

DANIELE LILLA CONSULTING

Termini e Condizioni

Condizioni Generali di Contratto per la fornitura del servizio «CRM Trasporti» in modalità Software as a Service

IDENTIFICAZIONE DEL DOCUMENTO	
Versione	1.2
In vigore dal	02.08.2026
Formato	PDF scaricabile e conservabile
Sostituisce	versione 1.1 del 02.08.2026 e versione 1.0, mai entrata in vigore

Le clausole contrassegnate con **[1341]** sono soggette ad approvazione specifica per iscritto ai sensi dell'art. 1341, secondo comma, del Codice Civile, e sono riportate integralmente nel documento [Approvazione specifica delle clausole](#).

PARTE I — OGGETTO E CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

Art. 1 Definizioni

Nel presente Contratto i termini seguenti hanno il significato qui indicato:

Fornitore: DANIELE LILLA CONSULTING, di Daniele Lilla, con sede in Via Giuseppe Verdi, 110, 04017 San Felice Circeo (LT), P. IVA 03224870596, REA LT - 315488, PEC postmaster@pec.lillainternational.com, email info@crmtrasporti.com.

Cliente: l'impresa, il professionista o l'ente che sottoscrive il Contratto nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale.

Servizio o Piattaforma: il software gestionale "CRM Trasporti", erogato in modalità Software-as-a-Service, accessibile all'indirizzo `app.crmtrasporti.com` e tramite l'applicazione mobile, nella configurazione risultante dal Modulo d'Ordine.

Moduli: le componenti funzionali del Servizio, di base o aggiuntive, attivabili singolarmente e indicate nel Modulo d'Ordine.

Modulo d'Ordine: il documento, sottoscritto dal Cliente, che individua i Moduli attivati, i limiti quantitativi, i Corrispettivi, la durata e la decorrenza del Contratto.

Dati del Cliente: tutti i dati, documenti e contenuti inseriti nel Servizio dal Cliente o dai suoi Utenti, o generati dal Servizio a partire da essi.

Utenti: le persone fisiche autorizzate dal Cliente ad accedere al Servizio.

Allegato Tecnico: il documento che descrive in dettaglio le funzionalità, i requisiti tecnici e i limiti del Servizio.

Condizioni Particolari: le condizioni applicabili a specifici Moduli, che integrano le presenti Condizioni Generali.

Account: l'insieme delle credenziali, dei profili e delle configurazioni attraverso cui il Cliente e i suoi Utenti accedono al Servizio.

Credenziali di Accesso: nome utente, password e ogni ulteriore fattore di autenticazione associato a un Utente.

Aggiornamento: ogni intervento sul Servizio volto a correggere difetti, adeguarlo a norme sopravvenute o migliorarne prestazioni e funzionalità, senza alterazione delle funzionalità essenziali.

Sviluppo: ogni intervento che introduce funzionalità ulteriori rispetto a quelle descritte nell'Allegato Tecnico alla data di conclusione del Contratto.

Funzionalità Essenziali: le funzionalità qualificate come tali nell'Allegato Tecnico per ciascun Modulo, la cui soppressione integra modifica significativa ai sensi dell'art. 11.3.

Partner: i soggetti dei quali il Fornitore si avvale per l'erogazione, in tutto o in parte, delle prestazioni contrattuali.

Ambiente di Produzione: l'infrastruttura sulla quale il Servizio è erogato al Cliente per l'uso corrente.

Dati di Servizio: i dati generati dal funzionamento della Piattaforma relativi a modalità e frequenza di utilizzo delle funzionalità, prestazioni, errori e diagnostica, non riferibili al contenuto dei Dati del Cliente.

Malfunzionamento: la difformità del Servizio rispetto a quanto descritto nell'Allegato Tecnico, riproducibile e non imputabile a cause estranee alla sfera di controllo del Fornitore.

Malfunzionamento Bloccante: il Malfunzionamento che rende il Servizio inaccessibile ovvero rende inutilizzabile una Funzionalità Essenziale in assenza di soluzione alternativa praticabile.

RPO (Recovery Point Objective): l'intervallo temporale massimo di dati la cui perdita è tollerata in caso di ripristino.

RTO (Recovery Time Objective): il tempo massimo entro il quale il Servizio è ripristinato a seguito di evento che ne determini l'indisponibilità.

Normativa Applicabile: l'insieme delle disposizioni di legge, regolamentari e amministrative, nazionali ed europee, applicabili all'attività delle Parti, ivi comprese quelle in materia di autotrasporto, tracciabilità dei rifiuti, rapporto di lavoro, sicurezza sul lavoro e protezione dei dati personali.

Art. 1-bis — Regole di interpretazione

Nel presente Contratto: i titoli degli articoli hanno funzione meramente descrittiva e non incidono sull'interpretazione delle clausole; le espressioni «compreso», «ivi compreso», «tra cui» e «a titolo esemplificativo» non hanno valore tassativo; i riferimenti a disposizioni normative si intendono estesi alle disposizioni che le sostituiscano o modifichino; i termini espressi in giorni si intendono di calendario, salvo che sia specificato «lavorativi»; i riferimenti a documenti contrattuali si intendono alla versione applicabile al singolo Contratto ai sensi dell'art. 2.3.

Art. 2 Documenti contrattuali e ordine di prevalenza

2.1 Il Contratto è composto dai seguenti documenti:

- a) il **Modulo d'Ordine**;
- b) le presenti **Condizioni Generali**;
- c) le **Condizioni Particolari** dei Moduli attivati;
- d) l'**Allegato Tecnico**;
- e) l'**Atto di Nomina a Responsabile del trattamento** ex art. 28 GDPR;
- f) l'**Elenco delle clausole approvate** ai sensi degli artt. 1341-1342 c.c.

2.2 In caso di contrasto, prevale il documento che precede secondo l'ordine dell'art. 2.1. Resta fermo l'art. 1342 c.c.

2.3 Ciascun documento è identificato da un **numero di versione** e da una **data di entrata in vigore**. Il Modulo d'Ordine indica la versione di ciascun documento applicabile al singolo Contratto.

Art. 3 Oggetto

3.1 Il Fornitore sviluppa, distribuisce e manutene il Servizio, soluzione gestionale verticale destinata alle imprese italiane di **autotrasporto di merci, spedizione e logistica**, comprese quelle che svolgono **trasporto e gestione di rifiuti** nei limiti e con le precisazioni delle relative Condizioni Particolari.

3.2 Il Contratto ha per oggetto la fornitura del Servizio in modalità SaaS, comprensiva di: hosting su infrastruttura situata nell'Unione Europea, salvo quanto previsto dall'Atto di Nomina ex art. 28 GDPR per l'archiviazione dei file allegati, manutenzione ordinaria, aggiornamenti e assistenza secondo l'art. 9.

3.3 Il Servizio comprende **esclusivamente** i Moduli indicati nel Modulo d'Ordine. Ogni ulteriore servizio, integrazione, personalizzazione, migrazione dati o sviluppo su misura forma oggetto di accordo separato e di distinto corrispettivo.

3.4 Il Cliente utilizza il Servizio in autonomia e sotto la propria responsabilità, anche in relazione all'operato dei propri dipendenti, autisti, collaboratori e consulenti, e ai rapporti con i propri clienti e fornitori.

Art. 4 Conclusione del Contratto

4.1 Vendita assistita. Il Fornitore trasmette al Cliente il Modulo d'Ordine riportante quanto concordato. Il Modulo d'Ordine sottoscritto dal Cliente costituisce **proposta irrevocabile ai sensi dell'art. 1329 c.c. per 30 giorni**. Il Contratto si conclude nel momento in cui il Fornitore comunica per iscritto l'accettazione ovvero, ai sensi dell'**art. 1327 c.c.**, con l'attivazione dell'accesso al Servizio, di cui il Fornitore dà immediata notizia al Cliente.

4.2 Sottoscrizione online. Ove il Cliente sottoscriva il Servizio mediante la procedura disponibile sul sito, il Contratto si conclude con il completamento della procedura di sottoscrizione, che comprende l'approvazione specifica delle clausole di cui all'art. 32.

4.3 In entrambi i casi, per l'efficacia delle clausole indicate nell'Elenco di cui all'art. 2.1 lett. f) è necessaria la **specificata approvazione** con le modalità previste dall'art. 32.

4.4 Il Fornitore trasmette al Cliente, all'indirizzo email indicato nel Modulo d'Ordine, **copia integrale** di tutti i documenti contrattuali nella versione sottoscritta, unitamente al riepilogo dell'ordine.

4.5 Il Fornitore conserva copia del Contratto e ne consente l'accesso al Cliente in ogni momento dall'area riservata del Servizio.

