

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

1. Oggetto

- 1.1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra Beliven (di seguito per brevità *Beliven e/o Fornitore*) ed il Cliente in ordine all'erogazione di servizi forniti, aventi ad oggetto l'attività di progettazione, sviluppo ed assistenza software (di seguito per brevità *Servizio, Servizi e/o Progetto*).
- 1.2. Il rapporto tra Beliven ed il Cliente è disciplinato secondo le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali, nonché nell'offerta commerciale e negli eventuali allegati tecnici.
- 1.3. Le condizioni speciali contenute nell'offerta commerciale e negli eventuali allegati tecnici prevalgono sulle presenti Condizioni Generali.

2. Offerta Commerciale

- 2.1. Il Cliente sottopone a Beliven l'offerta commerciale debitamente datata e sottoscritta, dopo aver letto e accettato le presenti Condizioni Generali. L'offerta commerciale sottoscritta ha valore di proposta irrevocabile di contratto.
- 2.2. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a Beliven anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i. In ogni caso, Beliven ha il diritto di assumere le informazioni necessarie all'esecuzione del Contratto, nel rispetto del Regolamento Europeo 679/16 e Codice della Privacy, così come modificato dal D.Lgs 101/2018.
- 2.3. Con la sottoposizione dell'offerta il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità: (i) di avere la capacità giuridica di sottoscrivere il Contratto (ii) di aver raggiunto la maggiore età (iii) della veridicità dei dati forniti.

3. Accettazione dell'offerta e conclusione del contratto

- 3.1. Il Contratto si conclude nel momento in cui Beliven viene a conoscenza dell'accettazione scritta dell'offerta commerciale da parte del Cliente.
- 3.2. Beliven si riserva di non accettare, e pertanto di non dare esecuzione, all'offerta commerciale sottoscritta dal Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora: a) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di Beliven; b) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, di liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale o, comunque, si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza; c) il Cliente non risulti avere debitamente documentato la propria identità, il proprio domicilio o residenza o, se del caso, la propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e i relativi poteri; d) il Cliente risulti civilmente incapace; e) l'erogazione dei Servizi risulti impossibile o eccessivamente difficoltosa per qualsiasi motivo di natura tecnica od organizzativa; f) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato a Beliven è in tutto o in parte incompleta o illeggibile.
- 3.3. Nelle ipotesi previste al precedente punto 3.2., Beliven comunicherà e motiverà al Cliente l'eventuale rifiuto.

4. Durata del contratto, recesso e condizioni di avanzamento

- 4.1. Salvo diversamente stabilito nell'offerta commerciale, il contratto decorrerà dalla data di sottoscrizione per la durata di un anno. Alla scadenza il contratto cesserà automaticamente, fatta salva la possibilità delle Parti di rinegoziare nuovi accordi.
- 4.2. Il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto sottoscritto in qualsiasi momento dandone comunicazione almeno 30 giorni prima tramite a/r o PEC. In tal caso saranno dovuti a Beliven i corrispettivi pattuiti fino alla data del recesso, escluso ogni altro costo, spesa, danno e indennità ex art. 1670 c.c.
- 4.3. Beliven ha diritto di recedere dal rapporto in qualsiasi momento dandone comunicazione al Cliente almeno 90 giorni a mezzo racc.ta a/r o PEC. In tal caso Beliven sarà tenuta a garantire la prestazione fino alla data del recesso ed agevolare il trasferimento di dati, informazioni, sorgenti o quant'altro prodotto verso i nuovi fornitori indicati dal Cliente medesimo.
- 4.4. Con il ricevimento della comunicazione del recesso e decorso il periodo di preavviso, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni, fatti salvi i crediti e le prestazioni maturate sino a tale data.
- 4.5. La tempistica di svolgimento dei Servizi, così come la data di consegna del Progetto, saranno disciplinate all'interno degli allegati tecnici nonché nell'offerta commerciale. Eventuali ritardi imputabili ad azioni/omissioni del cliente non saranno imputabili a Beliven e determineranno un corrispondente slittamento dei termini di avanzamento lavori. Il ricalcolo delle nuove tempistiche avverrà ad insindacabile giudizio di Beliven, tenuto conto di tutti gli effetti a cascata nella pianificazione delle attività derivanti dal ritardo del Cliente.

