

|  |                   |           |              |
|--|-------------------|-----------|--------------|
|  | <b>Allegato A</b> | Id. Doc.: | <b>CGC01</b> |
|  |                   | Rev.:     | 2            |
|  |                   | Data:     | 05/06/2025   |
| <b>CONDIZIONI GENERALI CLIENTE</b>   |                   |           | Pag. 1 di 10 |

Le presenti Condizioni Generali disciplinano le modalità di fornitura e uso del Servizio reso da Cyber Guru al Cliente.

**Art. 1) PREMESSE E ALLEGATI**

Le premesse e gli allegati alle presenti Condizioni Generali costituiscono parte integrante e sostanziale delle medesime e si intendono espressamente riconosciuti e accettati dalle parti.

In particolare, costituiscono allegati alle presenti Condizioni Generali i seguenti documenti:

- L'**Informativa Privacy** consultabile al seguente [link](#).
- La **Nomina a Responsabile esterno del trattamento** consultabile al seguente [link](#).

**Art. 2) DEFINIZIONI**

I termini sotto elencati hanno il seguente significato nelle presenti Condizioni Generali:

(a) Per **Accesso** si intende l'autorizzazione concessa dal Company Admin all'Utente per accedere alla Piattaforma e utilizzare i Prodotti. Il numero di Accessi acquistati dal Cliente è indicato nel Certificato e sino al loro esaurimento Cyber Guru autorizzerà il Company Admin a concedere gli Accessi agli Utenti. L'Accesso è regolamentato dalle Condizioni Generali.

(b) Per **Certificato** si intende il certificato inviato da Cyber Guru al Cliente contenente, oltre al riepilogo dei Prodotti e il numero di Accessi acquistati, il link per accedere alla Piattaforma e attivare, a seguito dell'accettazione delle Condizioni Generali, il Servizio.

(c) Per **Cliente** si intende il soggetto commerciale (non consumatore) che ha accettato l'Offerta, assumendosi tutte le obbligazioni derivanti dal rapporto di fornitura del Servizio fornito da Cyber Guru e regolato dalle Condizioni Generali.

(d) Per **Company Admin** si intende la figura nominata dal Cliente e da quest'ultimo autorizzata ad assegnare l'Accesso agli Utenti del medesimo Cliente.

(e) Per **Condizioni Generali** si intendono le presenti Condizioni Generali.

(f) Per **Cross-selling** si intende l'aggiunta, nel corso del rapporto, di un Prodotto (ad esempio, il Prodotto *Phishing* rispetto all'originario Prodotto *Awareness*).

(g) **Cyber Guru** è una società di diritto italiano, certificata ISO/IEC 27001, 27017, 27018 e ISO 9001, operante nel settore informatico che fornisce ad operatori commerciali (non consumatori) il Servizio e che è proprietaria esclusiva della Piattaforma e dei Prodotti.

(h) Per **Informazioni Riservate** si intendono tutte le informazioni o il materiale non pubblico, designato come di proprietà e/o riservato, o comunque che devono ragionevolmente essere intese come riservate (incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, tutte le informazioni sui corrispettivi e contenuti dei Prodotti).

(i) Per **Offerta** si intende l'offerta di fornitura del Servizio accettata dal Cliente, comprensiva della descrizione del

|  |                   |           |              |
|--|-------------------|-----------|--------------|
|  | <b>Allegato A</b> | Id. Doc.: | <b>CGC01</b> |
|  |                   | Rev.:     | 2            |
|  |                   | Data:     | 05/06/2025   |
| <b>CONDIZIONI GENERALI CLIENTE</b>   |                   |           | Pag. 2 di 10 |

Servizio con relativi Prodotti, delle condizioni economiche, delle Condizioni Generali, della durata (inclusa la data di attivazione del Servizio) e dei documenti nel rispetto della normativa in materia di trattamento dati.