Art. 5 Attivazione e prerequisiti

5.1 L'attivazione avviene entro **24 ore** dal perfezionamento del Contratto e dal buon esito del primo pagamento, ove previsto anticipato.

5.2 È onere esclusivo del Cliente disporre dei requisiti tecnici indicati nell'Allegato Tecnico, tra cui una connessione Internet adeguata, i cui costi restano a suo carico, nonché delle credenziali e delle abilitazioni necessarie presso i portali di terzi con cui il Servizio si interfaccia.

5.3 L'assenza dei prerequisiti di cui all'art. 5.2 non costituisce inadempimento del Fornitore e non dà diritto a sospensione dei pagamenti né a riduzione dei Corrispettivi. **[1341]**

Art. 6 Licenza d'uso

6.1 Il Servizio, il relativo codice sorgente, la documentazione e ogni loro sviluppo restano di **proprietà esclusiva del Fornitore**.

6.2 Il Fornitore concede al Cliente una licenza d'uso **non esclusiva, non cedibile, non sub-licenziabile e limitata alla durata del Contratto**, funzionale esclusivamente alla gestione dell'attività d'impresa del Cliente.

6.3 È fatto divieto al Cliente di: (a) cedere, sub-licenziare, affittare o comunque trasferire a terzi il diritto d'uso; (b) copiare, riprodurre, decompilare, disassemblare o adattare il Servizio, salvi i diritti inderogabili di legge; (c) rivendere a terzi l'accesso al Servizio, ovvero erogare a terzi, a titolo oneroso, servizi di gestione o elaborazione di dati mediante il Servizio, salvo che ciò sia espressamente previsto nel Modulo d'Ordine; resta in ogni caso consentito l'utilizzo del Servizio da parte di consorzi, cooperative, reti e gruppi di imprese per la gestione dell'attività propria e di quella dei propri soci, consorziati, aderenti o delle società del gruppo; (d) utilizzare il Servizio per finalità diverse da quelle contrattuali. **[1341]**

6.4 I **Dati del Cliente restano di titolarità del Cliente**. Il Fornitore non acquisisce su di essi alcun diritto, salvo quanto strettamente necessario a erogare il Servizio.

6.5 È vietata l'**estrazione massiva o sistematica** di dati dal Servizio, anche tramite le interfacce applicative (API), al di fuori delle funzioni di esportazione previste e dei limiti di utilizzo indicati nell'Allegato Tecnico. Il Fornitore può applicare limiti di frequenza alle chiamate e sospendere gli accessi anomali, dandone contestuale comunicazione al Cliente. **[1341]**

PARTE II — EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Art. 7 Obblighi del Fornitore

7.1 Il Fornitore eroga il Servizio conformemente all'Allegato Tecnico e ai livelli di servizio dell'art. 10.

7.2 Il Fornitore si impegna ad **aggiornare il Servizio in conseguenza delle modifiche normative** che incidono sulle funzionalità, entro termini ragionevoli e comunque compatibili con la pubblicazione dei provvedimenti attuativi e delle specifiche tecniche da parte delle autorità competenti.

7.3 L'obbligazione di cui all'art. 7.2 è **obbligazione di mezzi**. Gli adempimenti di legge restano in capo al Cliente, unico responsabile della veridicità, completezza e tempestività dei dati inseriti. Il Servizio costituisce strumento di supporto e non sostituisce le valutazioni di competenza del Cliente e dei suoi consulenti. **[1341]**

Art. 8 Obblighi del Cliente

8.1 Il Cliente si obbliga a:

- a) utilizzare il Servizio conformemente alla legge, al Contratto e alla destinazione d'uso descritta nell'Allegato Tecnico;
- b) inserire dati **veritieri, completi, aggiornati e tempestivi**, con particolare riguardo a scadenze documentali, dati dei veicoli, dei rimorchi e degli autisti, anagrafiche di committenti e fornitori;
- c) custodire le credenziali di accesso con diligenza, non condividerle e revocarle senza indugio al cessare del rapporto con l'Utente cui erano assegnate;
- d) comunicare senza indugio ogni variazione della ragione sociale, della sede, della partita IVA, del legale rappresentante, dell'indirizzo PEC, degli indirizzi email e dei recapiti telefonici indicati nel Modulo d'Ordine;
- e) vigilare sull'operato dei propri Utenti, rispondendo delle operazioni da essi compiute;
- f) verificare l'esito delle trasmissioni verso sistemi di terzi e pubblici e gestire tempestivamente eventuali scarti o segnalazioni di errore;
- g) mantenere attive e valide le iscrizioni, autorizzazioni, abilitazioni, credenziali e deleghe necessarie all'utilizzo delle funzionalità attivate;
- h) dare riscontro agli avvisi generati dal Servizio, in particolare a quelli relativi alle scadenze;
- i) astenersi dall'immettere nel Servizio contenuti illeciti, lesivi di diritti di terzi, o dati personali eccedenti rispetto alle finalità del trattamento;
- j) astenersi da attività che possano compromettere la sicurezza, l'integrità o le prestazioni della Piattaforma, ivi compresi tentativi di accesso non autorizzato, analisi di vulnerabilità non concordate, immissione di codice malevolo e sovraccarico deliberato delle risorse;
- k) effettuare le esportazioni periodiche dei Dati secondo l'art. 8.4.

8.2 Il Cliente è **esclusivo responsabile** del rispetto degli obblighi che gli derivano dalla normativa applicabile alla propria attività, tra cui quella in materia di autotrasporto, tempi di guida e riposo, rifiuti, sicurezza sul lavoro, rapporto di lavoro e protezione dei dati personali.

8.4 Copie dei dati a cura del Cliente. Il Cliente riconosce che le copie di sicurezza eseguite dal Fornitore ai sensi dell'art. 16.3 sono destinate al ripristino del Servizio e **non sostituiscono l'archiviazione dei dati presso il Cliente**. Il Cliente si obbliga a effettuare, con periodicità almeno **mensile**, l'esportazione dei propri Dati mediante le funzioni messe a disposizione dal Servizio e a conservarne copia su propri sistemi.

8.5 Il Fornitore trasmette al Cliente un **promemoria mensile** contenente il collegamento alla funzione di esportazione e la data dell'ultima esportazione effettuata.

8.6 In caso di perdita di Dati, la responsabilità del Fornitore è limitata ai Dati prodotti nel periodo intercorrente tra l'ultima copia di sicurezza utilmente ripristinabile e l'evento, e **non si estende ai Dati che il Cliente avrebbe potuto conservare** adempiendo all'art. 8.4. **[1341]**

Art. 9 Assistenza

9.1 Il Fornitore eroga assistenza tecnica tramite WhatsApp (canale primario), email all'indirizzo info@crmtrasporti.com e telefono ai recapiti pubblicati sul sito, con copertura estesa alla sera, al sabato e alla domenica mattina secondo gli orari pubblicati.

9.2 Il Fornitore si impegna alla **presa in carico** entro i termini seguenti, calcolati sugli orari di copertura:

Severità	Definizione	Presa in carico
Bloccante	Servizio inaccessibile o funzione essenziale inutilizzabile, senza soluzione alternativa	4 ore
Non bloccante	Malfunzionamento che non impedisce l'uso del Servizio o per il quale esiste una soluzione alternativa	24 ore

9.3 La severità è proposta dal Cliente e confermata dal Fornitore. In caso di disaccordo il Cliente può richiedere il riesame, che il Fornitore evade entro 8 ore di copertura.

9.4 I tempi di risoluzione non sono garantiti. Il Fornitore comunica al Cliente lo stato di avanzamento e una stima di risoluzione, aggiornandola in caso di variazioni significative. **[1341]**

Art. 10 Livelli di servizio

10.1 Il Fornitore garantisce una **disponibilità del Servizio pari al 99,5% su base mensile**.

10.2 La disponibilità è misurata sul mese solare mediante sonda di monitoraggio esterna, con rilevazione **non meno frequente di ogni 5 minuti**. Costituisce indisponibilità l'impossibilità di accedere al Servizio o di utilizzarne le funzioni essenziali. Non costituiscono indisponibilità i rallentamenti che non impediscono l'uso.

10.3 Sono esclusi dal calcolo: **[1341]**

- a) la manutenzione programmata, eseguita di norma tra le 22:00 e le 06:00 con preavviso di almeno 48 ore, **nel limite di 4 ore mensili**;
- b) gli interventi urgenti di sicurezza, con comunicazione successiva;
- c) le cause imputabili al Cliente, ai suoi Utenti o alla sua connettività;
- d) la forza maggiore e gli eventi di cui all'art. 20;
- e) l'indisponibilità dei servizi di terzi e dei portali pubblici di cui all'art. 20.2.