5. Modifiche al contratto

- 5.1. Beliven può modificare in ogni momento le presenti Condizioni Generali ovvero ogni altra condizione contrattuale. In tali casi, il Cliente ha il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione, salvo le ipotesi in cui le modifiche siano esclusivamente a vantaggio del Cliente, siano di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente, ovvero siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione e/o dalla normativa nazionale.
- 5.2. Beliven informa il Cliente tramite posta elettronica, attraverso una comunicazione allegata alla fattura ovvero con altre modalità stabilite dalla normativa applicabile, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni. Il Cliente può esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, mediante una Raccomandata A.R. o attraverso una comunicazione a mezzo PEC indirizzata a Beliven.

6. Rilascio del Servizio e/o Progetto

- 6.1. Fermo restando quanto previsto al precedente art. 4, la data di consegna del Progetto rappresenta il momento in cui il Cliente potrà beneficiare delle funzionalità operative del Servizio, successivamente alla fase di collaudo, in un ambiente di produzione conforme alle specifiche descritte negli allegati tecnici.
- 6.2. Il Servizio e/o Progetto dovrà essere descritto nella migliore misura possibile all'interno dell'offerta commerciale che, ove non richiamato, si intenderà concordato tra Beliven ed il Cliente.

7. Corrispettivo

- 7.1. I corrispettivi per le attività svolte da Beliven saranno indicati nell'apposita offerta commerciale.
- 7.2. Il Cliente si impegnerà a rimborsare le spese che Beliven dovrà affrontare nell'esecuzione del suo incarico, alla condizione che siano state previamente autorizzate dal Cliente e che vengano inserite in fattura con distinta indicazione ed apposita dicitura. Ogni altro onere ed ogni altra spesa rimarranno ad esclusivo carico di Beliven senza che possano essere poste in carico al Cliente.
- 7.3. Il corrispettivo indicato nell'offerta commerciale non è comprensivo di eventuali altre attività, quali a titolo esemplificativo, traduzioni in lingua, costi di acquisto da banca immagini/audio/video, costi attivazione account Apple Store e Google Play, configurazione account e/o dispositivi cliente.

8. Modalità di pagamento e fatturazione

- 8.1. I pagamenti delle fatture, salvo diverso accordo scritto tra le Parti, dovranno essere effettuati dal Cliente mediante bonifico bancario a 30 gg d.f.f.m. a valere sulle coordinate bancarie evidenziate in fattura.
- 8.2. Il pagamento delle relative scadenze potrà essere sospeso dal Cliente qualora vi dovessero essere contestazioni inerenti all'esecuzione dell'attività di Beliven. Beliven, peraltro, subordina e condiziona l'avanzamento della propria prestazione nei confronti del Cliente all'avvenuto pagamento delle spettanze in essere. Il Cliente avrà facoltà di sospendere e/o non provvedere al pagamento totale/parziale delle somme ancora non corrisposte nei seguenti casi:
 - 1) violazione da parte di Beliven dei termini delle presenti Condizioni Generali;
 - 2) inadempienza da parte di Beliven nell'assicurare che il proprio personale rispetti i propri obblighi.
- 8.3. Le comunicazioni di tipo amministrativo dovranno avvenire per e-mail all'indirizzo finance@beliven.com.
- 8.4. In caso di mancato pagamento delle fatture - oltre agli interessi di mora dovuti nella misura stabilita dall'art. 5 D.lgs. n. 231/2002 nei limiti consentiti dalla legge- Beliven ha diritto, senza necessità di alcun atto di costituzione in mora, di sospendere il Servizio non pagato e, ove tecnicamente inscindibili, anche gli altri servizi ad esso collegati nel rispetto dei termini previsti dalla legge. Beliven potrà altresì sospendere tutti i Servizi erogati al Cliente inadempiente, restando ferma -in ogni caso- la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

9. Obblighi di Beliven

- 9.1. I Servizi e i Progetti verranno realizzati da Beliven con diligenza e professionalità, in piena autonomia organizzativa e gestionale, avvalendosi di propri mezzi tecnici e delle proprie capacità professionali nonché avvalendosi, se necessario, dell'ausilio di attrezzature adeguate ed anche di personale dipendente di provata alta competenza tecnica. Resta inteso che tra i dipendenti/collaboratori di Beliven e del Cliente non intercorrerà alcun rapporto di dipendenza, non essendo essi soggetti ad alcun potere disciplinare o di subordinazione. Gli stessi dovranno attenersi alle eventuali indicazioni inerenti il Progetto o l'attività per cui viene prestato il Servizio.
- 9.2. Beliven eseguirà i Servizi e i Progetti nel rispetto della normativa vigente, con particolare riferimento alla normativa sul diritto d'autore. Beliven non potrà, senza la preventiva autorizzazione del Cliente, apportare alcuna variazione ai Progetti e Servizi ad esso affidati rispetto alle indicazioni riportate nelle presenti Condizioni e nell'offerta commerciale. In ogni caso, nell'esecuzione delle opere e dei servizi,