- (j) Per **Piattaforma** si intende la piattaforma/software as a Service (SaaS) attraverso cui è possibile fruire del Servizio fornito da Cyber Guru.
- (k) Per **Prodotto/i** si intendono le soluzioni *software* di volta in volta offerte da Cyber Guru e consultabili sul sito [www.cyberguru.it](http://www.cyberguru.it).
- (l) Per **Servizio** si intende il servizio fornito da Cyber Guru tramite l'accesso e l'uso della Piattaforma, comprensivo dei Prodotti scelti dal Cliente e del numero degli Accessi acquistati.
- (m) Per **Up-selling** si intende l'incremento del numero degli Accessi acquistati dal Cliente.
- (n) Per **Utente** si intende l'assegnatario dell'Accesso da parte del Company Admin.

### **Art. 3) OGGETTO DEL CONTRATTO**

3.1 Il rapporto tra Cyber Guru e il Cliente ha per oggetto la fornitura del Servizio da parte di Cyber Guru, secondo quanto previsto nel Certificato e nelle presenti Condizioni Generali. Resta inteso che l'obbligazione assunta da Cyber Guru è una obbligazione di mezzi e non di risultato.

### **Art. 4) ACCESSO AL SERVIZIO (ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI, COMPANY ADMIN E UTENTI)**

4.1 Per usufruire del Servizio, il Cliente riceverà da Cyber Guru il Certificato, che attesta l'avvenuta attivazione del Servizio e contiene le Condizioni Generali applicabili. L'accesso alla Piattaforma e la fruizione del Servizio saranno tuttavia effettivamente consentiti solo a seguito dell'accettazione esplicita da parte del Cliente delle Condizioni Generali contenute nel Certificato. In caso di mancata accettazione, l'accesso al Servizio resterà precluso.

4.2 A seguito dell'attivazione del Servizio ai sensi dell'art. 3.1, sarà creata un'utenza denominata "Company Admin", assegnata al referente del Cliente con funzioni di amministratore. Tale utente avrà accesso alla Piattaforma con privilegi amministrativi, tra cui la possibilità di creare, gestire e revocare le credenziali di accesso degli Utenti e di gestire l'accesso ai Prodotti. Il Company Admin potrà inoltre visualizzare i dati degli Utenti, inclusi i dati personali e le informazioni relative all'andamento formativo, nella misura necessaria per garantire una corretta gestione e manutenzione della Piattaforma e dei Prodotti. Resta inteso che, previo accordo tra Cyber Guru e il Cliente, potrà essere attivata un'opzione che limita l'accesso del Company Admin ai soli dati aggregati o statistici, mediante pseudonimizzazione dei dati personali, in modo da renderli non direttamente associabili a una persona fisica.

4.3 Per accedere alla Piattaforma e ai Prodotti, il Company Admin e ciascun Utente deve utilizzare un codice di identificazione (username) e una chiave di accesso personale (password) o altri criteri di autenticazione sicura, come SSO (Single Sign-On) o sistemi di autenticazione a due fattori (2FA), se disponibili.

|  |                   |           |              |
|--|-------------------|-----------|--------------|
|  | <b>Allegato A</b> | Id. Doc.: | <b>CGC01</b> |
|  |                   | Rev.:     | 2            |
|  |                   | Data:     | 05/06/2025   |
| <b>CONDIZIONI GENERALI CLIENTE</b>   |                   |           | Pag. 3 di 10 |

**Art. 5) DURATA, INTEGRAZIONE E FUNZIONALITÀ DEL SERVIZIO, RECESSO DEL CLIENTE**

5.1 Il Cliente potrà usufruire del Servizio per la durata iniziale indicata nel Certificato, sulla base del contratto sottoscritto con il Reseller. Alla scadenza di tale durata iniziale, il rapporto contrattuale tra Cliente e Reseller, **così** come l'erogazione del Servizio da parte di Cyber Guru, si rinnoverà tacitamente per ulteriori 12 (dodici) mesi (di seguito, ciascuno definito "Periodo"), e così di seguito per successivi Periodi, salvo disdetta da parte del Cliente o del Reseller, da comunicarsi all'altra parte per iscritto a mezzo PEC o raccomandata A.R. con un preavviso minimo di 3 (tre) mesi rispetto alla scadenza del Periodo in corso.