10.4 In caso di mancato rispetto del livello garantito, il Cliente ha diritto a un **credito** sul canone del mese successivo, nella misura seguente:

Disponibilità mensile rilevata	Credito sul canone mensile
da 99,00% a 99,49%	5%
da 98,00% a 98,99%	10%
inferiore a 98,00%	20%

10.5 Il credito è riconosciuto **su richiesta scritta** del Cliente, da inviare entro **30 giorni** dalla fine del mese di riferimento, e non può superare, nel singolo mese, il canone di quel mese, né, nell'anno, il 20% del canone annuo. **[1341]**

10.6 Il credito di cui al presente articolo costituisce il **rimedio esclusivo** del Cliente per il mancato rispetto dei livelli di servizio, salvi i casi di dolo e colpa grave. **[1341]**

10.7 Obiettivi di ripristino. Il Fornitore garantisce un obiettivo di punto di ripristino (**RPO**) e un obiettivo di tempo di ripristino (**RTO**) nella misura indicata nell'Allegato Tecnico. Il Fornitore **non risponde** della perdita di Dati contenuta entro il predetto RPO, né dell'indisponibilità del Servizio contenuta entro il predetto RTO. **[1341]**

Art. 11 Aggiornamenti e modifiche funzionali

11.1 Il Fornitore effettua aggiornamenti evolutivi e correttivi del Servizio.

11.2 Il Fornitore **può modificare, sostituire o dismettere singole funzionalità**, per ragioni tecniche, normative o di evoluzione del prodotto, fermo il mantenimento delle **funzionalità essenziali** descritte nell'Allegato Tecnico per i Moduli attivati. **[1341]**

11.3 Le modifiche che riducono in modo significativo le funzionalità essenziali sono comunicate con **preavviso di 60 giorni** e attribuiscono al Cliente il diritto di **recedere senza penalità**, con rimborso della quota di canone relativa al periodo non goduto.

Art. 12 Partner e sub-fornitori

12.1 Il Fornitore può affidare a **partner e sub-fornitori** l'esecuzione di prestazioni relative al Servizio, restando **unico responsabile** verso il Cliente del loro operato. **[1341]**

12.2 Il ricorso a sub-responsabili del trattamento di dati personali è disciplinato dall'Atto di Nomina ex art. 28 GDPR.

PARTE III — CORRISPETTIVI

Art. 13 Corrispettivi

13.1 Il corrispettivo dovuto dal Cliente è esclusivamente quello indicato nel **Modulo d'Ordine**, per i Moduli e i limiti quantitativi ivi specificati.

13.2 **Nessuna dichiarazione, verbale o scritta, resa in fase di trattativa da chiunque per conto del Fornitore, produce effetti se non recepita nel Modulo d'Ordine sottoscritto dalle Parti.** Il Modulo d'Ordine, unitamente ai documenti di cui all'art. 2.1, costituisce l'intero accordo tra le Parti in ordine all'oggetto del Contratto.

13.3 Il Modulo d'Ordine indica, ove il primo periodo sia soggetto a sconto o promozione, **il corrispettivo che si applicherà al rinnovo.**

13.4 I corrispettivi si intendono al netto di IVA e di ogni altro onere fiscale.

13.5 Il pagamento è **anticipato**, con la periodicità indicata nel Modulo d'Ordine, mediante carta di credito tramite il gestore di pagamento indicato o bonifico bancario.

Art. 14 Variazione dei Moduli e adeguamento dei Corrispettivi

14.1 Variazione richiesta dal Cliente. L'attivazione di ulteriori Moduli o il superamento dei limiti quantitativi comportano l'emissione di un **Modulo d'Ordine integrativo**, che il Cliente approva per iscritto, anche a mezzo email. Il nuovo corrispettivo decorre dalla data di attivazione, con **conguaglio proporzionale** sul periodo in corso. In caso di riduzione, il minor corrispettivo decorre dal periodo di fatturazione successivo.

14.2 Adeguamento indicizzato. A decorrere dal secondo anno di vigenza, il Fornitore può adeguare annualmente i corrispettivi nella misura della variazione positiva dell'**indice ISTAT dei prezzi al consumo per famiglie di operai e impiegati (FOI), al netto dei tabacchi**, rilevata nel mese di **ottobre** rispetto allo stesso mese dell'anno precedente. L'adeguamento non opera in caso di variazione negativa e non richiede preavviso ulteriore rispetto all'indicazione in fattura.

14.3 Modifica dei Corrispettivi. Al di fuori dell'ipotesi dell'art. 14.2, il Fornitore può modificare i corrispettivi **per giustificato motivo**, tra cui la variazione dei costi dei fornitori infrastrutturali, l'introduzione di nuove funzionalità o obblighi normativi. La modifica è comunicata con **preavviso di 60 giorni** e attribuisce al Cliente il diritto di **recedere senza penalità**

entro la data di efficacia, con rimborso della quota relativa al periodo non goduto. In mancanza di recesso, la modifica si intende accettata. **[1341]**

Art. 15 Ritardato pagamento

15.1 In caso di mancato pagamento alla scadenza: **[1341]**

- a) nei primi **14 giorni** il Fornitore invia solleciti a mezzo email e PEC;
- b) decorsi **14 giorni**, il Fornitore può **sospendere l'accesso** al Servizio, previo ulteriore avviso, fino alla regolarizzazione;
- c) decorsi **60 giorni** dalla sospensione, il Fornitore può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 23 e procedere alla cancellazione dei Dati, fatto salvo il termine di cui all'art. 24.

15.2 Sugli importi scaduti decorrono gli interessi di mora ai sensi del D.Lgs. 231/2002.

15.3 La sospensione **non sospende** l'obbligo di pagamento dei corrispettivi maturati.

15.4 Il Cliente **non può sospendere o ritardare** il pagamento dei corrispettivi in ragione di contestazioni relative al Servizio, salvo il caso di totale inadempimento del Fornitore. **[1341]**

PARTE IV — GARANZIE E RESPONSABILITÀ

Art. 16 Garanzia di conformità

16.1 Il Fornitore garantisce che il Servizio è conforme a quanto descritto nell'Allegato Tecnico per i Moduli attivati.

16.2 Il Cliente contesta i difetti di conformità entro **30 giorni** dalla scoperta, mediante i canali di assistenza, indicando gli elementi utili alla riproduzione del malfunzionamento. **[1341]**

16.3 Copie di sicurezza. Il Fornitore esegue copie di sicurezza dei Dati con la frequenza, la collocazione geografica e i tempi di conservazione indicati nell'Allegato Tecnico e nell'Atto di Nomina ex art. 28 GDPR, e ne verifica periodicamente la ripristinabilità. **Il Fornitore conserva copie dei Dati, anche off-site e presso terzi**, per le sole finalità di continuità, ripristino e sicurezza del Servizio, e **non le utilizza per finalità proprie** né per contattare i clienti, i committenti, i fornitori, i dipendenti e gli autisti del Cliente, ai sensi dell'art. 25.4. I soggetti presso i quali le copie sono conservate sono indicati nell'Atto di Nomina ex art. 28 GDPR. Resta fermo quanto previsto dagli artt. 8.4, 8.6 e 10.7.

Art. 17 Avvisi di scadenza

17.1 Il Servizio genera avvisi relativi alle scadenze inserite dal Cliente, secondo le modalità e i termini indicati nell'Allegato Tecnico.

Art. 18 Limitazioni di responsabilità

18.1 Il Fornitore **non risponde**, salvo i casi di cui all'art. 18.3, dei seguenti danni: **[1341]**

- a) danni indiretti e consequenziali di qualsiasi natura;
- b) mancato guadagno, perdita di fatturato, perdita di margine su singoli viaggi o commesse;
- c) perdita di chance, mancata acquisizione o perdita di clienti, committenti, contratti o gare;
- d) danno reputazionale e di immagine, anche conseguente a segnalazioni, contestazioni o recensioni di terzi;
- e) fermo tecnico dei veicoli, mancato utilizzo della flotta, costi di sostituzione dei mezzi o di noleggio sostitutivo;
- f) costi del personale in attesa, straordinari, ore improduttive di autisti o di addetti amministrativi;
- g) penali, sconti o riduzioni riconosciute dal Cliente ai propri committenti;
- h) maggiori oneri per l'esecuzione manuale di attività ordinariamente svolte tramite il Servizio;
- i) perdita di Dati imputabile alla mancata o errata esecuzione, da parte del Cliente, delle operazioni di esportazione di cui all'art. 8.4;

- j) danni derivanti da decisioni assunte dal Cliente sulla base di elaborazioni, report o indicatori generati dal Servizio, restando la valutazione di merito rimessa al Cliente;
- k) danni derivanti dalla mancata verifica, da parte del Cliente, dell'esito delle trasmissioni verso sistemi di terzi o pubblici.