Beliven si atterrà rigorosamente alle richieste impartite dal Cliente, il quale si riserva la facoltà di nominare un responsabile dei lavori che potrà, in qualsiasi momento, verificare la corretta esecuzione delle opere ed il rispetto delle tempistiche per la realizzazione del Progetto.

- 9.3. Beliven nell'eseguire le prestazioni a lui affidate, adotterà ogni precauzione, mezzo e qualità necessari per evitare danni alle persone e cose, restando a suo completo carico ogni responsabilità prodotta da attività indiscutibilmente riconducibile al suo operato.
- 9.4. Nel corso di esecuzione delle presenti Condizioni, i Progetti e le attività che verranno commissionate a Beliven ed indicate nell'offerta commerciale, potranno essere soggette a modifica da parte del Cliente stesso. In questo caso, il Cliente invierà una comunicazione scritta all'indirizzo e-mail finance@beliven.com con la richiesta delle modifiche da apportare, così da prendere nuovi accordi con Beliven, ove repute fattibili.
- 9.5. Beliven si impegna, nell'espletamento delle proprie attività, ad utilizzare -se necessario- un numero di risorse tali da assicurare e garantire il corretto svolgimento dei Servizi oggetto delle presenti Condizioni. Beliven si obbliga ad espletare i Servizi senza interferire o recare intralci o interruzioni in nessun modo e/o maniera allo svolgimento dell'attività lavorativa del Cliente, che dovrà continuare a pieno regime e senza interruzioni di sorta.

10. Sospensione dei servizi

- 10.1. Eventuali sospensioni e/o limitazioni dei Servizi dovute a interventi programmati di manutenzione e riparazione, verranno comunicate al Cliente con il preavviso di almeno 12 (dodici) ore.
- 10.2. Beliven potrà sospendere in ogni momento i Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla propria rete e agli apparati, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmate o altre esigenze tecniche o gestionali non programmabili.

11. Riservatezza

- 11.1. Tutte le conoscenze, informazioni, notizie, dati, procedure, applicazioni software, documenti e formule segrete e nuove, traferite dal Cliente a Beliven, non potranno essere divulgate e/o utilizzate, sia direttamente che indirettamente, per fini estranei alle presenti Condizioni Generali; agli stessi obblighi sono tenuti i dipendenti e collaboratori di Beliven. È fatto altresì obbligo di non rivelare, usare, impiegare per fini diversi da quelli stabiliti nelle presenti Condizioni, qualunque dato, documento o informazione relativa ai diritti esclusivi, alle attività, ai piani o agli affari dell'altra parte acquisiti sotto la vigenza delle presenti Condizioni, salva l'autorizzazione scritta di una delle due Parti.
- 11.2. Salvi i casi in cui vi sia apposita autorizzazione da parte del Cliente o che sia richiesto dalla legge o da necessità di tipo amministrativo-fiscale, Beliven si impegna a non divulgare e a garantire che i suoi dipendenti o sub-fornitori non divulgino le informazioni riservate ricevute sotto la vigenza delle presenti Condizioni.
- 11.3. L'obbligo di riservatezza di cui alle presenti Condizioni si considera vigente con riferimento alla fase pre-contrattuale, alla fase di esecuzione del contratto, nonché ai 12 mesi successivi rispetto alla cessazione del Contratto.
- 11.4. Se richiesto per iscritto dal Cliente, Beliven dovrà restituire o distruggere, tutto o in parte, le informazioni riservate di cui sia in possesso, qualunque sia la forma o il

supporto su cui sono stati prodotti o archiviati, fatti salvi tutti i documenti la cui conservazione è richiesta ai fini di legge.