5.2 Durante l'esecuzione del Servizio il Cliente potrà richiedere azioni di Up-selling e di Cross-selling, restando inteso che la durata e il termine degli ulteriori Accessi sarà pari alla iniziale durata e scadenza del Servizio, compresi gli eventuali rinnovi ai sensi del precedente art. 4.1.

5.3 Alla scadenza della fornitura, il Company Admin e gli Utenti finali non potranno più usufruire del Servizio.

5.4 Le funzionalità del Servizio, comprensive dei tempi di risposta e le procedure di risoluzione dei problemi, sono le seguenti:

| Categoria        | KPI                           | Definizione   | Valore Atteso |
|------------------|-------------------------------|---|---------------|
| Piattaforma SaaS | Uptime                        | Percentuale di tempo in cui il servizio è disponibile durante un mese solare, in orario lavorativo (giorni feriali 09:00 – 18:00, escluse festività italiane) | >=98%         |
| Piattaforma SaaS | RTO (Recovery Time Objective) | Tempo massimo per il ripristino del servizio in caso di un critical incident  | <=6 ore       |
| Piattaforma SaaS | RTO (Recovery Time Objective) | Tempo massimo per il ripristino del servizio in caso di un high incident  | <=12 ore      |

**CONDIZIONI GENERALI CLIENTE**

|                        |                                    |   |                         |
|------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|
| Piattaforma SaaS       | RTO (Recovery Time Objective)      | Tempo massimo per il ripristino del servizio in caso di un medium incident  | <=3 gg lavorativi       |
| Piattaforma SaaS       | Manutenzione Programmata           | Interventi pianificati per garantire il corretto funzionamento della piattaforma, con notifica anticipata ai Clienti su base mensile          | <=4 interventi per mese |
| Piattaforma SaaS       | Preavviso Minimo                   | Preavviso minimo da dare in caso di interventi di manutenzione programmata  | >=4 gg lavorativi       |
| Piattaforma SaaS       | Fascia di Manutenzione Programmata | Intervallo orario definito in cui vengono effettuate manutenzioni e aggiornamenti, mirando a minimizzare l'impatto sulle attività dei Clienti | 18:00 – 04:00           |
| Servizio di Assistenza | Tempo di Risposta                  | Tempo che intercorre dalla ricezione di una richiesta alla prima risposta fornita al Cliente  | 12 ore lavorative       |
| Servizio di Assistenza | Orario TARGET                      | Fascia oraria di erogazione del servizio assistenza clienti   | 09:00 – 18:00           |

5.5 Gli eventuali errori di funzionamento saranno classificati come segue:

**Severity**
**Description**
**Critical**

Errore bloccante che rende non fruibile l'intero Servizio o Moduli in modo generalizzato su tutti i Clienti

|  |                   |           |              |
|--|-------------------|-----------|--------------|
|  | <b>Allegato A</b> | Id. Doc.: | <b>CGC01</b> |
|  |                   | Rev.:     | 2            |
|  |                   | Data:     | 05/06/2025   |
| <b>CONDIZIONI GENERALI CLIENTE</b>   |                   |           | Pag. 5 di 10 |

|               |  |
|---------------|--|
| <b>High</b>   | Errore che impatta una funzionalità maggiore, inibendo l'esecuzione di un processo o un insieme di funzionalità minori |
| <b>Medium</b> | Errore che comporta la mancata erogazione di una singola funzionalità  |
| <b>Low</b>    | Errore che impatta una funzionalità minore che non compromette l'erogazione del Servizio                               |

