

## **CONDIZIONI GENERALI FORNITURA DI SERVIZI/PRODOTTI TECNICO-LINGUISTICI**

Il presente documento contiene le condizioni generali di fornitura di servizi e prodotti tecnico-linguistici (d'ora in avanti "Condizioni Generali") della società Landoor S.r.l. società unipersonale, con sede in Via Copernico, 38, 20125, Milano (MI), Italia, e-mail: [info@landoor.com](mailto:info@landoor.com), C.F. e P. IVA 10009800961 (di seguito per brevità definita "Landoor").

### **1. Oggetto**

1.1 Le Condizioni Generali qui di seguito riportate regolano tutti i contratti da stipularsi tra Landoor e il Cliente destinatario della fornitura di servizi e prodotti tecnico-linguistici (qui di seguito e per brevità definiti "Servizi") da parte di Landoor (di seguito definito "Fornitore").

1.2 Deroghe o modifiche alle presenti Condizioni Generali, per forniture specifiche (es. progetti particolari) o generali (es. accordi quadro), saranno valide solo se espressamente accettate per iscritto da Landoor e avranno valore solo per le forniture a cui si riferiscono. Pertanto, ogni eventuale disposizione, introdotta dal Cliente, che sia in contrasto o in aggiunta alle presenti Condizioni Generali, sarà considerata nulla e priva di effetto a meno che non venga espressamente accettata per iscritto da Landoor.

### **2. Perfezionamento e Conclusione del Contratto di Fornitura dei Servizi**

2.1 Il Cliente, sia in sede di richiesta d'offerta che successivamente, fornirà a Landoor in modo chiaro, univoco e dettagliato tutte le indicazioni necessarie all'espletamento dell'incarico, con particolare riferimento a: destinazione d'uso del documento finale, servizio richiesto (es. traduzione semplice o transcreation, con o senza proofreading, impaginazione post-traduzione, ecc.), materiale di riferimento utile allo svolgimento dell'incarico, ecc. Landoor potrà inoltre richiedere al Cliente altri supporti, dai documenti precedentemente realizzati alla terminologia specialistica di settore (glossari o database terminologici), dalle guide di stile alle normative di riferimento, ecc. Il Cliente si assume piena ed esclusiva responsabilità in merito a quanto da lui fornito.

2.2 Eventuali quotazioni praticate da Landoor si intendono vincolanti solo se espressamente formalizzate per iscritto (nei limiti della loro validità come da art. 2.3).

2.3 L'offerta di Landoor si intende valida per il periodo indicato nell'offerta medesima. Pertanto, Landoor non sarà tenuta a prendere in considerazione eventuali ordini pervenuti successivamente alla scadenza di tale termine.

2.4 Il contratto di fornitura dei Servizi si intende concluso quando Landoor riceve dal Cliente, su supporto cartaceo, via email o sul portale web di Landoor, la propria offerta sottoscritta per accettazione dal Cliente (o confermata con l'apposito "tasto" Conferma del portale) o, alternativamente, una comunicazione scritta di accettazione espressa dell'offerta medesima oppure, in assenza di offerta, una richiesta scritta di esecuzione del Servizio debitamente compilata e sottoscritta dal Cliente (sia esso un ordine su modulistica standard del Cliente o una semplice mail). È obbligo che la "richiesta di esecuzione del Servizio" del Cliente, onde essere vincolante per Landoor, faccia espresso riferimento alle condizioni contenute nell'offerta di Landoor o all'eventuale accordo quadro stipulato tra Landoor e il Cliente, e sia comunque previamente concordata fra Landoor e Cliente. Eventuali modifiche o aggiunte introdotte dal Cliente rispetto all'offerta non vincoleranno Landoor a meno che non vengano espressamente accettate per iscritto

da quest'ultimo. Successivamente alla ricezione dell'ordine, Landoor ne invierà ricevuta al Cliente nei casi e con le modalità previste dalla legge.