- 11.5. Le opere dell'ingegno sviluppate da Beliven, così come il codice sorgente relativo ai software realizzati in esecuzione del contratto, restano di proprietà esclusiva del Cliente, che ne detiene tutti i diritti di proprietà intellettuale, morale e patrimoniale. È quindi vietata ogni forma di cessione, distribuzione, modifica e/o trasformazione non pertinente al presente accordo. Beliven si impegna altresì a mantenere il codice sorgente strettamente riservato e a non copiarlo, renderlo pubblico o disponibile, in tutto o in parte, a soggetti terzi. Il Cliente acquisisce ogni diritto connesso allo sfruttamento commerciale di quanto sviluppato.

12. Responsabilità

- 12.1. Beliven si impegna ad operare con professionalità nell'esecuzione della propria attività di sviluppo e a mettere a disposizione del Cliente le proprie risorse umane e tecniche, garantendo la competenza nonché la professionalità propria e dei propri dipendenti e collaboratori.
- 12.2. Il Fornitore non affiderà a terzi l'esecuzione di alcuna parte del Contratto senza il preventivo consenso del Cliente. Il Fornitore non sarà sollevato da alcuna delle obbligazioni nei confronti del Cliente per l'esecuzione del Contratto per il fatto di averle affidate a terzi.
- 12.3. Beliven declina la propria responsabilità, nei casi in cui ci sia oggettiva impossibilità di adempimento dovuta a cause di forza maggiore, compresi gli scioperi anche aziendali ed altre cause non direttamente imputabili allo stesso, nonché nel caso di malfunzionamenti del sistema informativo derivanti da negligenza, incuria, dolo del personale del Cliente o in ogni caso dai suoi tentativi di effettuare modifiche. Inoltre, si declinano responsabilità per la presenza di virus e/o programmi di malware causati dall'uso di software non regolarmente fornito di licenza.
- 12.4. Il Cliente si impegna, nel predisporre il materiale e le informazioni necessarie per lo svolgimento delle attività di cui alle presenti Condizioni, a non violare diritti di terzi e ad attenersi alle norme di legge. La responsabilità in ordine alle eventuali violazioni di diritti di terzi e/o a infrazioni delle normative di cui sopra sarà a carico esclusivamente del Cliente, il quale si impegna a tenere totalmente manlevato il Fornitore per qualsiasi pretesa, azione di terzi e/o conseguenza comunque pregiudizievole derivante dalle predette infrazioni. Ferma restando, in ogni caso, la responsabilità del Cliente, è riconosciuta al Fornitore la facoltà di rifiutare il materiale che fosse ritenuto non conforme alle disposizioni di legge.

13. Risoluzione

- 13.1. Il mancato rispetto delle clausole sotto riportate costituiscono causa di risoluzione contrattuale senza necessità di preavviso o di pronuncia giudiziale ai sensi dell'art. 1456 c.c.:
- mancato rispetto art. 8- modalità di pagamento e fatturazione;
 - mancato rispetto art.11- riservatezza e proprietà intellettuale;
 - mancato rispetto art. 14-divieto di cessione contratto;
 - mancato rispetto art. 16-concorrenza sollecitazione e esclusiva;
- nonché nei casi di:
- messa in liquidazione, fallimento ovvero la sottoposizione a qualsiasi procedura concorsuale del Cliente;
 - violazione delle prescrizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e del General Data Protection Regulation ("GDPR") e delle altre normative rilevanti in tema di trattamento dei dati personali;

Alla risoluzione, tutti i dati, il materiale scritto, gli allegati, la documentazione e le informazioni tenute, in qualsiasi formato, e trattate dall'altra Parte verranno distrutte o restituite al Cliente, se espressamente richiesto.

14. Divieto di cessione del contratto

- 14.1. È fatto divieto di cedere, anche in parte, il presente accordo a pena di nullità della cessione stessa.

15. Concorrenza, sollecitazione ed esclusiva

- 15.1. Il Cliente si impegna, per i 24 mesi successivi alla stipula del presente Contratto, direttamente o indirettamente, a non assumere, sollecitare o indurre alcun dipendente o consulente indipendente di Beliven, con cui ha avuto un contatto per lo svolgimento delle mansioni legate al presente Contratto.