18.2 La responsabilità complessiva del Fornitore, a qualunque titolo, è **limitata all'importo dei corrispettivi effettivamente corrisposti dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento**. [1341]

18.3 Le limitazioni degli artt. 18.1 e 18.2 **non si applicano** in caso di dolo o colpa grave del Fornitore, di danni alla persona, né nei casi in cui la legge non consente limitazione o esclusione della responsabilità.

18.4 Sanzioni a carico del Cliente. Il Fornitore non risponde delle sanzioni irrogate al Cliente per violazione degli obblighi che gli competono, ivi compresi quelli in materia di tracciabilità dei rifiuti, tempi di guida e riposo, e rapporto di lavoro. [1341]

Art. 19 Manleva

19.1 Il Cliente tiene indenne il Fornitore da ogni pretesa di terzi, inclusi i propri clienti, fornitori, dipendenti e autisti, derivante da: (a) contenuti e dati inseriti nel Servizio; (b) uso del Servizio in violazione di legge o del Contratto; (c) violazione degli obblighi di cui agli artt. 8.2 e alle Condizioni Particolari. [1341]

Art. 20 Forza maggiore e dipendenza da servizi di terzi

20.1 Nessuna delle Parti risponde dell'inadempimento dovuto a **causa di forza maggiore**, intendendosi per tale ogni evento imprevedibile e non evitabile estraneo alla sfera di controllo della Parte, ivi compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo: calamità naturali, eventi atmosferici eccezionali, incendi, allagamenti, terremoti; epidemie, pandemie e connessi provvedimenti dell'autorità; guerre, atti di terrorismo, sabotaggi, tumulti; scioperi generali o di settore, anche del personale di fornitori; interruzioni prolungate della fornitura di energia elettrica o della connettività di rete; guasti o indisponibilità delle infrastrutture di rete pubbliche; attacchi informatici di terzi, ivi compresi attacchi di tipo *denial of service*, *ransomware* e sfruttamento di vulnerabilità non note al momento dell'attacco, fermo il rispetto delle misure di sicurezza dichiarate; provvedimenti, ordini o divieti dell'autorità giudiziaria o amministrativa; indisponibilità o sospensione dei servizi resi da soggetti pubblici.

20.2 Il Servizio si interfaccia con **sistemi e servizi gestiti da terzi e da soggetti pubblici**, tra i quali: il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate; il RENTRI e i sistemi del Ministero dell'ambiente; i sistemi dell'Albo nazionale gestori ambientali; i portali della Motorizzazione e del Ministero delle infrastrutture; i sistemi di firma elettronica, marcatura temporale, posta elettronica certificata e identità digitale; i fornitori di telematica veicolare, di dispositivi di bordo e di sistemi satellitari; i circuiti di pagamento e i gestori di carte carburante e di pedaggi; le borse carichi e i portali logistici dei committenti; i servizi di mappe e calcolo percorsi. [1341]

20.3 Il Fornitore non risponde, in relazione ai sistemi di cui all'art. 20.2, di: indisponibilità totale o parziale, anche prolungata; rallentamenti, saturazione o limitazioni di banda; modifiche unilaterali delle interfacce applicative, dei tracciati, dei formati o delle regole di validazione; introduzione di nuovi controlli o requisiti; esiti di scarto o rifiuto delle trasmissioni; sospensione, revoca o mancato rinnovo di abilitazioni, credenziali o certificati intestati al Cliente; variazioni delle condizioni economiche praticate da tali soggetti; cessazione del servizio da parte del terzo. [1341]

20.4 Il Fornitore si adopera secondo ragionevolezza per **mitigare gli effetti** degli eventi di cui ai commi precedenti, per adeguare il Servizio alle variazioni tecniche dei sistemi di terzi e per informare tempestivamente il Cliente degli eventi di cui abbia conoscenza e che incidano in modo significativo sull'operatività.

PARTE V — DURATA E CESSAZIONE

Art. 21 Durata e rinnovo

21.1 Il Contratto ha la durata indicata nel Modulo d'Ordine, con decorrenza dalla data di attivazione.

21.2 Alla scadenza il Contratto si **rinnova tacitamente** per un periodo pari a quello iniziale, salvo disdetta. **[1341]**

21.3 La disdetta è comunicata dall'area riservata del Servizio o a mezzo email, con preavviso di almeno **30 giorni** per i contratti annuali e **7 giorni** per i contratti mensili. **[1341]**

21.4 Il Fornitore ricorda al Cliente la scadenza e la facoltà di disdetta con comunicazione inviata almeno **45 giorni** prima del rinnovo per i contratti annuali.

Art. 22 Recesso

22.1 Il **Cliente** può recedere in qualsiasi momento dall'area riservata. Il recesso ha effetto al termine del periodo di abbonamento già corrisposto. Non sono previsti rimborsi dei corrispettivi già versati, salvi i casi di recesso per modifica previsti dagli artt. 11.3, 14.3 e 27. **[1341]**

22.2 Il **Fornitore** può recedere dal Contratto con preavviso di **90 giorni**, con rimborso della quota di corrispettivo relativa al periodo non goduto. **[1341]**

22.3 Continuità. In caso di cessazione dell'attività di erogazione del Servizio, il Fornitore ne dà comunicazione al Cliente con preavviso di almeno **90 giorni** e garantisce, per tutto il periodo di preavviso e per i 30 giorni successivi, la piena operatività delle funzioni di esportazione dei Dati.

Art. 23 Clausola risolutiva espressa

23.1 Il Contratto si risolve di diritto ai sensi dell'**art. 1456 c.c.**, previa comunicazione scritta del Fornitore, in caso di violazione da parte del Cliente delle seguenti disposizioni: **[1341]**

- a) art. 6.2 e 6.3 (limiti della licenza d'uso, divieti di cessione, copia, decompilazione e rivendita dell'accesso a terzi);
- b) art. 6.5 (divieto di estrazione massiva di dati);
- c) art. 8.1 lett. a (uso conforme alla legge), lett. i (contenuti illeciti) e lett. j (integrità e sicurezza della Piattaforma);
- d) art. 8.1 lett. b (veridicità dei dati), quando la difformità sia sistematica o preordinata;
- e) art. 15.1 lett. c (mancato pagamento protratto oltre i termini);
- f) art. 26 (riservatezza e proprietà intellettuale).

23.2 La risoluzione opera dalla data di ricezione della comunicazione, con la quale il Fornitore dichiara di volersi avvalere della presente clausola, indicando la disposizione violata.

23.3 Nei casi di cui alle lettere c) e f), qualora la violazione sia in corso e comporti rischio attuale per la sicurezza della Piattaforma, per i dati di terzi o per la posizione del Fornitore, quest'ultimo può **sospendere immediatamente** l'accesso, dandone contestuale comunicazione. **[1341]**

23.4 Resta salvo in ogni caso il risarcimento del danno.

Art. 24 Effetti della cessazione e restituzione dei Dati

24.1 Il Cliente può **esportare autonomamente** i Dati dal Servizio fino all'ultimo giorno di vigenza del Contratto, nei formati indicati nell'Allegato Tecnico (CSV/Excel per anagrafiche, viaggi e scadenze; XML e PDF per i documenti fiscali).

24.2 Per **30 giorni** successivi alla cessazione, il Fornitore mantiene i Dati accessibili in sola lettura e ne consente l'esportazione.

24.3 Su richiesta scritta ricevuta entro il termine di cui all'art. 24.2, il Fornitore consegna un **export completo** entro 15 giorni lavorativi.

24.4 Decorso il termine di cui all'art. 24.2, il Fornitore procede alla **cancellazione** dei Dati secondo quanto previsto dall'Atto di Nomina ex art. 28 GDPR, fatti salvi gli obblighi di conservazione di legge.

24.5 In caso di sospensione per mancato pagamento, il diritto all'esportazione è subordinato alla regolarizzazione delle somme dovute. **[1341]**

PARTE VI — DATI, RISERVATEZZA, PROPRIETÀ

Art. 25 Trattamento dei dati personali

25.1 Il **Cliente è Titolare** del trattamento dei dati personali inseriti nel Servizio. Il **Fornitore opera quale Responsabile** ai sensi dell'art. 28 GDPR, alle condizioni dell'Atto di Nomina, che costituisce parte integrante del Contratto.

25.2 Il trattamento dei dati del Cliente e dei suoi referenti effettuato dal Fornitore in qualità di titolare autonomo è descritto nell'Informativa Privacy.