### **3. Variazioni**

3.1 Nel caso in cui il Cliente dovesse richiedere variazioni ai Servizi originariamente richiesti, Landoor si riserverà di valutare la fattibilità di tale richiesta e di quantificare al Cliente la maggiorazione del corrispettivo conseguente all'eventuale maggior onere resosi necessario a seguito delle variazioni richieste, e indicherà i nuovi termini di consegna stimati.

In ogni caso, è facoltà di Landoor recedere dal contratto qualora l'ammontare delle variazioni richieste dal Cliente superi il sesto del prezzo complessivo originariamente convenuto, oppure qualora le variazioni comportino notevoli modificazioni nella natura del Servizio richiesto.

3.2 Landoor non introdurrà variazioni o aggiunte ai Servizi rispetto alle previsioni contrattuali, senza l'autorizzazione scritta del Cliente. Tuttavia, qualora il Cliente non presti il proprio consenso a variazioni o aggiunte ritenute indispensabili da Landoor per un'esecuzione del Servizio a regola d'arte, Landoor sarà esonerato da ogni e qualsiasi responsabilità e non fornirà alcuna garanzia per il Servizio in questione, salvi i diritti di cui all'art. 1660 Codice Civile.

### **4. Codice di Comportamento**

Landoor dichiara di essere associato alle associazioni di categoria nazionali e internazionali FEDERLINGUE, UNILINGUE ed ELIA, e di essere vincolato al rispetto dei regolamenti e dei codici deontologici di dette Associazioni, di volta in volta emanati.

### **5. Collaborazioni esterne**

5.1 Il Cliente riconosce e accetta che Landoor si avvalga di collaborazioni esterne (ad esempio, traduttori professionisti freelance) per svolgere in tutto o in parte le prestazioni che formano oggetto dei Servizi.

5.2 Landoor garantisce circa l'adeguata preparazione professionale e qualificazione secondo le norme ISO 9001, ISO 17100 e UNI 10574 dei soggetti anche esterni cui affiderà le prestazioni richieste, e il controllo degli stessi in tutte le fasi del processo di realizzazione del Servizio.

### **6. Responsabili**

A seguito della conclusione di ciascun contratto di fornitura di Servizi, ciascuna delle parti nominerà tempestivamente propri responsabili (Project Manager, Account Manager, Business Manager, ecc.) per la gestione del contratto, comunicandone il nominativo all'altra parte. Le comunicazioni relative all'esecuzione del contratto potranno essere scambiate tramite i referenti così nominati.

L'eventuale sostituzione dei responsabili designati, per qualunque motivo disposta, dovrà essere tempestivamente portata a conoscenza dell'altro contraente.

### **7. Verifiche in corso d'opera**

Il Cliente avrà diritto di controllare in corso d'opera l'esecuzione dei Servizi richiesti, a proprie spese. Eventuali accessi presso la sede di Landoor necessiteranno previo accordo con Landoor in merito a tempistiche e modalità.

## **8. Fatturazione dei corrispettivi dei Servizi e pagamenti**

8.1 I corrispettivi dei Servizi e i termini di pagamento, incluse eventuali richieste di acconto a inizio lavoro o in corso d'opera (es. per anticipi spese o per consegne scaglionate nel tempo), saranno concordati di volta in volta e saranno indicati nel Contratto come descritto al paragrafo 2.4 oppure in un accordo quadro con relativo tariffario.

8.2 La fatturazione finale del Servizio (al netto di eventuali acconti) avverrà al completamento della prestazione e alla consegna del progetto, e non potrà essere vincolata dall'invio di successivi documenti amministrativi da parte del Cliente. Al cliente sarà sottoposta via email una fattura proforma, da approvare prima della contabilizzazione in Landoor.

Dopo l'approvazione del cliente o una volta trascorsi almeno 3 giorni, la fattura proforma sarà ritenuta accettata dal Cliente e ritenuta valida per la contabilizzazione nei sistemi Landoor, sia in termini di dati amministrativi che economici.

