

CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA MARKETPLACE ISD ITALY S.r.l.

(M_ISD_01 del 01.05.2026)

Art. 1) Premesse e Definizioni

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo della Piattaforma Marketplace Place ISD Italy S.r.l. (di seguito le “Condizioni Piattaforma Marketplace”) disciplina i termini e le Condizioni Piattaforma Marketplace che regolano l’accesso e l’utilizzo della piattaforma digitale “One ISD — The Digital Service World” (di seguito la “Piattaforma”) e l’acquisto dei servizi offerti da ISD Italy S.r.l. (di seguito “ISD Italy”).

Ai fini delle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace e delle obbligazioni che ne discendono, si applicano le seguenti definizioni:

Account: il profilo digitale del Cliente sulla Piattaforma, protetto da credenziali di autenticazione personali.

Catalogo Servizi: l’insieme dei Servizi offerti da ISD Italy attraverso la Piattaforma, ciascuno corredato dalla relativa Scheda Servizio.

Cliente: il soggetto giuridico che si registra sulla Piattaforma e acquista Servizi da ISD Italy.

Gruppo ISD Italy: si intendono la capogruppo ISD Italy e tutte le società direttamente o indirettamente controllate e/o collegate a quest’ultima.

Ordine Digitale: la richiesta di acquisto di uno o più Servizi effettuata dal Cliente attraverso la Piattaforma.

Piattaforma: il marketplace digitale “One ISD — The Digital Service World” tramite il quale il Cliente accede al Catalogo Servizi ed effettua gli Ordini Digitali.

Piano di Servizio: il livello di servizio selezionato dal Cliente tra quelli disponibili per ciascun Servizio (es. Bronze, Silver, Gold).

Scheda/e Servizio: il documento descrittivo di ciascun Servizio, comprensivo di caratteristiche, piani, prezzi e delle condizioni particolari applicabili a ciascuna tipologia di Servizio, accettate dal Cliente al momento dell’Ordine Digitale.

Servizio/i: i servizi di natura informatica e digitale offerti tramite la Piattaforma, appartenenti alle macro-aree tecnologiche indicate nel Catalogo Servizi e di volta in volta descritti nelle relative Schede Servizio, come aggiornate nel tempo.

Art. 2) Oggetto

2.1 Le presenti Condizioni Piattaforma Marketplace disciplinano:

a) l’accesso e l’utilizzo della Piattaforma da parte del Cliente;

b) le Condizioni Piattaforma Marketplace applicabili agli acquisti effettuati tramite la Piattaforma;

c) i diritti e gli obblighi reciproci delle Parti in relazione alla Piattaforma e ai Servizi, congiuntamente alle condizioni di fornitura come infra definite.

Art. 3) Registrazione Account

3.1 L’accesso alla Piattaforma e l’acquisto dei Servizi sono riservati esclusivamente a soggetti giuridici dotati di partita IVA e regolare iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (CCIAA) o ad altro registro ufficiale equivalente, che operino nell’esercizio di attività professionale o imprenditoriale. È espressamente esclusa la registrazione e l’acquisto dei Servizi da parte di persone fisiche che agiscano in qualità di consumatori o soggetti ad essi assimilabili.

3.2 La registrazione avviene mediante il completamento della procedura online disponibile sulla Piattaforma e comprende: (a) l’inserimento dei dati aziendali richiesti; (b) la designazione di un referente, ossia della persona designata dal Cliente come interlocutore per la gestione operativa dei Servizi; (c) l’accettazione delle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace mediante procedura di click-to-accept rafforzata con verifica OTP. Il Cliente garantisce la veridicità, la completezza e l’aggiornamento dei dati forniti in fase di registrazione e si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi variazione. ISD Italy non sarà responsabile di eventuali disservizi derivanti da dati inesatti o non aggiornati.

3.3 La conclusione della registrazione è subordinata all'esito positivo di una verifica creditizia del Cliente da parte di ISD Italy. I soggetti il cui profilo di rischio risulti superiore alla soglia stabilita, non potranno completare la registrazione e potranno accedere alla Piattaforma esclusivamente previa pre-autorizzazione espressa di ISD Italy. ISD Italy si riserva il diritto di modificare i criteri di valutazione creditizia in qualsiasi momento.