5.6 Sono considerati casi eccezionali e straordinari gli errori di funzionamento dovuti ai seguenti eventi e per i quali Cyber Guru non sarà vincolata al rispetto dei tempi standard di cui al precedente art. 4.4, impegnandosi esclusivamente a comunicare al Cliente, nel minor tempo possibile, le stime sul ripristino del Servizio:

- **disastri naturali** come terremoti, inondazioni, uragani o altri disastri naturali che influenzano l'infrastruttura del Servizio;
- **attacchi esterni** come attacchi DDoS (*Distributed Denial of Service*), *backing* o altre forme di attacchi informatici diretti alla Piattaforma;
- **interruzioni di servizi da parte di terzi** quali fornitori di servizi esterni, *data center*, o fornitori di servizi *cloud*;
- **eventi di forza maggiore** da intendersi come qualsiasi evento imprevisto e insuperabile che vada oltre il controllo ragionevole di Cyber Guru, come guerre, rivolte, insurrezioni, disordini civili, atti di terrorismo, incendi, esplosioni.

5.7 In ogni caso, per qualsiasi richiesta di supporto tecnico o assistenza relativa alla fornitura del Servizio, il Cliente può contattare all'email [support@cyberguru.eu](mailto:support@cyberguru.eu) il *team* di supporto a ciò dedicato da Cyber Guru.

5.8 Ciò posto, il Cliente ha il diritto di recesso nei seguenti casi:

- a) violazione grave, da parte di Cyber Guru, di leggi, regolamenti o obblighi contrattuali;
- b) modifiche sostanziali o peggioramento delle prestazioni che pregiudichino la funzione critica / importante esternalizzata;
- c) debolezze rilevate nella gestione del c.d. "rischio ICT" di Cyber Guru con particolare riferimento a disponibilità, integrità, autenticità o riservatezza dei dati;
- d) provate circostanze che ostacolano l'Autorità competente nell'esercizio della vigilanza su Cyber Guru a causa del rapporto in essere;
- e) nonostante l'opposizione scritta e motivata del Cliente, Cyber Guru:
  - introduca modifiche materiali al subappalto dei servizi critici;
  - subappalti funzioni critiche non autorizzate;
  - anticipi la sostituzione di subfornitori prima della fine del *notice period*.

|  |                   |           |              |
|--|-------------------|-----------|--------------|
|  | <b>Allegato A</b> | Id. Doc.: | <b>CGC01</b> |
|  |                   | Rev.:     | 2            |
|  |                   | Data:     | 05/06/2025   |
| <b>CONDIZIONI GENERALI CLIENTE</b>   |                   |           | Pag. 6 di 10 |

**Art. 6) OBBLIGHI SPECIFICI DEL CLIENTE**

6.1 garantisce che l'utilizzo della Piattaforma avverrà, esclusivamente secondo quanto stabilito dalle presenti Condizioni Generali, pena il suo obbligo a risarcire i danni. Pertanto, si impegna, tra l'altro a:

- a) fornire a tutti i soggetti autorizzati (Company Admin e Utenti) ad usufruire del Servizio tramite l'uso della Piattaforma le istruzioni operative necessarie, informando loro di quanto, tra l'altro, previsto dagli artt. 3.1, 3.3, 5.2, 7.1, 9.1 e 10.1 delle Condizioni Generali;
- b) vigilare, affinché i predetti soggetti autorizzati a usufruire del Servizio, accedendo alla Piattaforma rispettino le Condizioni Generali;
- c) assumersi la responsabilità per eventuali violazioni commesse da tali soggetti autorizzati, informando tempestivamente Cyber Guru di qualsiasi uso improprio della Piattaforma o violazione degli obblighi assunti.