8.3 Salvo diverso accordo scritto, i pagamenti avverranno come da accordi formalizzati nel contratto o nell'accordo quadro.

8.4 In caso di mancato pagamento, in tutto o in parte, del corrispettivo a una delle scadenze stabilite, Landoor si riserva il diritto di porre a carico del Cliente, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi ai sensi dell'art. 4 del Decreto Legislativo n. 231 del 9 ottobre 2002 fino alla data dell'effettivo pagamento.

8.5 Fermo quanto sopra, il mancato pagamento anche parziale dei Servizi, entro un periodo di 30 (trenta) giorni dalla scadenza stabilita, attribuisce a Landoor la facoltà di risolvere immediatamente il contratto cui il pagamento si riferisce ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, mediante lettera raccomandata A.R.

## **9. Consegne**

9.1 Salvo diverso accordo scritto, le consegne al Cliente degli elaborati e/o materiali non movimentabili via mail o web avvengono "franco sede di Landoor". Il Cliente, pertanto, assume su di sé eventuali spese e oneri inerenti al ritiro e alla consegna dei materiali consegnati da Landoor. I termini di consegna, così come più in generale i termini di esecuzione dei Servizi, si intendono decorrere dalla data in cui Landoor riceve l'accettazione della propria offerta come indicato all'art. 2.4.

9.2 Se il Cliente richiede, e Landoor accetta per iscritto nell'ambito del contratto o accordo quadro, consegne parziali di un determinato progetto (es. per incarichi di lunga durata e/o particolarmente corposi), Landoor si riserva il diritto di fatturare i vari lotti consegnati prima della data finale prevista per la consegna dell'intero Servizio.

Landoor si riserva altresì di provvedere alla fatturazione del Servizio in via anticipata rispetto alla consegna dell'elaborato finale nel caso in cui la bozza del lavoro sia stata consegnata al Cliente e venga da questi trattenuta oltre i tempi stabiliti.

9.3 I tempi di consegna e di esecuzione dei Servizi comunicati solo verbalmente hanno carattere indicativo e non tassativo. Di conseguenza, eventuali ritardi non potranno dare luogo ad alcuna pretesa di risarcimento, penali, annullamento dell'ordine o risoluzione del contratto da parte del Cliente.

## **10. Garanzia; Reclami; Responsabilità**

10.1 Landoor garantisce che i Servizi offerti siano eseguiti a regola d'arte da personale interno e/o esterno di comprovata qualifica ed esperienza professionale, sottoposto a controllo costante in tutte le fasi del processo di prestazione dei Servizi.

10.2 Landoor si obbliga a svolgere con diligenza i progetti assegnati dal Cliente. Qualora la prestazione dovesse implicare la risoluzione di problemi tecnici di particolare difficoltà, rimasti irrisolti anche a seguito di richiesta chiarimenti scritta al Cliente, Landoor non risponderà dei danni se non in caso di dolo o colpa grave.

La responsabilità si limita, in ogni caso, a una somma pari al valore relativo al fatturato generato da quello specifico progetto al netto dell'IVA dell'incarico in questione. Nessun risarcimento potrà essere richiesto per danni indiretti.

Landoor, fermo quanto disposto nel paragrafo precedente, non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi tipo di danno straordinario, diretto o indiretto o rivendicazione rivolta al Cliente da qualsiasi terzo derivante dai servizi resi dalla stessa, indipendentemente dall'oggetto o modalità dell'azione o dal fatto che il danno sia di natura contrattuale o extracontrattuale o dalla prevedibilità dello stesso da parte di Landoor, indipendentemente da quanto previsto nelle proposte e documentazioni correlate. L'ambiguità del testo da tradurre, rimasta irrisolta nonostante le richieste di chiarimenti da Landoor al Cliente, esonera Landoor da qualsivoglia responsabilità.