3.4 Il Cliente è l'unico responsabile della corretta conservazione, della riservatezza e dell'utilizzo delle credenziali di accesso al proprio Account. Ogni attività svolta tramite l'Account è imputata al Cliente, che risponde di qualsiasi utilizzo della Piattaforma. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a ISD Italy qualsiasi accesso non autorizzato o sospetta compromissione delle credenziali di cui venga a conoscenza.

Art. 4) Condizioni di Fornitura

4.1 Fermo restando quanto previsto nelle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace, la vendita dei Servizi, nonché la relativa erogazione, sono regolati dalle:

- a) Condizioni Generali di Vendita ISD Italy;
- b) Condizioni Particolari di Fornitura dei Servizi di Manutenzione Hardware erogati direttamente da ISD Italy;
- c) Schede di Servizio.

4.2 I documenti di cui ai punti a) e b) si intendono integralmente conosciuti e saranno accettati dal Cliente tramite la Piattaforma, mediante procedura di click-to-accept rafforzata con verifica OTP. I documenti di cui al punto c) si intendono accettati dal Cliente al momento dell'acquisto del relativo Servizio.

4.3 In caso di conflitto tra le disposizioni contrattuali, prevarranno, nell'ordine: (i) le condizioni specifiche previste nella relativa Scheda di Servizio, ove applicabili; (ii) le Condizioni Particolari di Fornitura dei Servizi di Manutenzione Hardware erogati direttamente da ISD Italy, ove applicabili; (iii) le Condizioni Generali di Vendita di ISD Italy.

4.4 I Servizi saranno erogati da ISD Italy avvalendosi di personale proprio, di personale

appartenente al Gruppo ISD Italy e/o di professionisti terzi qualificati e certificati. Resta inteso che il ricorso a tali soggetti non comporta alcuna modifica degli obblighi e delle responsabilità assunti da ISD Italy nei confronti del Cliente.

Art. 5) Procedura di acquisto

5.1 Il Cliente effettua l'acquisto dei Servizi tramite Ordine Digitale sulla Piattaforma, selezionando il Servizio, il Piano di Servizio e le eventuali opzioni disponibili. Prima della conferma, il Cliente è tenuto a prendere visione e ad accettare le Schede Servizio applicabili.

5.2 L'Ordine Digitale si perfeziona con la conferma da parte del Cliente e successiva accettazione da parte di ISD Italy. ISD Italy si riserva il diritto di non accettare un Ordine Digitale per ragioni tecniche, organizzative o creditizie, senza alcun obbligo di indennizzo. L'Ordine Digitale è effettuato dal Cliente tramite flusso telematico di selezione e conferma all'interno del Portale. A seguito di tale procedura, il sistema formalizza l'Ordine Digitale e invia automaticamente al Cliente, all'indirizzo e-mail associato all'Account, una comunicazione contenente il relativo riepilogo.

5.3 Le condizioni tecniche, operative e commerciali specifiche di ciascun Servizio sono disciplinate nelle rispettive Schede Servizio, che il Cliente accetta al momento dell'Ordine Digitale e che integrano le presenti Condizioni Piattaforma Marketplace.

5.4 L'attivazione del Servizio avverrà secondo le tempistiche indicate nella Scheda Servizio applicabile. Eventuali ritardi nell'attivazione dovuti a cause non imputabili a ISD Italy non daranno diritto al Cliente ad alcun risarcimento, indennizzo o riduzione del corrispettivo.

Art. 6) Corrispettivi e Fatturazione

6.1 I corrispettivi, le modalità di fatturazione e i termini di pagamento sono disciplinati nella Scheda Servizio. Per quanto non ivi espressamente previsto, si applicano le Condizioni Generali di Vendita ISD Italy.

6.2 ISD Italy si riserva la facoltà, previa specifica valutazione, di concedere al Cliente condizioni particolari di pagamento, che

saranno consultabili dallo stesso all'interno del proprio Account.

Art. 7) Durata, Recesso e Rinnovo

sub. 1) Piattaforma

7.1.1 Le presenti Condizioni Piattaforma Marketplace hanno durata indeterminata a decorrere dalla data di accettazione delle stesse tramite la Piattaforma.

7.1.2 Ciascuna Parte può recedere dalle presenti Condizioni con un preavviso scritto di 30 (trenta) giorni. La cessazione, a qualsiasi titolo intervenuta, comporta la disattivazione dell'Account del Cliente e l'impossibilità di effettuare nuovi acquisti tramite la Piattaforma.