6.2 In particolare, il Cliente si assume l'impegno e garantisce che il Company Admin e ciascun Utente:

- a) acceda alla Piattaforma e ai Prodotti esclusivamente con le modalità prescritte dall'art. 3.3 e ne faccia uso solo per le finalità e nel rispetto delle Condizioni Generali (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, non deve: modificare, distorcere, bloccare, appesantire in modo anomalo, interrompere, rallentare e/o ostacolare il normale funzionamento, in tutto o in parte, della Piattaforma o di componenti della stessa, nonché limitare la sua accessibilità ad altri Utenti; trasmettere virus informatici o altri *software/malware* o file corrotti e/o simili dispositivi distruttivi o dati corrotti; organizzare e/o partecipare o essere coinvolto con qualunque mezzo in un attacco contro la Piattaforma o i *server* utilizzati dalla Cyber Guru; scambiare messaggi *spam* per finalità commerciali o personali interrompendo il flusso della conversazione con *post* ripetuti di natura analogo; trasmettere o comunicare materiale o contenuti che possano ritenersi offensivi e lesivi della dignità e del decoro di persone, come, a titolo di esempio, linguaggio dispregiativo, esplicito, illecito, minaccioso e offensivo in ogni sua forma; utilizzare impropriamente il servizio di assistenza offerto da Cyber Guru o utilizzare impropriamente funzioni di richiesta o invio di report non veritieri alla Cyber Guru e al suo personale/collaboratori; fingersi di essere un dipendente o rappresentante di Cyber Guru pretendendo di godere di autorizzazione o concessioni nei confronti della Piattaforma o di Cyber Guru) e delle leggi applicabili;
- b) mantenga strettamente riservate, senza divulgarle a terzi, le sue credenziali, adottando tutte le misure necessarie per prevenire l'accesso non autorizzato alla propria area personale, inclusa la scelta di password sicure e l'aggiornamento regolare delle stesse;
- c) adotti le misure di sicurezza adeguate a proteggere i dati degli Utenti, astenendosi dall'utilizzare i dati degli Utenti per scopi non autorizzati o illeciti (valido solo per il Company Admin);
- d) comunichi immediatamente a Cyber Guru e al Cliente qualsiasi uso non autorizzato delle proprie credenziali, qualsiasi sospetto di violazione della sicurezza, o qualsiasi tentativo di accesso non autorizzato alla Piattaforma.

**Art. 7) MODIFICHE, MONITORAGGIO E AGGIORNAMENTI AL SERVIZIO**

|  |                   |           |              |
|--|-------------------|-----------|--------------|
|  | <b>Allegato A</b> | Id. Doc.: | <b>CGC01</b> |
|  |                   | Rev.:     | 2            |
|  |                   | Data:     | 05/06/2025   |
| <b>CONDIZIONI GENERALI CLIENTE</b>   |                   |           | Pag. 7 di 10 |

Cyber Guru si riserva il diritto di effettuare attività e interventi di sicurezza e manutenzione della Piattaforma quali, a titolo esemplificativo: operazioni di aggiornamento, manutenzione, risoluzione di malfunzionamenti, configurazione per ottimizzare il programma, verifiche di compatibilità delle librerie di sistema, monitoraggio di dettaglio dei log per la rilevazione di eventuali anomalie e verifiche di sicurezza. Tali attività sono necessarie per mantenere la Piattaforma sicura e funzionale e potrà comportare la temporanea sospensione del Servizio. Inoltre, Cyber Guru, pur garantendo il supporto base per tutta la durata del Servizio, trattandosi di una piattaforma SaaS, in caso di modifiche o nuovi rilasci di funzionalità, non potrà garantire il mantenimento della versione precedente della Piattaforma.