16. Comunicazioni e modifiche

- 16.1. Le comunicazioni tra Beliven ed il Cliente dovranno essere effettuate per iscritto all'indirizzo hello@beliven.com o pec beliven@pec.beliven.com. Ogni eventuale variazione per avere efficacia nei confronti dell'altra Parte dovrà a questa essere comunicata a mezzo lettera raccomandata e/o a mezzo di posta elettronica certificata ed avrà effetto dal giorno della sua ricezione.
- 16.2. Eventuali modifiche dei punti di contatto dovranno essere comunicate tempestivamente all'altra Parte, in caso contrario resteranno validi i riferimenti precedentemente indicati.
- 16.3. Per le comunicazioni di carattere operativo aventi ad oggetto la gestione e l'avanzamento dei lavori, Beliven mette a disposizione l'indirizzo email dedicato support@beliven.com ed il seguente numero di telefono a supporto, se necessario 0432/1698253.
- 16.4. Le segnalazioni ricevute, una volta verificate, saranno catalogate come "Bugs" per reali disservizi e "Support" per segnalazioni che non riguardano malfunzionamenti del sistema ma che dipendono dalla capacità di utilizzo del Cliente.

17. Legge applicabile e foro competente

- 17.1. Tutti i diritti e gli obblighi delle Parti saranno governati, regolati, interpretati e definiti dalla Legge Italiana, senza riguardo ad alcuna norma di conflitto.
- 17.2. Qualora le Parti intendano adire l'Autorità giudiziaria ordinaria, è competente in via esclusiva il foro di Udine.

18. Garanzia

- 18.1. Il Fornitore garantisce che il Servizio sviluppato sarà conforme alle specifiche tecniche concordate. La messa in linea del Servizio ed il suo corretto utilizzo equivalgono *de facto* all'accettazione da parte del Cliente. Per due mesi dal rilascio del Servizio il Fornitore si impegna a risolvere eventuali malfunzionamenti o difetti che si manifestino nel corso del normale utilizzo, senza costi aggiuntivi per il Cliente. Durante tale periodo di garanzia, Beliven fornirà tutte le attività di assistenza e manutenzione necessarie per il corretto funzionamento del Servizio sviluppato.
- 18.2. Esaurite le ore di cui al precedente punto 18.1. il Cliente ed il Fornitore potranno concordare ulteriori attività di assistenza e manutenzione che prevedano, a titolo esemplificativo, interventi di aggiornamento, ottimizzazione, o espansione delle

funzionalità del software, che saranno previste e regolamentate con separati accordi contrattuali ed economici.

19. Disposizioni finali

- 19.1. Il presente Contratto costituisce la manifestazione completa degli accordi raggiunti fra Beliven ed il Cliente ed annulla e sostituisce qualsiasi eventuale e diversa precedente pattuizione, anche verbale, tra le stesse intercorsa. Beliven si impegna a consegnare al Cliente i risultati anche parziali raggiunti per lo sviluppo e la realizzazione dei Progetti.
- 19.2. Le Parti si danno reciprocamente atto che l'eventuale nullità di una o più clausole non comporterà la nullità o lo scioglimento dell'intero Contratto, né della restante parte della clausola stessa e si impegnano a sostituire secondo buona fede le clausole invalide o inefficaci con altre che realizzino per quanto possibile la stessa funzione.
- 19.3. L'eventuale tolleranza di una delle Parti di comportamenti dell'altra costituenti violazioni delle disposizioni del presente Contratto non costituirà rinuncia ai diritti che derivano dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere il corretto adempimento di tutti i termini e le condizioni stabilite dal Contratto.
- 19.4. Ogni modifica od integrazione al presente Contratto non sarà valida e vincolante se non risulterà da atto scritto debitamente controfirmato per accettazione della parte nei cui confronti detta modifica o emendamento dovrà essere fatto valere.