7.1.3 I dati del Cliente saranno conservati e resi disponibili per il recupero per un periodo di 30 (trenta) giorni dalla cessazione, decorso il quale saranno cancellati, fermo restando eventuali dati che sia necessario conservare al fine di consentire la continuazione dei Servizi, ove previsti, ovvero in conformità agli obblighi di legge.

7.1.4 La cessazione delle presenti Condizioni non comporta automaticamente l'interruzione o il recesso dai singoli Servizi, che restano disciplinati dal paragrafo successivo. In ogni caso, i Servizi in corso di erogazione continueranno a essere regolati dalle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace e dalle singole condizioni di fornitura applicabili.

sub. 2) Servizi

7.2.1 La durata, le modalità di rinnovo e i termini di disdetta di ciascun Servizio sono disciplinati nelle relative Schede Servizio.

7.2.2 Il Cliente prende espressamente atto e accetta che alcune tipologie di Servizi, come puntualmente indicate nella relativa Scheda Servizio, sono soggette a rinnovo automatico alla scadenza del periodo contrattuale iniziale e di ciascun periodo successivo.

7.2.3 In assenza di una diversa indicazione espressa all'interno delle relative Schede di Servizio, i Servizi prestati a canone ricorrente hanno durata annuale con rinnovo tacito per un

periodo di pari durata, salvo disdetta da comunicarsi con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni rispetto alla scadenza del periodo contrattuale in corso.

7.2.4 In caso di comprovato disservizio imputabile a ISD Italy, il Cliente avrà facoltà di recedere dall'Ordine Digitale relativo al Servizio interessato. In tale ipotesi, qualora il corrispettivo sia stato versato anticipatamente, il Cliente avrà diritto al rimborso dei soli ratei riferiti al periodo di Servizio non usufruito. L'esercizio del diritto di recesso è subordinato alla presentazione di una richiesta di rimborso debitamente motivata e documentata, da trasmettere a ISD Italy e soggetta a espressa approvazione da parte di quest'ultima. Resta inteso che il diritto di recesso non si applica a determinate tipologie di Servizi, come specificamente indicate nelle relative Schede Servizio.

7.2.5 ISD Italy avrà facoltà di recedere dall'Ordine Digitale relativo a uno o più Servizi, in caso di violazione, da parte del Cliente, delle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace, delle Schede Servizio o delle condizioni di fornitura applicabili. ISD Italy potrà inoltre recedere qualora l'erogazione del Servizio risulti impossibile o eccessivamente onerosa per cause tecniche, organizzative o normative non imputabili a ISD Italy. In tali ipotesi, qualora il corrispettivo sia stato versato anticipatamente, sarà riconosciuto al Cliente il rimborso dei soli importi riferiti al periodo di Servizio non usufruito.

Art. 8) Sospensione e Risoluzione

8.1 ISD Italy si riserva il diritto di sospendere, in tutto o in parte, l'accesso alla Piattaforma e/o l'erogazione dei Servizi, previa comunicazione al Cliente, qualora ricorra uno dei seguenti casi: a) mancato o ritardato pagamento, anche parziale, dei corrispettivi dovuti; b) utilizzo della Piattaforma o dei Servizi in violazione delle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace, della Scheda Servizio applicabile o della normativa vigente; c) ragionevole sospetto di compromissione della sicurezza dell'Account, ivi inclusi, a titolo esemplificativo, accessi non autorizzati, utilizzi fraudolenti o violazioni dei sistemi di sicurezza. La sospensione avrà efficacia immediata e perdurerà sino alla

completa rimozione della causa che l'ha determinata, fermo restando il diritto di ISD Italy al pagamento dei corrispettivi e al risarcimento di eventuali danni.

8.2 Il Cliente prende atto e accetta che la Piattaforma e i Servizi possono essere soggetti a sospensioni, limitazioni o interruzioni dovute a esigenze tecniche o operative, ivi incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo: a) attività di manutenzione programmata o straordinaria; b) aggiornamenti, modifiche evolutive o correttive della Piattaforma; c) malfunzionamenti, guasti o problematiche tecniche, anche imputabili a fornitori terzi o a infrastrutture di rete; d) eventi di forza maggiore o comunque non imputabili a ISD Italy.