#### **Art. 8) PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

8.1 Il Cliente riconosce che tutto quanto è compreso nel Servizio, inclusi tra l'altro la Piattaforma e i Prodotti, sono di proprietà intellettuale esclusiva di Cyber Guru e che il loro utilizzo può avvenire solo ed esclusivamente nei limiti previsti dalle Condizioni Generali. Il Cliente riconosce, altresì che Cyber Guru è proprietaria esclusiva, di tutti i codici oggetto e di tutti i codici sorgente della Piattaforma, così come di tutti gli elementi, componenti, applicazioni, versioni, sviluppi, aggiornamenti e software connessi o derivati dalla Piattaforma che determinano l'originalità dello stesso, rinunciando a qualsiasi relativa contestazione o relativo diritto. Pertanto, è vietata ogni forma di plagio e/o contraffazione della Piattaforma, la sua duplicazione abusiva, comprendente sia la produzione non autorizzata di copie perfette del programma interessato, sia la realizzazione di programmi ricavati dallo sviluppo o da modifiche della Piattaforma originale. Così come, tra l'altro, è fatto divieto assoluto al Cliente di disassemblare, riprogettare, riprodurre, plagiare, contraffare, alterare, copiare, esportare, accedere o tentare di accedere ai codici sorgente della Piattaforma, nonché creare, utilizzare e/o distribuire programmi informatici "auto", "trainer", "script" o "macro" o altri programmi "cheat" o "hack" o applicazioni software per la Piattaforma, nonché di effettuare decompilazione totale e parziale (compresa sia la decompilazione per interoperabilità sia la decompilazione finalizzata alla risoluzione di errori software), che può essere esercitata esclusivamente da Cyber Guru. Ne consegue che, salvo quanto espressamente previsto dalle Condizioni Generali, Cyber Guru non concede nessun'altro diritto o titolo sulla Piattaforma e sui Prodotti. Le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nella Piattaforma, nonché nella relativa documentazione, sono informazioni riservate di proprietà di Cyber Guru e devono restare strettamente confidenziali e non divulgabili. Tutti i marchi, registrati e non relativi alla Piattaforma sono coperti da diritti di proprietà intellettuale.

8.2 Il Cliente autorizza Cyber Guru a utilizzare i propri loghi e marchi per la personalizzazione della Piattaforma utilizzata dal Cliente.

8.3 L'utilizzo dei loghi e marchi del Cliente per promuovere i servizi e le soluzioni fornite da Cyber Guru è consentito solo previa autorizzazione scritta del medesimo Cliente. Tale autorizzazione si estende alla pubblicazione sul sito istituzionale di Cyber Guru, su piattaforme di social media, durante eventi settoriali e comprende altresì la facoltà di riproduzione e/o inserimento del logo in materiali di comunicazione e promozione.

8.4 Il Cliente garantisce la piena disponibilità e il diritto di utilizzo di tali loghi e/o marchi e/o segni distintivi e si impegna a mantenere indenne Cyber Guru da ogni pretesa derivante da eventuali contestazioni di terzi sui medesimi.

|  |                   |           |              |
|--|-------------------|-----------|--------------|
|  | <b>Allegato A</b> | Id. Doc.: | <b>CGC01</b> |
|  |                   | Rev.:     | 2            |
|  |                   | Data:     | 05/06/2025   |
| <b>CONDIZIONI GENERALI CLIENTE</b>   |                   |           | Pag. 8 di 10 |

#### **Art. 9) SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

9.1 Qualora il Cliente non rispetti anche solo una previsione delle Condizioni Generali (compreso, tra l'altro, quanto previsto dagli artt. 5, 7 e/o 9), Cyber Guru si riserva il diritto di sospendere immediatamente e temporaneamente l'accesso alla Piattaforma, previa comunicazione scritta. Ciò posto, salvo quanto previsto dall'art. 8.2, Cyber Guru potrà concedere al Cliente un periodo di tempo ragionevole, non inferiore a 15 giorni, per sanare la violazione. Se il Cliente non vi pone rimedio entro il termine indicato, Cyber Guru potrà procedere all'interruzione definitiva dell'accesso alla Piattaforma. Inoltre, Cyber Guru potrà sospendere la fornitura del Servizio su richiesta del soggetto al quale il Cliente è tenuto – in base all'Offerta – a versare il corrispettivo per il Servizio, qualora le sia comunicato l'inadempimento del Cliente all'obbligo di pagamento. In tale caso, la sospensione potrà durare sino al completo saldo degli importi dovuti.