20. Informativa Privacy

- 20.1. Beliven Srl, con sede in Udine, Viale del Ledra, n. 56, in qualità di Titolare del trattamento, fornisce al Cliente l'informativa, dell'art. 13 Regolamento Privacy Europeo 2016/679 ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali.
- 20.2. Oggetto del trattamento. Il Titolare tratta: i) i dati forniti dal Cliente, personali e non particolari (in particolare, nome, cognome, codice fiscale, p. iva, indirizzo e-mail, numero telefonico, dati bancari e di pagamento, nonché i dati relativi ai servizi di Beliven; questi sono i dati comunicati in fase di sottoscrizione/attivazione del Servizio o anche successivamente, a titolo esemplificativo, nel caso di contatto con personale tecnico di Beliven o partner tecnologici di Beliven, debitamente nominati; ii) i dati di navigazione eventualmente acquisiti implicitamente mediante l'uso dei protocolli di comunicazione internet: indirizzi IP, nomi a dominio dei computer e dei terminali utilizzati dagli utenti, indirizzi in dotazione URI/URL delle risorse richieste e relativo orario ed altri parametri relativi al sistema operativo dell'utente. Tali dati possono essere necessari per l'utilizzo dei servizi web e possono essere trattati al fine di ottenere informazioni statistiche per l'utilizzo dei servizi, nonché per controllare il corretto funzionamento degli stessi.
- 20.3. Finalità del trattamento. I dati saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza:
 - a) Per Finalità di Servizio, e in particolare per: i) dare esecuzione ad un servizio o ad una o più operazioni contrattualmente convenute, anche con riferimento alla registrazione al sito web www.beliven.com; ii) dare esecuzione ad obblighi fiscali o tributari; iii) poter ricontattare il Cliente, tramite i riferimenti comunicati, per evadere eventuali richieste formulate all'interno dei form disponibili sul sito web, iv) dare esecuzione ad obblighi di legge e regolamenti (nazionali ed europei) oppure eseguire un ordine dell'Autorità Giudiziaria o di organismi di

- vigilanza; v) esercitare o difendere i diritti del Titolare in sede giudiziaria.
- b) Per la promozione di prodotti e servizi Beliven, previo espresso consenso, ed in particolare per: invio di materiale pubblicitario, informativo, promozionale e di aggiornamento su iniziative ed offerte volte a premiare clienti, nonché per ricerche di mercato, analisi economiche e statistiche. Il conferimento dei dati per le finalità di cui alla lettera a) è obbligatorio per l'esecuzione del contratto e la fornitura del servizio; il conferimento dei dati per le finalità di cui alla lettera b) è facoltativo ed il Cliente potrà decidere se fornire il suo consenso, ovvero di revocarlo in qualsiasi momento.
- 20.4. Modalità del trattamento. Il trattamento dei dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2) GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato, anche per il tramite di servizi e l'utilizzo di strumenti di intelligenza artificiale. Tali servizi possono includere automatismi di ricerca nella KnowledgeBase, nel Service Catalog stesso e nella sezione FAQ. I risultati di ricerca si affinano grazie ad un sistema evoluto di comprensione del contesto e delle informazioni digitate dall'utente.
- 20.5. Conservazione dei dati. Il Titolare conserva i dati personali del Cliente per non oltre 10 anni dalla fine del rapporto per le finalità di servizio e comunque per il tempo di prescrizione previsto dalla legge, fino alla revoca del consenso per finalità di marketing. In seguito, i dati del Cliente sono cancellati e/o resi anonimi.
- 20.6. Accesso ai dati. I dati personali del Cliente sono accessibili a: i) personale autorizzato dal Titolare; ii) partner tecnologici, fornitori di servizi e/o consulenti che svolgono attività in outsourcing per conto di Beliven nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento - svolgendo attività connesse, strumentali o di supporto a quelle del titolare, ad esempio: gestione e manutenzione dei contenuti dei siti web, assistenza Clienti, servizi di customer care e call center, gestione dei sistemi di Information Technology, servizi editoriali, recupero credito, servizi di elaborazione dati per la fatturazione, archiviazione della documentazione relativa ai rapporti con i clienti, etc.; iii) società controllanti e/o collegate di Beliven e/o i loro partner tecnologici che svolgono attività per conto di Beliven o delle società controllante medesima.
- 20.7. Comunicazione dei dati. Beliven, in qualità di Titolare, può comunicare i dati del Cliente senza l'espresso consenso per finalità di servizio i) alle autorità giudiziarie, su loro richiesta, ii) alle società controllate, partecipate e/o collegate, alla rete di vendita del Titolare e a tutti gli altri soggetti ai quali è necessario comunicarli, per legge o per contratto per permettere lo svolgimento delle attività sopra descritte (a titolo esemplificativo ad istituti di credito, studi professionali, partner commerciali. Il Titolare può comunicare i dati del Cliente a società terze per permettere lo svolgimento delle autonome finalità di marketing descritte sopra: a tal fine il Titolare chiederà, previa individuazione del soggetto terzo a cui verranno trasmessi i dati, un apposito consenso al cliente prima della comunicazione. Questi soggetti tratteranno i dati nella loro qualità di titolari autonomi del trattamento. In ogni caso i dati non saranno diffusi.
- 20.8. Trasferimento dati. I dati potranno essere trasferiti al di fuori dell'Unione Europea ai soggetti specificati nel paragrafo 28.5 e 28.6. Per proteggere i dati del Cliente nell'ambito di questi trasferimenti, il Titolare adotta garanzie appropriate, tra cui le

decisioni di adeguatezza e le clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea.