25.3 Il Cliente si obbliga a rendere agli interessati le informative di propria competenza e ad acquisire, ove necessario, le basi giuridiche per i trattamenti effettuati tramite il Servizio, con particolare riguardo a quanto previsto dalle Condizioni Particolari in materia di geolocalizzazione.

25.4 Il Fornitore **non utilizza i Dati del Cliente per finalità proprie**, e in particolare non li impiega per attività di marketing verso terzi, per la creazione di segmenti di pubblico pubblicitari, per la profilazione di soggetti terzi, né li comunica a terzi al di fuori di quanto previsto dall'Atto di Nomina. In nessun caso il Fornitore utilizza i dati identificativi e di contatto dei clienti, dei committenti, dei fornitori, dei dipendenti e degli autisti del Cliente per contattarli, per profilarli o per proporre loro i propri servizi. Restano consentiti esclusivamente i trattamenti espressamente autorizzati dal Titolare nell'Atto di Nomina e quanto previsto dall'art. 25.5.

25.5 Statistiche d'uso e proposte al Cliente. In deroga parziale all'art. 25.4, e fermo restando che il presente comma **non consente in alcun caso** l'utilizzo dei dati dei clienti, dei committenti, dei fornitori, dei dipendenti e degli autisti del Cliente, che resta vietato ai sensi dell'art. 25.4:

- a) **Statistiche aggregate.** L'utilizzo del Servizio comporta il concorso dei dati relativi alle modalità e alla frequenza d'uso delle funzionalità, e non al contenuto dei Dati del Cliente, alle elaborazioni statistiche del Fornitore. Tali elaborazioni sono prodotte **esclusivamente** se calcolate su almeno **dieci aziende distinte**, se nessuna singola azienda contribuisce per più del **40%** del campione e previa rimozione dal calcolo di ragione sociale, partita IVA, targhe, denominazioni di committenti e fornitori e identificativi di account; le elaborazioni che non soddisfano tali condizioni non sono prodotte né rese disponibili, e le soglie possono essere elevate dal Fornitore, mai ridotte. Il risultato non consente di risalire al Cliente, ai suoi clienti o fornitori né ad alcun interessato. **Per tali elaborazioni non è previsto diritto di opposizione.** Il Cliente che non intenda accettare la presente lettera può recedere secondo l'art. 22.1 ovvero, ove la disposizione sia introdotta in via di modifica, secondo l'art. 27.3.
- b) **Proposte al Cliente.** Il Fornitore può utilizzare i dati statistici sull'uso del Servizio da parte del Cliente — quali il numero di anagrafiche, di mezzi, di viaggi e di documenti gestiti, i Moduli attivati e la frequenza d'uso delle funzionalità — per proporre **al Cliente stesso** funzionalità, Moduli e offerte del Fornitore. Il trattamento è effettuato dal Fornitore in qualità di titolare autonomo, sulla base del legittimo interesse, ed è descritto nell'Informativa Privacy. **Il Cliente può opporsi in qualsiasi momento**, senza obbligo di motivazione, ai sensi dell'art. 21 del Regolamento UE 2016/679, e ogni comunicazione reca l'indicazione della modalità per esercitare l'opposizione, ai sensi dell'art. 130, comma 4, del Codice in materia di protezione dei dati personali; l'opposizione non incide sull'erogazione del Servizio né sulle condizioni economiche applicate.

25.6 Accesso del Fornitore ai Dati del Cliente. Il personale autorizzato del Fornitore può accedere ai Dati del Cliente per erogare, mantenere e assistere il Servizio, senza necessità di preavviso né di autorizzazione caso per caso, e il Cliente non può opporsi a tale accesso né subordinarlo a condizioni, costituendo esso condizione tecnica di erogazione del Servizio. L'accesso resta vincolato alle sole finalità di erogazione, manutenzione e assistenza del Servizio e all'obbligo di riservatezza di cui all'art. 26.1, ed è disciplinato dall'Atto di Nomina ex art. 28 GDPR. **[1341]**

25.7 Nell'**ambiente applicativo** raggiungibile all'indirizzo `app.crmtrasporti.com`, nel quale sono trattati i Dati del Cliente, **non sono installati strumenti di tracciamento pubblicitario di terze parti**. La misurazione delle campagne pubblicitarie del Fornitore avviene esclusivamente lato server, mediante trasmissione dei soli dati dell'evento di acquisto e dei dati di contatto del sottoscrittore in forma cifrata; nessuno script di terze parti è caricato nel browser dell'Utente.

25.8 Sul **sito istituzionale** `crmtrasporti.com`, ivi compreso il percorso di acquisto, il Fornitore utilizza in qualità di **titolare autonomo** strumenti di misurazione statistica e di attribuzione delle conversioni, subordinati al consenso dell'utente e descritti nell'Informativa Privacy. Tali strumenti **non hanno accesso ai Dati del Cliente**.

Art. 26 Riservatezza e proprietà intellettuale

26.1 Le Parti mantengono riservate le informazioni acquisite in esecuzione del Contratto. L'obbligo persiste per **5 anni** dalla cessazione.

26.2 Il Cliente riconosce che architettura, codice sorgente, algoritmi e know-how del Fornitore costituiscono **segreti commerciali** tutelati dalla legge.

PARTE VII — DISPOSIZIONI FINALI

Art. 27 Modifiche delle Condizioni

27.1 Il Fornitore può modificare le presenti Condizioni Generali, le Condizioni Particolari e l'Allegato Tecnico **per giustificato motivo**, tra cui: modifiche normative o provvedimenti delle autorità; evoluzioni tecniche o organizzative del Servizio; variazione dei servizi di terzi da cui il Servizio dipende; introduzione di nuove funzionalità. **[1341]**

27.2 Le modifiche sono comunicate a mezzo email e avviso nell'area riservata, con indicazione della **nuova versione**, della data di entrata in vigore e **della sintesi delle modifiche introdotte**, con il seguente preavviso: **[1341]**

- a) **nessun preavviso** per le modifiche che non incidono sui diritti del Cliente o che risultino a lui migliorative, ivi comprese l'introduzione di nuove funzionalità, l'ampliamento dei limiti di utilizzo e la riduzione di termini posti a suo carico;
- b) **trenta giorni** per le modifiche che introducono nuovi oneri a carico del Cliente o restringono termini posti a suo favore;
- c) **sessanta giorni** per le modifiche dei Corrispettivi e per quelle che incidono sulle clausole soggette ad approvazione specifica ai sensi dell'art. 32.

27.3 Nelle ipotesi di cui alle lettere b) e c) del comma precedente, il Cliente che non intenda accettare le modifiche può **recedere senza penalità** entro la data di entrata in vigore, con rimborso della quota di corrispettivo relativa al periodo non goduto. In mancanza di recesso le modifiche si intendono accettate. **[1341]**

27.4 Le modifiche che introducono o modificano clausole soggette ad approvazione specifica ai sensi dell'art. 1341 c. 2 c.c. **richiedono una nuova approvazione** con le modalità dell'art. 32; in difetto, continuano ad applicarsi al Cliente le clausole della versione precedentemente approvata.

27.5 Le modifiche imposte da norme inderogabili si applicano dalla data di efficacia della norma.

27.6 Il Fornitore mantiene **accessibile pubblicamente l'archivio delle versioni precedenti** dei documenti contrattuali.

Art. 28 Comunicazioni

28.1 Le comunicazioni sono validamente effettuate agli indirizzi indicati nel Modulo d'Ordine. È onere di ciascuna Parte comunicare le variazioni.

28.2 Le comunicazioni relative a recesso, risoluzione e contestazioni sono effettuate con le modalità indicate dall'art. 28-bis.3.

Art. 29 Cessione del Contratto

29.1 Il Cliente **non può cedere** il Contratto senza consenso scritto del Fornitore. **[1341]**

29.2 Il Cliente **autorizza preventivamente** il Fornitore a cedere il Contratto a società controllate, controllanti o collegate, ovvero nell'ambito di operazioni di riorganizzazione o trasferimento d'azienda, con comunicazione al Cliente. **[1341]**

Art. 30 Tolleranza e invalidità parziale

30.1 La tolleranza di inadempimenti non costituisce rinuncia ai diritti.

30.2 L'invalidità o inefficacia di singole clausole non travolge il Contratto. Le Parti sostituiscono la clausola invalida con altra di effetto economico equivalente e conforme alla legge.

30.3 Sopravvivenza. Restano efficaci anche dopo la cessazione del Contratto, per qualunque causa: gli artt. 6.1 e 6.4 (proprietà), 18 (limitazioni di responsabilità), 19 (manleva), 24 (restituzione dei Dati), 25 (dati personali), 26 (riservatezza e proprietà intellettuale), 31 (legge applicabile e foro).