8.3 ISD Italy non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni, diretti o indiretti, ivi inclusi perdita di dati, mancati guadagni o interruzioni dell'attività del Cliente, derivanti da eventuali sospensioni o interruzioni.

8.4 ISD Italy si riserva la facoltà di risolvere di diritto le presenti Condizioni Piattaforma Marketplace, ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta, nel caso in cui il Cliente: non adempia agli obblighi di pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla scadenza; violi le disposizioni in materia di proprietà intellettuale o riservatezza; utilizzi la Piattaforma per finalità illecite; sia assoggettato a procedure concorsuali.

Art. 9) Obblighi del Cliente

9.1 Il Cliente si impegna a:

- a) utilizzare la Piattaforma e i Servizi nel rispetto della normativa vigente e delle presenti condizioni;
- b) fornire tutta la collaborazione e le informazioni necessarie per la corretta erogazione dei Servizi;
- c) garantire la conformità delle proprie infrastrutture ai requisiti tecnici indicati nelle Schede Servizio;
- d) effettuare il backup dei propri dati prima di qualsiasi intervento di manutenzione o assistenza;

e) non utilizzare la Piattaforma per scopi illeciti, non autorizzati o che possano arrecare danno a ISD Italy o a terzi;

f) segnalare tempestivamente qualsiasi anomalia, malfunzionamento o incidente di sicurezza.

9.2 ISD Italy non sarà responsabile della mancata o inesatta erogazione dei Servizi, qualora ciò derivi dall'inadempimento del Cliente agli obblighi di cui al presente articolo.

Art. 10) Responsabilità e Limitazioni

10.1 Fatti salvi gli obblighi inderogabili di legge e i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di ISD Italy nei confronti del Cliente, per qualsiasi causa e a qualsiasi titolo, non potrà in alcun caso superare il 100% dei corrispettivi effettivamente percepiti da ISD Italy nei 12 (dodici) mesi precedenti l'evento che ha dato origine alla responsabilità.

10.2 In nessun caso ISD Italy potrà essere ritenuta responsabile per danni indiretti, consequenziali o speciali, né per perdite di profitti, perdita o distruzione di dati, interruzione dell'attività, perdita di opportunità commerciali o danni reputazionali subiti dal Cliente.

10.3 ISD Italy non sarà responsabile per ritardi, malfunzionamenti, sospensioni o interruzioni dei Servizi IT derivanti da eventi o cause non imputabili alla stessa, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo: eventi di forza maggiore, interventi o manomissioni non autorizzati, malfunzionamenti delle infrastrutture del Cliente o di terzi, interruzioni o degradi della connettività internet, attacchi informatici, nonché qualsiasi altra causa al di fuori del ragionevole controllo di ISD Italy.

Art. 11) Proprietà Intellettuale

11.1 La Piattaforma, i Servizi e tutto il relativo materiale (software, documentazione, marchi, loghi) sono e restano di proprietà esclusiva di ISD Italy o dei rispettivi titolari. Il Cliente non acquisisce alcun diritto di proprietà intellettuale per effetto delle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace, se non il diritto di utilizzo dei Servizi nei limiti e per le finalità previsti.

11.2 Il Cliente si impegna a utilizzare la Piattaforma e i Servizi nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di ISD Italy e di terzi e si astiene dal compiere qualsiasi attività non autorizzata, incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attività di reverse engineering, decompilazione, disassemblaggio, duplicazione, riproduzione o distribuzione non autorizzata del software, dell'hardware o di altri materiali protetti.

Art. 12) Riservatezza

12.1 Ciascuna Parte si impegna a mantenere riservate tutte le informazioni di natura confidenziale ricevute dall'altra Parte in relazione alle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace e ai Servizi. L'obbligo di riservatezza permane per tutta la durata del rapporto contrattuale e per i 24 (ventiquattro) mesi successivi alla sua cessazione.

12.2 L'obbligo di riservatezza non si applica alle informazioni che: (a) siano di dominio pubblico senza violazione delle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace; (b) siano state legittimamente conosciute dalla Parte ricevente prima della comunicazione; (c) siano state autonomamente sviluppate senza utilizzo di informazioni confidenziali dell'altra Parte; ovvero (d) debbano essere comunicate in adempimento di un obbligo di legge o di un provvedimento dell'autorità competente.