9.2 In caso di risoluzione del contratto, il Cliente sarà tenuto a cessare immediatamente l'utilizzo della Piattaforma e, se la Piattaforma è stata installata in modalità *on-premise* presso l'infrastruttura del Cliente, procedere alla sua completa disinstallazione, restituendo o distruggendo ogni copia in suo possesso.

#### **Art. 10) RISERVATEZZA**

10.1 Il Cliente riconosce che, nell'ambito dell'esecuzione dei Servizi, potrà ricevere Informazioni Riservate. Con riferimento a queste ultime il Cliente accetta (i) di proteggere le Informazioni Riservate dalla diffusione e dall'uso non autorizzati, (ii) di utilizzare le Informazioni Riservate solo per ottenere la fornitura del Servizio e l'esercizio di qualsiasi diritto concesso ai sensi delle Condizioni Generali, (iii) di non divulgare alcuna Informazione Riservata a persone che non siano soggette a obblighi di riservatezza non meno restrittivi dei requisiti del presente articolo 9 e (iv) di non rimuovere o distruggere alcuna legenda o marchio proprietario o riservato posto o contenuto nelle Informazioni Riservate. Inoltre, si impegna a non deve copiare, decodificare, disassemblare, creare opere da, o decompilare prototipi, *software* o altri oggetti tangibili che incorporano le Informazioni Riservate e/o che gli sono forniti ai sensi delle Condizioni Generali.

10.2 L'art. 9.1 non si applica se il Cliente può dimostrare che le informazioni o il materiale: (i) le erano precedentemente note al momento della divulgazione, senza violazione di obbligo di riservatezza; (ii) erano, o siano successivamente divenute, di pubblico dominio; (iii) siano state legittimamente acquisite da terzi che non fossero soggetti, a loro volta, ad accordi di riservatezza con la parte divulgante. Il Cliente, inoltre, potrà effettuare divulgazioni solo nella misura in cui siano espressamente previste dalla legge o derivino da un ordine dell'Autorità Giudiziaria, dandone previa notizia (per conoscenza) all'altra parte.

#### **Art. 11) TRATTAMENTO DATI**

11.1 Con riferimento alle disposizioni previste dal Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR"), le Parti si danno reciprocamente atto che i dati personali da ciascuna raccolti nell'esecuzione del presente Contratto (ivi compresi i dati

|  |                   |           |              |
|--|-------------------|-----------|--------------|
|  | <b>Allegato A</b> | Id. Doc.: | <b>CGC01</b> |
|  |                   | Rev.:     | 2            |
|  |                   | Data:     | 05/06/2025   |
| <b>CONDIZIONI GENERALI CLIENTE</b>   |                   |           | Pag. 9 di 10 |

personali relativi al legale rappresentante, alle persone di contatto e ai referenti) saranno trattati nel rispetto della normativa in materia. In proposito, qualora il rapporto contrattuale sia stipulato tra Cyber Guru e il Cliente, questi dichiara di aver preso visione dell'informativa privacy redatta da Cyber Guru stessa in conformità con il GDPR, art. 13 ("[Informativa Privacy](#)").

- a. L'esecuzione del presente Contratto comporta il trattamento di dati personali relativi a dipendenti, collaboratori o altri soggetti individuati dal Cliente. A tal fine, le Parti riconoscono e dichiarano che: Il Cliente agisce in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 4, n. 7 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR");
- b. Cyber Guru agisce esclusivamente in qualità di Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, attenendosi alle istruzioni documentate del Titolare e in conformità all'Accordo di nomina a Responsabile, allegato al presente Contratto o sottoscritto separatamente..