Art. 31 Legge applicabile e foro

31.1 Il Contratto è regolato dalla **legge italiana**.

31.2 Per ogni controversia è competente in via **esclusiva il Foro di Latina. [1341]**

Art. 32 Approvazione specifica delle clausole

32.1 Le clausole indicate nell'Elenco di cui all'art. 2.1 lett. f) richiedono, ai sensi degli **artt. 1341 e 1342 c.c., specifica approvazione per iscritto**.

32.2 L'approvazione avviene:

- a) nella vendita assistita, mediante **seconda sottoscrizione** del Cliente in calce all'Elenco, apposta con firma autografa o firma elettronica;
- b) nella sottoscrizione online, mediante **apposito form dedicato**, distinto dalla schermata di accettazione delle Condizioni Generali, nel quale il Cliente approva le clausole specificamente elencate inserendo un **codice OTP** trasmesso al recapito del legale rappresentante.

32.3 In difetto di approvazione con le modalità di cui all'art. 32.2, le clausole elencate **non producono effetto**, restando valido ed efficace il resto del Contratto.

Art. 26-bis — Sicurezza informatica

26-bis.1 Il Fornitore adotta e mantiene misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, descritte nell'Atto di Nomina e nell'Allegato Tecnico, ivi comprese: cifratura dei dati in transito e, a riposo, dei campi che contengono codice fiscale, IBAN, credenziali di posta e certificati, controllo degli accessi basato su ruoli, segregazione degli ambienti, registrazione degli eventi, gestione centralizzata degli aggiornamenti di sicurezza, procedure di *backup* e di verifica della ripristinabilità, valutazioni periodiche delle vulnerabilità.

26-bis.2 Il Cliente adotta a propria volta misure adeguate a protezione delle Credenziali di Accesso e delle postazioni dalle quali accede al Servizio, mantenendo aggiornati sistema operativo e *browser*, adottando strumenti di protezione da programmi malevoli e revocando tempestivamente le utenze non più necessarie.

26-bis.3 Il Cliente comunica al Fornitore, senza indugio e comunque entro ventiquattro ore, ogni sospetto di compromissione delle Credenziali di Accesso, di accesso non autorizzato all'Account o di incidente che possa incidere sulla sicurezza dei Dati.

26-bis.4 Il Fornitore può sospendere in via cautelare le utenze coinvolte in un incidente di sicurezza, dandone contestuale comunicazione al Cliente e ripristinandole non appena cessata la situazione di rischio. **[1341]**

26-bis.5 Le Parti collaborano nella gestione degli incidenti che coinvolgano dati personali, secondo quanto previsto dall'Atto di Nomina.

Art. 26-ter — Conformità normativa e integrità

26-ter.1 Ciascuna Parte dichiara di operare nel rispetto della Normativa Applicabile, con particolare riguardo alla disciplina in materia di anticorruzione, antiriciclaggio, sanzioni internazionali e controlli sull'esportazione.

26-ter.2 Il Cliente dichiara di non essere sottoposto a misure restrittive adottate dall'Unione europea, dalle Nazioni Unite o dalle competenti autorità nazionali, e di non essere controllato da soggetti a esse sottoposti, e si obbliga a comunicare senza indugio ogni variazione.

26-ter.3 Il Fornitore adotta un Codice di condotta e, ove applicabile, un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001; il Cliente si obbliga ad astenersi da condotte che possano determinare responsabilità in capo al Fornitore ai sensi del medesimo decreto.

26-ter.4 La violazione delle dichiarazioni e degli obblighi di cui al presente articolo costituisce grave inadempimento.

Art. 26-quater — Divieto di storno di personale

26-quater.1 Per tutta la durata del Contratto e per i dodici mesi successivi alla sua cessazione, ciascuna Parte si astiene dal sollecitare l'assunzione o l'instaurazione di rapporti di collaborazione con il personale dell'altra Parte che sia stato direttamente coinvolto nell'esecuzione del Contratto.

26-quater.2 Il divieto non opera in caso di risposta a offerte di lavoro rese pubbliche e non specificamente indirizzate, né in caso di iniziativa autonoma dell'interessato non sollecitata.

Art. 30-bis — Interezza dell'accordo e assenza di esclusiva

30-bis.1 Il Contratto, composto dai documenti di cui all'art. 2.1, costituisce l'**intero accordo** tra le Parti in ordine all'oggetto e sostituisce ogni precedente intesa, corrispondenza, offerta o dichiarazione, verbale o scritta.

30-bis.2 Nessuna dichiarazione resa in fase di trattativa produce effetti se non recepita nei documenti contrattuali, fermo restando quanto previsto dagli artt. 1337 e 1338 c.c.

30-bis.3 Il Contratto **non attribuisce esclusiva** ad alcuna delle Parti. Il Fornitore resta libero di erogare il Servizio a terzi, ivi compresi soggetti concorrenti del Cliente, e di sviluppare funzionalità analoghe a quelle eventualmente suggerite dal Cliente.

30-bis.4 Le proposte, i suggerimenti e le segnalazioni che il Cliente trasmetta al Fornitore in ordine al funzionamento o all'evoluzione del Servizio possono essere liberamente utilizzati dal Fornitore, senza obbligo di corrispettivo e senza che ciò attribuisca al Cliente alcun diritto sul Servizio o sui suoi sviluppi.

30-bis.5 Le modifiche al Contratto diverse da quelle disciplinate dall'art. 27 richiedono la **forma scritta**, non essendo ammessa la prova per testimoni.

30-bis.6 Il Contratto è redatto in lingua italiana. Eventuali traduzioni sono fornite a scopo di cortesia e, in caso di discordanza, prevale il testo italiano.

30-bis.7 Il Contratto non determina l'insorgere di alcun rapporto di società, associazione, agenzia, mandato o rappresentanza tra le Parti, che restano soggetti autonomi e indipendenti.

Art. 30-ter — Cessione dei crediti e compensazione

30-ter.1 Il Fornitore può cedere a terzi, anche a scopo di finanziamento, i crediti derivanti dal Contratto, dandone comunicazione al Cliente.

30-ter.2 Il Cliente non può opporre in compensazione crediti vantati nei confronti del Fornitore, se non liquidi, esigibili e riconosciuti per iscritto dal Fornitore o accertati con provvedimento definitivo. **[1341]**

Art. 31-bis — Tentativo di composizione e spese

31-bis.1 Prima di adire l'autorità giudiziaria le Parti si impegnano a sottoporre la controversia a un confronto diretto, da avviarsi mediante comunicazione scritta contenente l'esposizione dei fatti e delle pretese, e da concludersi entro trenta giorni. Il decorso di tale termine non pregiudica l'esercizio di alcun diritto né la proposizione di azioni cautelari o urgenti.

31-bis.2 Resta ferma l'applicazione della disciplina in materia di mediazione obbligatoria, ove ricorrano i presupposti di legge.

Art. 9-bis — Ambito dell'assistenza e prestazioni a pagamento

9-bis.1 Sono **comprese nel canone**: l'assistenza per malfunzionamenti; il supporto all'uso delle funzionalità attivate; la risoluzione di problemi di accesso; la consultazione della documentazione e delle guide.

9-bis.2 Sono **oggetto di distinto corrispettivo**, previo preventivo scritto accettato dal Cliente: la formazione oltre le sessioni incluse nel Modulo d'Ordine; la migrazione di dati da sistemi preesistenti; le configurazioni personalizzate; l'estrazione di dati

in formati diversi da quelli previsti; l'assistenza per problemi non imputabili al Servizio; gli interventi richiesti fuori dagli orari di copertura; lo sviluppo di funzionalità su richiesta.

9-bis.3 Il Fornitore comunica preventivamente al Cliente quando una richiesta ricade tra le prestazioni a pagamento, indicandone il costo. In assenza di accettazione scritta nessun corrispettivo è dovuto e la prestazione non è eseguita.

Art. 10-bis — Trasparenza sulla continuità del Servizio

10-bis.1 Il Fornitore rende disponibile una **pagina di stato** pubblicamente consultabile, riportante lo stato corrente del Servizio e gli eventi di indisponibilità.

10-bis.2 Il Fornitore comunica al Cliente, senza indugio e comunque entro **quattro ore** dalla rilevazione, gli eventi di indisponibilità che incidano sulle Funzionalità Essenziali, con indicazione dell'ambito e della stima di ripristino, e ne dà conferma di chiusura.

10-bis.3 Il Fornitore trasmette al Cliente, con cadenza **mensile**, il rendiconto della disponibilità rilevata nel periodo.

10-bis.4 Le comunicazioni di cui al presente articolo hanno valore informativo e non comportano riconoscimento di responsabilità. Il termine di decadenza per la richiesta del credito di cui all'art. 10.5 decorre dalla fine del mese cui il rendiconto si riferisce.

