Akademie non garantisce l'efficacia dei servizi forniti, a meno che questo non

sia espressamente previsto nel contratto.

13.4 Inoltre, Akademie concede al Cliente il diritto non esclusivo di utilizzare i risultati dei servizi aggiuntivi, di riprodurli, renderli pubblicamente accessibili e copiarli in conformità alle previsioni stabilite nel contratto stesso.

13.5 Qualora Akademie utilizzi dati personali forniti dal Cliente, in particolare di dipendenti del Cliente (ad esempio, durante registrazioni di video didattici), sarà onere del Cliente rispettare la normativa vigente in tema di trattamento dei dati personali (Reg. UE 2016/679). Il Cliente dovrà manlevare e tenere indenne Akademie da qualsiasi pretesa derivante dalla violazione del predetto obbligo.

13.6 Akademie precisa che la soluzione e-learning permette la redazione e gestione di questionari di verifica dell'apprendimento personalizzati per i propri dipendenti. Sarà responsabilità del Cliente assicurare che questa gestione sia effettuata lecitamente in particolare in materia di contratto di lavoro e protezione dei dati personali.

13.7 Nel caso in cui i servizi aggiuntivi richiedano lo svolgimento di attività da parte del Cliente o richiedano la fornitura di infrastrutture per la buona riuscita dei servizi stessi, il Cliente sarà considerato l'unico responsabile per tali attività o forniture. Akademie si riterrà libera dalla fornitura del servizio richiesto e da qualsiasi pretesa derivante dal mancato svolgimento delle suddette attività o dalla mancata fornitura da parte del Cliente.

14. Riservatezza

14.1 Le informazioni riservate che il cliente riceve da Akademie devono essere trattate in modo confidenziale da parte del Cliente e possono essere utilizzate solo per i fini previsti in caso di ordine. In particolare, le parti convengono che tutte le informazioni relative alle connessioni aziendali, pianificazione aziendale e la strategia così come tutte le informazioni di bilancio sono considerate di particolare riservatezza e devono essere consegnate solo in conformità alle istruzioni ricevute. Le informazioni riservate non possono essere riprodotte senza il consenso di Akademie, né possono essere comunicate a terzi, direttamente o indirettamente.

14.2 Il Cliente deve indicare solo le informazioni riservate alle persone all'interno della propria organizzazione al fine di portare in vigore lo scopo previsto in caso di ordinazione (principio del "need to know").

14.3 Il Cliente si impegna a proteggere le informazioni riservate ottenute da Akademie con lo stesso livello di cura del cliente si applica ai propri segreti aziendali e commerciali, ma in ogni caso essi devono avere il livello di cura che ci si aspetta da un uomo d'affari prudente.

14.4 Il Cliente è svincolato dall'obbligo di mantenere riservate le informazioni nei casi in cui

14.5 tali informazioni riservate siano di pubblico dominio e/o rientrino nella sfera pubblica al momento della divulgazione ovvero dopo la comunicazione senza che il destinatario violi il loro dovere di riservatezza

- al momento della divulgazione tale informazione era già dimostrabile nella sessione del ricevente; o
- tale informazione sia ricevuta legittimamente da una terza parte.

15. Forza maggiore

15.1 Akademie non è responsabile in caso di impossibilità, di ritardo o di difetti nel servizio, qualora causati da forza maggiore o da altri eventi che non potevano essere previsti al momento della stipula del contratto (ad esempio guasti di tutti i tipi, difficoltà di ottenere materiali o di energia, i ritardi nei trasporti, azione industriale, legittimi scioperi, mancanza di forza lavoro, l'energia o materie prime, difficoltà nell'ottenere le autorizzazioni necessarie da parte delle autorità, le misure adottate dalle autorità, atti di terrorismo, eventi di natura, rivoluzione, guerra civile, etc.), per i quali Akademie non può essere ritenuta responsabile.

15.2 Qualora tali eventi rendono molto più difficile o impossibile per Akademie eseguire i servizi, e dove tale ostruzione non sia solo temporanea, Akademie ha il diritto, a propria discrezione, di risolvere il contratto senza preavviso o di recedere dal contratto.

15.3 In caso di problemi temporanei, i tempi di consegna e di funzionamento devono essere estesi o rinviati in ragione del tempo dell'ostruzione, oltre a un periodo di re-start ragionevole. Qualora il Cliente non possa ragionevolmente prevedere di accettare i beni o servizi a causa del ritardo, il Cliente ha il diritto di disdire l'accordo con preavviso immediato per iscritto ad Akademie. Irragionevolezza sarà presunta nei casi in cui l'ostruzione continua per un periodo continuativo di più di 90 giorni.

16. Foro competente e luogo di adempimento

16.1 Il Foro competente per ogni eventuale reclamo è disciplinato dalle pertinenti disposizioni di legge.

16.2 Il contratto e qualsiasi rapporto giuridico che ne derivano sono disciplinate esclusivamente dalla legge italiana escludendo il conflitto delle disposizioni di legge di diritto internazionale privato (DPI) e della Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale di merci (CISG).

17. Miscellanea

17.1 Qualsiasi compensazione è possibile solo per i crediti contestati o nei confronti di tali indicazioni come già determinate come vincolanti.

17.2 Nel caso in cui singole disposizioni del presente accordo diventino invalide o inefficaci, sia in tutto o in parte, permane la validità delle restanti disposizioni.

17.3 Le parti si impegnano a concordare una nuova disposizione al posto delle disposizioni inefficaci o inapplicabili, come più strettamente assomiglia, nella misura in cui ciò sia legalmente possibile, ciò che le parti avrebbero previsto al momento della stipula del contratto, se avessero pensato quel punto, al momento.

17.4 Akademie sarà libera di effettuare le prestazioni di alcuni o di tutti i servizi anche mediante subappaltatori.