10.3 Eventuali reclami relativi ai Servizi, per vizi o difformità non rilevabili alla consegna, devono pervenire a Landoor per iscritto, mediante lettera raccomandata A.R., fax o posta elettronica certificata all'indirizzo [landoor@legalmail.it](mailto:landoor@legalmail.it), entro e non oltre giorni 60 (sessanta) dalla consegna dei materiali che incorporano i Servizi cui il reclamo si riferisce, e dovranno indicare con precisione i vizi o i difetti di conformità rilevati. L'omessa tempestiva notifica del reclamo comporterà la decadenza del Cliente da ogni diritto e azione afferente la qualità dei Servizi.

10.4 In caso di reclami, salvo che non ne sia verificata l'infondatezza, il Cliente avrà diritto a ottenere da Landoor l'eliminazione di eventuali vizi o difformità e, se valutato necessario da Landoor, il rifacimento del Servizio nel più breve tempo possibile e a spese di Landoor.

10.5 È escluso qualsiasi diritto del Cliente a ottenere riduzioni o rifusioni totali o parziali del prezzo, oppure rimborsi spese per l'eventuale affidamento a terzi anche esterni delle eventuali correzioni o del rifacimento del lavoro, salvo preventivo ed espresso accordo tra le Parti in tal senso. In ogni caso, la responsabilità di Landoor, a qualsiasi titolo e per qualsiasi causa o ragione, contrattuale o extracontrattuale, ivi inclusi danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente o da terzi, non potrà eccedere un importo pari al corrispettivo pattuito per il Servizio cui la responsabilità di Landoor si riferisce.

10.6 Landoor declina ogni e qualsiasi responsabilità derivante dai materiali forniti dal Cliente al fine della prestazione dei Servizi. Il Cliente rimane l'unico responsabile dei contenuti di tali materiali, e sarà tenuto a manlevare e tenere indenne Landoor da ogni eventuale danno o conseguenza negativa che Landoor avesse a subire per effetto di quanto sopra. Landoor in ogni caso si riserva il diritto di rifiutare incarichi qualora i materiali forniti dal Cliente siano reputati illegali, immorali, sconvenienti o lesivi di altrui diritti.

10.7 Landoor, altresì, non fornisce alcuna garanzia circa il raggiungimento di risultati ulteriori di qualsiasi genere per effetto dei Servizi forniti, al di fuori di quanto garantito con le presenti Condizioni Generali e/o mediante espresse pattuizioni individuali eventualmente intercorse con il Cliente.

10.8 Landoor risponderà unicamente dei servizi dettagliatamente descritti in Offerta. Nessuna richiesta potrà essere sollevata dal Cliente in relazione ad attività non specificatamente descritte nell'Offerta, o in attività dichiaratamente non comprese nel ciclo di lavoro descritto (es. transcreation, post-editing, proofreading, revisione scientifica, impaginazione, ecc.).

10.9 Nessun tipo di garanzia si applica, e Landoor non sarà tenuta ad alcuna prestazione, se il Cliente non è in regola con i pagamenti, se egli o terzi non soggetti al controllo di Landoor abbiano apportato modifiche o interventi sui materiali incorporanti i Servizi o li abbiano utilizzati per scopi diversi dalla loro normale destinazione, così come in tutte le ipotesi di danno scaturente da colpa o negligenza del Cliente o di terzi non soggetti al controllo di Landoor.

10.10 In caso di reclami, è altresì espressamente esclusa qualsiasi facoltà del Cliente di operare autonomamente riduzioni di prezzo e/o compensazioni tra gli importi dovuti dal Cliente medesimo a titolo di prezzo dei Servizi e somme che quest'ultimo ritenga a sé dovute a qualsiasi titolo.