Art. 13) Subappalto

13.1 ISD Italy potrà subappaltare, in tutto o in parte, l'esecuzione dei Servizi oggetto delle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace, senza necessità di preventiva comunicazione o autorizzazione del Cliente. Qualora il subappalto rientri nelle ipotesi consentite dall'art. 119 del D.Lgs. 36/2023 ovvero sia effettuato a favore di società controllate, controllanti, collegate o appartenenti al Gruppo ISD Italy. Resta in ogni caso inteso che il ricorso al subappalto non comporta alcuna modifica dei diritti, degli obblighi e delle responsabilità assunti da ISD Italy nei confronti del Cliente.

Art. 14) Cessione

14.1 Il Cliente non potrà cedere, in tutto o in parte, i diritti e/o gli obblighi derivanti dalle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace, né i singoli Ordini Digitali a terzi, senza il preventivo consenso scritto di ISD Italy.

14.2 ISD Italy si riserva il diritto di cedere le Condizioni Piattaforma Marketplace, nonché i diritti e gli obblighi da esse derivanti, a società appartenenti al Gruppo ISD Italy.

Art. 15) Trattamento dei Dati Personali

15.1 Il trattamento dei dati personali in relazione alla Piattaforma e ai Servizi avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e della normativa italiana vigente. L'informativa privacy completa è disponibile sulla Piattaforma e viene fornita al Cliente in fase di registrazione.

15.2 Qualora, nell'ambito dell'erogazione dei Servizi, ISD Italy tratti dati personali per conto del Cliente, agirà in qualità di Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, conformemente all'atto di nomina allegato alle Schede Servizio.

Art. 16) Codice etico

16.1 ISD Italy dichiara di aver adottato il Codice Etico del Gruppo Sesa, che definisce i principi, i valori e le regole di condotta cui si ispira l'operato del Gruppo, assicurando che le attività e le decisioni siano improntate a elevati standard etici, nonché ai principi di responsabilità, integrità e trasparenza.

16.2 Il Cliente dichiara di aver preso visione del Codice Etico, disponibile sul sito web di ISD Italy, e si impegna a rispettarne i principi e le regole di comportamento, garantendone l'osservanza anche da parte dei propri dipendenti e/o collaboratori coinvolti nei rapporti con ISD Italy, mediante l'adozione di adeguate misure organizzative e di controllo.

Art. 17) Comunicazioni

17.1 Tutte le comunicazioni relative alle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace dovranno essere effettuate in forma scritta tramite la Piattaforma, posta elettronica o PEC agli indirizzi indicati in fase di registrazione. Le

comunicazioni si intendono validamente effettuate al momento della ricezione.

Art. 18) Legge Applicabile e Foro Competente

18.1 Le presenti Condizioni Piattaforma Marketplace sono disciplinate dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia derivante dalle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace sarà competente in via esclusiva il Foro di Firenze.

Art. 19) Disposizioni Generali

19.1 L'eventuale invalidità o inefficacia di una o più clausole non pregiudica la validità delle restanti disposizioni.

19.2 La tolleranza di una Parte rispetto all'inadempimento dell'altra non costituisce rinuncia al diritto di far valere le proprie ragioni in seguito.

19.3 ISD Italy si riserva il diritto di modificare, aggiornare o integrare in qualsiasi momento le presenti Condizioni Piattaforma Marketplace per esigenze normative, tecniche, organizzative o operative. Le modifiche saranno comunicate al Cliente tramite la Piattaforma.

Approvazione Specifica ex Art. 1341-1342 c.c.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver letto, compreso e di approvare specificamente le seguenti clausole delle presenti Condizioni Piattaforma Marketplace: Art. 3.3; Art. 4.4; Art. 5.2; Art. 5.4; Art. 7.2.1; Art. 7.2.2; Art. 7.2.3; Art. 7.2.5; Art. 8.1; Art. 8.2; Art. 8.3; Art. 8.4; Art. 9.2; Art. 10.1; Art. 10.2; Art. 10.3; Art. 13.1; Art. 14.1; Art. 14.2; Art. 18.1; Art. 19.3.

La presente approvazione specifica viene resa dal Cliente tramite procedura di click-to-accept rafforzata (doppia checkbox dedicata con verifica OTP via email) al momento della registrazione sulla Piattaforma.