## **Art. 12) GARANZIA ED ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ**

12.1 Cyber Guru si obbliga a offrire al Cliente il Servizio in linea con quanto previsto dall'art. 4.4 e rilascia esclusivamente le garanzie previste dalle Condizioni Generali (escluse espressamente le garanzie di commerciabilità e idoneità per uno scopo particolare), salvo quanto disposto da norme inderogabili di legge.

12.2 Cyber Guru non potrà essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno (compreso, tra l'altro, quello diretto o indiretto, da perdita di dati, profitti e/o affari) causato al Cliente e/o all'Utente e/o a terzi derivante da:

- a. impossibilità/discontinuità nell'accesso o nella fruizione della Piattaforma per problemi di incompatibilità della stessa con le apparecchiature *hardware*, di connessione e dei software utilizzati dal Cliente o dall'Utente finale, per una mancata verifica prioritaria in ordine al corretto funzionamento simultaneo dei diversi programmi;
- b. malfunzionamenti, ritardi e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio dipendenti dall'uso delle linee telefoniche, elettriche e delle reti mondiali e nazionali, quali, a titolo esemplificativo: guasti, sovraccarichi, interruzioni, nonché da cause di forza maggiore, eventi non previsti, non prevedibili e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali: eventi atmosferici, esplosioni e guasti *hardware* non prevedibili in generale;
- c. impossibilità di accesso o malfunzionamento della Piattaforma per cause imputabili al Cliente o all'Utente, come un utilizzo non corretto della Piattaforma o nell'inserimento della chiave e del codice di accesso errati, o per malfunzionamento dei dispositivi utilizzati dal Cliente o dall'Utente (pc, modem e altre apparecchiature) o, ancora, per malfunzionamento/problematiche di rete nonché, infine, per qualsiasi altra problematica non dipendente dall'operato di Cyber Guru;
- d. uso del Servizio per scopi diversi da quelli previsti dalle Condizioni Generali;
- e. qualsiasi violazione dell'art. 5 da parte del Cliente, del Company Admin e/o dell'Utente;

|  |                   |           |               |
|--|-------------------|-----------|---------------|
|  | <b>Allegato A</b> | Id. Doc.: | <b>CGC01</b>  |
|  |                   | Rev.:     | 2             |
|  |                   | Data:     | 05/06/2025    |
| <b>CONDIZIONI GENERALI CLIENTE</b>   |                   |           | Pag. 10 di 10 |

f. interventi di manutenzione, ordinari e/o straordinari ai sensi dell'art. 6.

12.3 In ogni caso, la responsabilità di Cyber Guru nei confronti del Cliente sarà limitata a quanto effettivamente pagato dal Cliente per la fornitura del Servizio.

12.4 Per contro, il Cliente manleva e terrà indenne Cyber Guru da qualsiasi effetto pregiudizievole (risarcimento danni compreso) che dovesse subire a causa di qualsiasi rivendicazione di terzi basata su qualsiasi violazione del Cliente ad una o più obbligazioni da esso assunte con le Condizioni Generali.

**Art. 13) LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Alle Condizioni Generali si applica la legge sostanziale italiana, escluso qualsiasi richiamo a leggi estere (anche in base a leggi o trattati di diritto internazionale). Per qualsiasi controversia relativa, tra l'altro, alle loro interpretazione, esecuzione, validità e/o risoluzione sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

**Art. 14) VARIE**

14.1 Qualsivoglia integrazione o modifica delle Condizioni Generali (compresi i relativi allegati) dovrà essere specificamente approvata per iscritto da entrambe le parti.

14.2 Nessun termine o clausola delle Condizioni Generali dovrà intendersi derogata, e nessun inadempimento potrà considerarsi consentito, salvo il caso in cui detta deroga o consenso non risultino in forma esplicita e per iscritto.