### **11. Impossibilità di esecuzione del Servizio**

In ogni caso, Landoor non sarà responsabile nei confronti del Cliente qualora l'adempimento del contratto di fornitura dei Servizi sia ritardato, reso impossibile o eccessivamente oneroso a causa di eventi imprevedibili a essa non imputabili. Tra tali eventi sono da considerarsi inclusi, a titolo esemplificativo ma non limitativo, i seguenti: eventi naturali (quali ad esempio incendi, inondazioni, alluvioni, terremoti), atti di qualsiasi pubblica autorità, esplosioni, incidenti, guerre, insurrezioni, sabotaggi, atti terroristici, epidemie, scioperi nazionali, interruzioni di forniture (ad esempio, di energia elettrica, linee telefoniche o altri mezzi di comunicazione, nonché di altri elementi essenziali per la fornitura dei Servizi), virus informatici.

Qualora, per causa non imputabile a Landoor né al Cliente, la realizzazione dei Servizi e/o la consegna al Cliente dei relativi materiali e/o l'esecuzione di una qualsiasi altra obbligazione di Landoor rimanga sospesa per un periodo superiore a tre (3) mesi consecutivi, ciascuna delle parti avrà la facoltà di risolvere il contratto senza alcuna responsabilità di sorta nei confronti dell'altra parte. Restano impregiudicate le disposizioni di cui all'art. 1672 Codice Civile.

### **12. Recesso**

Il Cliente ha diritto di recedere dal contratto di fornitura dei Servizi anche se ne sia stata già iniziata l'esecuzione. In tal caso, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo pattuito per il Servizio, nei tempi pattuiti nel contratto, da conteggiarsi a partire dalla data di comunicazione del recesso da parte del Cliente.

### **13. Risoluzione anticipata**

Landoor ha diritto di risolvere immediatamente il contratto di fornitura dei Servizi, oltre che nei casi espressamente previsti dalle presenti Condizioni Generali e dalla legge, qualora intervenga qualsiasi modificazione nelle condizioni economiche del Cliente che ne comprometta la capacità di soddisfare le proprie obbligazioni o nel caso in cui il Cliente sia posto, a titolo d'esempio, in liquidazione, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali, o si trovi comunque in stato di insolvenza. In tal caso Landoor avrà diritto di chiedere l'intero pagamento in un'unica soluzione di quanto ancora dovuto dal Cliente.

## **14. Riservatezza**

14.1 Landoor e il Cliente si impegnano reciprocamente a tenere strettamente riservate, e ad utilizzare esclusivamente allo scopo di dare esecuzione al contratto di fornitura dei Servizi, tutte le informazioni e la documentazione tra loro scambiate relativamente al Servizio o comunque alla loro attività, abbiano dette informazioni natura tecnica, tecnologica, produttiva, commerciale, societaria, amministrativa, finanziaria o aziendale in genere. Fanno eccezione all'obbligo di riservatezza quelle informazioni che siano di pubblico dominio nel momento in cui vengano comunicate, oppure lo divengano successivamente per fatto non imputabile alla parte che le abbia ricevute, nonché quelle informazioni la cui divulgazione sia necessaria per disposizione normativa o sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria o da altra Pubblica Autorità.

14.2 Landoor assicura che il personale interno ed esterno utilizzato per la prestazione dei Servizi è assoggettato al suddetto obbligo di riservatezza.

14.3 Traduzioni contenenti dati personali e/o sensibili.

Qualora nei testi da tradurre siano contenuti dati personali, questi saranno trattati in conformità del GDPR 679/2016. Nel caso di "dati sensibili" (ex art. 9 reg. UE 2016/679) deve esserne dato avviso da parte del Cliente in modo da poter formalizzare esplicito consenso.

In mancanza di tale segnalazione si ritiene esplicito consenso la consegna del testo ed il consenso sarà formalizzato in fase di consegna della traduzione.

## **15. Diritti di proprietà di Landoor**

15.1 La traduzione resta di proprietà di Landoor, la quale cede in via esclusiva e definitiva al Cliente, che accetta, tutti i diritti di utilizzazione economica a essa connessi e consente al Cliente di farne il più ampio utilizzo per i fini propri del contratto tra Landoor e il Cliente stesso, fatte salve limitazioni contenute in diversi accordi con il Cliente.