Art. 16-bis — Gestione dei reclami

16-bis.1 Il Cliente può presentare reclamo scritto all'indirizzo indicato nel Modulo d'Ordine, esponendo i fatti, le prestazioni contestate e le proprie richieste.

16-bis.2 Il Fornitore riscontra il reclamo entro **quindici giorni lavorativi**, indicando le verifiche svolte e le determinazioni assunte.

16-bis.3 Il reclamo non sospende l'obbligo di pagamento dei corrispettivi, ai sensi dell'art. 15.4.

16-bis.4 La presentazione del reclamo nei termini di cui agli artt. 10.5 e 16.2 costituisce **condizione per l'esercizio dei relativi diritti**; il riscontro del Fornitore non implica rinuncia a eccepire l'intervenuta decadenza. **[1341]**

Art. 24-bis — Impegni di portabilità e uscita

24-bis.1 Il Fornitore garantisce al Cliente, per tutta la durata del Contratto, la **disponibilità continuativa delle funzioni di esportazione** dei Dati nei formati indicati nell'Allegato Tecnico, senza costi ulteriori e senza limiti di frequenza.

24-bis.2 Il Fornitore si impegna a non introdurre restrizioni tecniche o contrattuali che rendano più oneroso il trasferimento dei Dati verso altri fornitori.

24-bis.3 Le funzioni di esportazione operano nei formati e con la struttura dati descritti nell'Allegato Tecnico. Esportazioni in formati diversi, riorganizzazioni della struttura dati e assistenza alla migrazione verso altri fornitori costituiscono prestazioni a pagamento ai sensi dell'art. 9-bis.2.

24-bis.4 Il Fornitore non è tenuto a garantire la compatibilità dei formati esportati con i sistemi di destinazione scelti dal Cliente, né a intervenire su di essi. **[1341]**

Art. 27-bis — Informazione sulle novità normative

27-bis.1 Il Fornitore informa il Cliente, tramite l'area riservata o comunicazione diretta, delle principali novità normative che incidono sulle funzionalità del Servizio e degli interventi conseguentemente programmati.

27-bis.2 L'informazione di cui al comma 1 ha **finalità divulgativa e non costituisce consulenza** né assistenza professionale. Essa non esime il Cliente dal verificare, anche per il tramite dei propri consulenti, gli adempimenti a proprio carico, la cui responsabilità resta disciplinata dall'art. 7.3.

27-bis.3 L'eventuale incompletezza o inesattezza dell'informazione divulgativa non costituisce inadempimento contrattuale. **[1341]**

Art. 28-bis — Referenti e canali di comunicazione

28-bis.1 Ciascuna Parte indica nel Modulo d'Ordine un referente per l'esecuzione del Contratto e ne comunica tempestivamente le variazioni.

28-bis.2 Le comunicazioni relative all'esecuzione ordinaria sono validamente effettuate attraverso i canali di assistenza indicati all'art. 9.1 e attraverso l'area riservata.

28-bis.3 Le comunicazioni relative a recesso, disdetta, contestazioni, reclami e diffide sono validamente effettuate **attraverso l'area riservata del Servizio, a mezzo posta elettronica o WhatsApp ai recapiti di assistenza indicati all'art. 9.1, ovvero a mezzo posta elettronica certificata o raccomandata** agli indirizzi indicati nel Modulo d'Ordine. Ai fini del computo dei termini previsti dal Contratto fa fede la **data di ricezione registrata dal Fornitore. [1341]**

28-bis.4 Le comunicazioni si presumono conosciute al momento in cui pervengono all'indirizzo del destinatario, ai sensi dell'art. 1335 c.c. È onere di ciascuna Parte mantenere attivi e presidiati i recapiti indicati.

Art. 29-bis — Riferimenti commerciali

29-bis.1 Il Fornitore può indicare il Cliente tra i propri riferimenti commerciali, utilizzandone la denominazione e il segno distintivo, **previo consenso scritto** del Cliente, revocabile in qualsiasi momento senza obbligo di motivazione e con effetto entro trenta giorni.

29-bis.2 Il consenso di cui al comma 1 non è presupposto né condizione per l'erogazione del Servizio e la sua mancata prestazione o revoca non incide in alcun modo sulle condizioni economiche e contrattuali applicate.

PARTE VIII — Modulo Rifiuti e RENTRI

Le disposizioni della presente Parte si applicano ai soli Clienti che abbiano attivato il Modulo Rifiuti e RENTRI, come indicato nel Modulo d'Ordine.

Le presenti Condizioni Particolari integrano le Condizioni Generali di Contratto "CRM Trasporti" e si applicano ai Clienti che attivano il Modulo RENTRI. In caso di contrasto si applica l'ordine di prevalenza dell'art. 2.2 delle Condizioni Generali, per il quale prevalgono queste ultime.

Art. 33 Oggetto del Modulo

33.1 Il Modulo RENTRI mette a disposizione del Cliente funzionalità di supporto agli adempimenti di tracciabilità dei rifiuti previsti dal **D.Lgs. 152/2006, Parte IV**, e dal **D.M. 4 aprile 2023 n. 59**, tra cui:

- a) tenuta del **registro cronologico di carico e scarico** in formato digitale;
- b) compilazione, emissione e gestione del **formulario di identificazione del rifiuto (FIR)**, anche in formato digitale;
- c) trasmissione dei dati al **RENTRI** tramite le interfacce messe a disposizione dall'ente gestore;
- d) archiviazione e consultazione dei documenti prodotti;
- e) estrazione dei dati utili alla dichiarazione annuale.

33.2 Le funzionalità effettivamente disponibili, e la loro progressiva attivazione, sono quelle descritte nell'Allegato Tecnico nella versione vigente. **Le funzionalità indicate come "in sviluppo" o "in arrivo" non sono oggetto di obbligazione** fino alla loro pubblicazione nell'Allegato Tecnico. **[1341]**

Art. 34 Ripartizione delle responsabilità

34.1 Il Cliente prende atto e accetta che **gli obblighi di tracciabilità previsti dalla normativa gravano esclusivamente su di lui**, nella qualità che gli compete di produttore, detentore, trasportatore, intermediario o destinatario dei rifiuti.

34.2 Il Modulo costituisce **strumento di supporto** alla tenuta della documentazione e **non sostituisce** le valutazioni, le verifiche e le decisioni di competenza del Cliente e dei suoi consulenti.

34.3 In particolare, restano di **esclusiva competenza e responsabilità del Cliente**: [1341]

- a) la **classificazione del rifiuto** e l'attribuzione del **codice EER**, compresa la verifica delle caratteristiche di pericolo e l'eventuale ricorso ad analisi;
- b) la verifica della **sussistenza e validità delle autorizzazioni** proprie e dei soggetti coinvolti, comprese l'iscrizione all'Albo nazionale gestori ambientali e le autorizzazioni degli impianti di destino;
- c) la **veridicità, completezza e tempestività** dei dati inseriti, comprese quantità, destinatari, targhe e date;
- d) il rispetto dei **termini** di registrazione e di trasmissione previsti dalla normativa;
- e) la verifica del **buon esito delle trasmissioni** al RENTRI e la gestione degli eventuali scarti o errori segnalati dal sistema;
- f) la conservazione dei documenti nei termini di legge, salvo quanto previsto dall'art. 37.

34.4 Il Fornitore **non presta consulenza** in materia ambientale e non assume alcuna obbligazione di risultato in ordine alla conformità normativa degli adempimenti del Cliente. [1341]

Art. 35 Dipendenza dal sistema RENTRI e dai servizi di terzi

35.1 Il funzionamento del Modulo dipende dalla disponibilità e dal corretto funzionamento del sistema RENTRI e delle relative interfacce applicative, gestiti da soggetti pubblici estranei al Contratto.

35.2 Ai sensi dell'art. 20.2 delle Condizioni Generali, il Fornitore **non risponde** di: indisponibilità, sospensioni o malfunzionamenti del sistema RENTRI; modifiche delle specifiche tecniche, dei tracciati o delle regole di validazione; ritardi nella pubblicazione di provvedimenti attuativi; esiti di scarto determinati dai controlli del sistema ricevente. [1341]

35.3 Il Fornitore si adopera secondo ragionevolezza per adeguare il Modulo alle variazioni tecniche e normative, nei termini di cui all'art. 7.2 delle Condizioni Generali.

Art. 36 Credenziali, deleghe e abilitazioni

36.1 L'utilizzo delle funzionalità di trasmissione richiede che il Cliente disponga delle **iscrizioni, credenziali, certificati e deleghe** necessari presso il RENTRI e presso ogni altro sistema coinvolto.