- 20.9. Diritti dell'interessato. Il Cliente nella sua qualità di interessato può esercitare i diritti di cui agli artt. 15, 16, 17, 18, 20, 21 GDPR. Se non ricorrono le limitazioni previste dalla legge, il Cliente ha il diritto di: i) avere la conferma dell'esistenza o meno dei suoi dati personali, anche se non ancora registrati e richiedere che tali dati vengano messi a disposizione in modo chiaro e comprensibile; ii) chiedere indicazioni e, nel caso, copia: a) dell'origine e della categoria dei suoi dati personali; b) della logica di utilizzo, nel caso le informazioni vengano trattate con strumenti elettronici; c) delle finalità e modalità del trattamento; d) degli estremi identificativi del Titolare e dei responsabili; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati e che possono venirne a conoscenza; f) del periodo in cui i dati vengono conservati oppure i criteri che vengono utilizzati per determinare tale periodo, quando possibile; g) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione; in tal caso può richiedere le logiche utilizzate, l'importanza e le conseguenze previste; h) dell'esistenza di garanzie adeguate in caso di trasferimento dei dati a un paese extra-UE ad un'organizzazione internazionale; iii) ottenere, senza che ci sia un ritardo giustificabile, l'aggiornamento, la modifica, rettifica dei dati non corretti o l'integrazione dei dati non completi, qualora ne avesse interesse; iv) ottenere la cancellazione, il blocco dei dati o, ove possibile, la trasformazione in forma anonima: a) se trattati illecitamente; b) se non più necessari in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati; c) in caso di revoca del consenso su cui si basa il trattamento e in caso non sussista altro fondamento giuridico; d) nel caso in cui si sia opposto al trattamento e non esistano ulteriori motivi legittimi per continuare ad utilizzare i dati; e) in caso venga imposto dalla legge; f) nel caso in cui siano riferiti a minori. Beliven può rifiutare di cancellare i suoi dati nel caso di: a) esercizio del diritto alla libertà di espressione e di informazione; b) adempimento di un obbligo legale, esecuzione di un compito svolto nel pubblico interesse o esercizio di pubblici poteri; c) motivi di interesse sanitario pubblico; d) archiviazione nel pubblico interesse, ricerca scientifica o storica o a fini statistici; e) accertamento, esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; v) ottenere la limitazione del trattamento nel caso di: a) contestazione dell'esattezza dei dati personali, se il Cliente non ha preferito chiedere la modifica, l'aggiornamento, la modifica o rettifica dei dati; b) trattamento illecito del Titolare per impedirne la cancellazione; c) esercizio di un diritto in sede giudiziaria; d) verifica dell'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del Titolare rispetto a quelli dell'interessato; vi) ricevere, qualora il trattamento sia effettuato con mezzi automatici, senza impedimenti e in un formato strutturato, di uso comune e leggibile, i dati personali che riguardano il Cliente che ha fornito previo suo consenso o su contratto per trasmetterli ad altro Titolare o – se tecnicamente fattibile – di ottenere la trasmissione diretta da parte del Titolare ad altro Titolare; vii) opporsi in qualsiasi momento totalmente o in parte: a) per motivi legittimi e prevalenti, al trattamento dei dati personali che lo riguardano; a fini di marketing (es. può opporsi all'invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o al compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale). Per tutti i casi menzionati sopra, se necessario, Beliven porterà a conoscenza i soggetti terzi ai quali i dati personali sono comunicati dell'eventuale esercizio dei diritti da parte del Cliente, ad eccezione di

specifici casi (es. quando tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato).

- 20.10. Modalità di esercizio dei diritti. Il Cliente, in qualità di interessato, può in qualsiasi momento modificare e revocare i consensi prestati ed esercitare i diritti inviando una richiesta al Titolare al seguente indirizzo e-mail privacy@beliven.com. Per i trattamenti di cui alla presente informativa, il Cliente ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it).