15.2 Appartengono a Landoor i diritti di proprietà su quanto realizzato in fase di processo nell'erogazione del Servizio, ivi inclusi a titolo esemplificativo il materiale informativo, le banche dati, i glossari e le memorie di traduzione (di seguito: i "Materiali Accessori"). Tali diritti di proprietà sono soggetti e disciplinati dalle norme sui diritti d'autore e dalle norme sulla proprietà intellettuale.

15.3 In nessun caso il Cliente è autorizzato alla distribuzione né a qualsiasi forma di sfruttamento commerciale dei Materiali Accessori prodotti da Landoor e forniti al Cliente nell'esecuzione dei Servizi, né alla creazione di opere derivate dagli stessi.

## **16. Conservazione di dati e materiali**

Landoor potrà in ogni caso trattenere a scopo di archiviazione copia dei materiali prodotti nell'esecuzione dei Servizi, nonché copia dati e dei materiali forniti dal Cliente, ai sensi delle leggi vigenti.

## **17. Sicurezza informatica**

Landoor è certificata ISO/IEC 27001 (standard internazionale che descrive le best-practice per un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni) e adotta tutte le misure necessarie per proteggere i propri dati, gli accessi da eventuali minacce informatiche e per garantire la continuità e l'affidabilità del Servizio grazie a infrastrutture ridondanti, sotto continuo monitoraggio e sottoposte a regolari routine di backup.

## **18. Autonomia**

I contratti di fornitura dei Servizi fra Landoor e il Cliente si intendono stipulati fra parti autonome e indipendenti. Landoor è un'impresa commerciale che presta i Servizi con organizzazione dei mezzi necessari e gestione a proprio rischio.

## **19. Mediazione - Foro Competente**

19.1 In caso di controversie derivanti dalle presenti Condizioni Generali e dai contratti di fornitura dei Servizi fra Landoor e Cliente, le parti si impegnano a esperire un previo tentativo di conciliazione secondo le disposizioni di cui al D. Lgs. 4.3.2010 n. 28. È fatto salvo l'art. 5, comma 4, del D. Lgs. 4.3.2010 n. 28.

19.2 Qualora il tentativo di conciliazione non vada a buon fine, la competenza a decidere di eventuali controversie fra le parti, relative alle presenti Condizioni Generali e al contratto e/o accordo quadro tra Landoor e il Cliente, è devoluta in via esclusiva al Foro di Milano.

## **20. Norme applicabili**

Per qualsiasi aspetto non contemplato dalle presenti Condizioni Generali saranno applicabili le norme di legge e in particolare le disposizioni del Codice Civile in materia di contratto di appalto (artt. 1655 e seguenti).

## **21. Clausole finali**

21.1 I singoli contratti di fornitura di Servizi sono regolati dalle pattuizioni di volta in volta intercorse e trasfuse nell'offerta di Landoor accettata dal Cliente come dall'art. 2.4, nonché dalle presenti Condizioni Generali. Eventuali pregressi accordi verbali o scritti intercorsi fra Landoor e Cliente si intenderanno così sostituiti e abrogati. Eventuali successive modifiche contrattuali non avranno efficacia ove non espressamente pattuite per iscritto.

21.2 Qualora una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni Generali dovesse essere giudicata non valida o inefficace, tale non validità o inefficacia non comprometterà la validità delle restanti clausole che continueranno ad avere piena efficacia.

21.3 Le comunicazioni fra le parti inerenti ai propri rapporti contrattuali dovranno avvenire per iscritto e, salvi i casi in cui sia espressamente prevista una forma particolare, potranno essere effettuate mediante posta ordinaria o raccomandata, telefax o posta elettronica, agli indirizzi che ciascuna delle parti avrà cura di fornire all'altra per iscritto in maniera completa e tempestiva, anche in caso di eventuali successive modifiche.