36.2 L'acquisizione e il mantenimento di tali abilitazioni sono **onere esclusivo del Cliente**. La loro assenza, scadenza o revoca non costituisce inadempimento del Fornitore e non dà diritto a sospensione dei pagamenti né a riduzione dei corrispettivi. [1341]

36.3 Ove il Cliente conferisca al Fornitore o a suoi incaricati deleghe operative per l'accesso ai sistemi, tali deleghe sono regolate da atto separato e il Fornitore opera **esclusivamente su istruzione documentata** del Cliente.

Art. 37 Conservazione dei documenti

37.1 Ove il Cliente attivi il servizio di conservazione, i documenti sono conservati con le modalità e per i periodi indicati nell'Allegato Tecnico e nel manuale di conservazione ivi richiamato.

37.2 L'Allegato Tecnico indica il soggetto che esegue materialmente la conservazione e, ove si tratti di conservatore accreditato, i relativi estremi.

37.3 Resta ferma la responsabilità del Cliente per la verifica della conformità della conservazione ai propri obblighi di legge.

Art. 38 Sanzioni e limitazione di responsabilità

38.1 Il Cliente prende atto che le violazioni degli obblighi di tracciabilità sono soggette a **sanzioni amministrative** e, in determinate ipotesi, a **sanzioni penali** ai sensi degli artt. 258 e 260-bis del D.Lgs. 152/2006 e delle disposizioni collegate.

38.2 Il Fornitore **non risponde delle sanzioni irrogate al Cliente** in relazione agli adempimenti di tracciabilità, salvo che la violazione sia diretta ed esclusiva conseguenza di un malfunzionamento del Servizio, tempestivamente segnalato dal Cliente attraverso i canali di assistenza e riconosciuto dal Fornitore, e sempre nei limiti di cui all'art. 18.2 delle Condizioni Generali. [1341]

PARTE IX — Geolocalizzazione dei mezzi e app autista

Le disposizioni della presente Parte si applicano ai soli Clienti che abbiano attivato funzionalità di localizzazione dei veicoli, telematica di bordo o applicazione per autisti, come indicato nel Modulo d'Ordine.

Le presenti Condizioni Particolari integrano le Condizioni Generali di Contratto "CRM Trasporti" e si applicano ai Clienti che attivano funzionalità che comportano il trattamento di dati di posizione: integrazione GPS e telematica, app autista, foto di consegna geolocalizzata, import di dati da dispositivi di bordo.

Art. 39 Avvertenza preliminare

39.1 Le funzionalità disciplinate dalle presenti Condizioni Particolari comportano il trattamento di dati di **posizione riferibili a mezzi condotti da persone identificabili** e possono quindi determinare la **possibilità di controllo a distanza dell'attività dei lavoratori**.

39.2 Il Cliente prende atto che tale possibilità è disciplinata dall'**art. 4 della Legge 20 maggio 1970 n. 300** (Statuto dei lavoratori), come modificato dall'art. 23 del D.Lgs. 151/2015, la cui violazione è assistita da **sanzione penale** ai sensi dell'art. 38 della medesima legge.

Art. 40 Adempimenti a carico del Cliente

40.1 Il Cliente si obbliga ad attivare e utilizzare le funzionalità di localizzazione **esclusivamente dopo** aver adempiuto a quanto segue:

- a) aver stipulato l'**accordo collettivo** con le rappresentanze sindacali aziendali o unitarie ovvero, in mancanza, aver ottenuto l'**autorizzazione della competente sede dell'Ispettorato nazionale del lavoro**;
- b) aver reso ai lavoratori l'**informazione adeguata sulle modalità d'uso degli strumenti e di effettuazione dei controlli**, prevista dall'art. 4 comma 3 della L. 300/1970, che è **condizione di utilizzabilità** dei dati raccolti a ogni fine connesso al rapporto di lavoro;
- c) aver reso l'**informativa** ex art. 13 GDPR agli interessati, con individuazione di una **base giuridica idonea**;
- d) aver effettuato, ove ricorrano i presupposti, la **valutazione d'impatto sulla protezione dei dati** ex art. 35 GDPR;
- e) aver aggiornato il **registro dei trattamenti** ex art. 30 GDPR.

40.2 Il Cliente prende atto che, secondo l'orientamento dell'Ispettorato nazionale del lavoro, i sistemi di localizzazione installati sui veicoli **non rientrano di norma** tra gli «strumenti utilizzati dal lavoratore per rendere la prestazione lavorativa» di cui all'art. 4 comma 2 della L. 300/1970, costituendo elemento aggiunto non indispensabile alla guida, e restano pertanto soggetti al regime autorizzatorio del comma 1.

40.3 Il Cliente prende altresì atto che **il consenso del lavoratore non costituisce base giuridica idonea** per il trattamento dei dati di posizione nel rapporto di lavoro, non potendosi presumere liberamente prestato.

40.4 L'estrazione e l'utilizzo dei dati del **tachigrafo** per finalità diverse da quelle imposte dal Reg. (UE) 165/2014 e dalla disciplina dei tempi di guida e riposo — in particolare per la valutazione della prestazione o per finalità disciplinari — ricadono nell'ambito dell'art. 4 della L. 300/1970 e sono soggetti agli adempimenti di cui all'art. 40.1.

Art. 41 Strumenti di conformità messi a disposizione dal Fornitore

41.1 Il Fornitore mette a disposizione del Cliente, nell'ambito del Servizio, le seguenti funzioni, descritte nell'Allegato Tecnico:

- a) **disattivazione automatica** della rilevazione al di fuori dell'orario di lavoro configurato, e funzione di sospensione temporanea;
- b) **configurazione della frequenza** di campionamento della posizione;
- c) **configurazione dei tempi di conservazione** dei dati di posizione, con cancellazione automatica alla scadenza;
- d) **limitazione degli accessi** ai dati di posizione per profilo utente;
- e) **registro degli accessi** ai dati di posizione, consultabile dal Cliente;
- f) **indicazione visibile** all'autista, nell'app, dello stato di rilevazione attivo;
- g) **estrazione** dei dati utili alla compilazione del registro dei trattamenti.

41.2 La configurazione di tali funzioni in conformità agli obblighi del Cliente è **onere esclusivo del Cliente**, che dispone delle relative impostazioni. **[1341]**

Art. 42 Trattamento dei dati e ruoli

42.1 Il Cliente è **Titolare** del trattamento dei dati di posizione. Il Fornitore opera quale **Responsabile** ai sensi dell'art. 28 GDPR, alle condizioni dell'Atto di Nomina, che include i dati di geolocalizzazione tra le categorie di dati trattati e gli autisti tra le categorie di interessati.

42.2 Il Fornitore tratta i dati di posizione **esclusivamente su istruzione documentata** del Cliente, costituita dal Contratto, dall'Atto di Nomina e dalle impostazioni configurate dal Cliente nel Servizio.

Art. 43 Limitazione di responsabilità

43.1 Il Fornitore **non risponde** delle conseguenze, anche sanzionatorie, derivanti dall'attivazione o dall'utilizzo delle funzionalità disciplinate dalle presenti Condizioni Particolari in difformità dagli obblighi di cui all'art. 40, il cui adempimento è rimesso in via esclusiva al Cliente. **[1341]**

43.2 Il Cliente tiene indenne il Fornitore da ogni pretesa avanzata da lavoratori, organizzazioni sindacali, autorità di vigilanza o autorità giudiziaria in relazione alle attività di cui all'art. 43.1. **[1341]**

Documenti collegati: [Approvazione specifica delle clausole](#) · [Allegato Tecnico](#) · [Nomina a Responsabile del trattamento](#) · [Informativa Privacy](#)

DANIELE LILLA CONSULTING — P. IVA 03224870596 — Via Giuseppe Verdi, 110, 04017 San Felice Circeo (LT) — REA LT - 315488 — PEC postmaster@pec.lillainternational.com — info@crmtrasporti.com

Condizioni Generali di Contratto versione 1.2, in vigore dal 02.08.2026. Sostituisce la versione 1.1 del medesimo giorno e la versione 1.0, mai entrata in vigore. Tutte le versioni restano consultabili nell'[archivio dei documenti legali](#).

Documento pubblicato da DANIELE LILLA CONSULTING · versione 1.2 · in vigore dal 02.08.2026.

Testo integrale online: crmtrasporti.com/legal/ — questo file: crmtrasporti.com/legal/cgc-v1.2.pdf

L'impronta SHA-256 di questo file e' pubblicata nell'archivio delle versioni e non puo' essere stampata al suo interno: il calcolo comprende ogni byte del file, compresa la riga che la conterebbe. Per verificarla: scaricare il file e confrontare il risultato di «shasum -a 256» con il valore in archivio.