



Italia

## Condizioni Generali per il Portale Clienti “Communi TÜV Italia”

### 1. Premessa

Il sito web [www.comunituv.it](http://www.comunituv.it), e le funzionalità ad esso associate, (di seguito indicati complessivamente come “Sito”) è di proprietà, gestito e reso disponibile da TÜV Italia Srl (di seguito “TÜV Italia”) ai propri clienti. I seguenti termini e condizioni regolano l'utilizzo di questo Sito. Il soggetto che accede e utilizza il sito web [www.comunituv.it](http://www.comunituv.it) (di seguito “Utente”), acconsente ai presenti termini e condizioni. Le seguenti modalità di utilizzo del portale intendono garantire un miglioramento del servizio erogato da parte di TÜV Italia. Il mancato utilizzo del portale potrebbe quindi causare un rallentamento nell'erogazione dei servizi di cui all'offerta per i quali TÜV Italia non potrà essere ritenuta responsabile. Il collegamento telematico per la fruizione del servizio deve avvenire da un personal computer nella disponibilità e/o di proprietà dell'Utente, tramite connessione alla rete internet. I costi relativi al collegamento sono a carico dell'Utente. Lo stesso si fa carico della corretta configurazione del proprio personal computer, il quale dovrà essere munito di browser di ultima generazione (si consiglia: “Google chrome” e “Microsoft edge” al fine di garantire la massima funzionalità).

### 2. Finalità del Portale

Il sito [www.comunituv.it](http://www.comunituv.it) è un servizio messo a disposizione da TÜV Italia per facilitare l'erogazione del servizio al cliente. La finalità del portale è quella di incrementare l'accessibilità e la trasparenza dei servizi forniti favorendo la relazione, la tempestività e la rintracciabilità delle informazioni. Le funzionalità presenti nel portale hanno l'obiettivo di accompagnare il cliente in un percorso che aumenti la consapevolezza dei diversi processi sottesi all'erogazione del servizio (es. pianificazione), i tempi per l'erogazione del servizio (es. scadenze della pianificazione per evitare criticità collegate alla validità del certificato), una gamma di servizi self-service (es. la richiesta servizi aggiuntivi gratuiti o a pagamento), la disponibilità dei certificati attivi in ogni momento nonché una gestione sistemica dei rilievi di audit. I servizi integrati nel sito saranno resi disponibili a discrezione di TÜV Italia e standardizzati per ogni tipo di cliente. Le funzionalità specifiche e le diverse estensioni del portale saranno comunicate tempestivamente attraverso il portale stesso e, laddove i cambiamenti siano rilevanti, saranno messi a disposizioni dei Manuali d'Uso per gli Utenti.

### 3. Servizi

Al fine di massimizzare l'esperienza del cliente, il portale è ideato per supportare il cliente nelle diverse fasi della gestione del proprio contratto.

L'accesso al portale attiva alcune funzionalità di base quali, in modo non esaustivo:

- Impostazione dei referenti aziendali per tipologia di servizio
- ContacTÜV – visualizzazione dei contatti TÜV Italia per area geografica del cliente
- Visualizzazione delle scadenze (es. prossimo audit, scadenza del certificato)
- Visualizzazione del calendario di pianificazione in tempo reale
- Gestione dei rilievi di audit e spazio archivio per le evidenze a supporto
- Download dei certificati digitali
- Visualizzazione dei dettagli dei certificati
- Servizi di messaggistica con referenti TÜV Italia
- Ricezione alert e promemoria in base ai referenti aziendali selezionati

nonché alcune funzionalità ulteriori, opzionabili a discrezione dell'Utente, quali, per esempio:

- Richiesta di una nuova offerta
- Comunicazione cambio anagrafica
- Rimissione del/i certificato/i
- Attivazione pianificazione
- Richiesta di deroga
- Richiesta emissione dichiarazioni (es. audit avvenuto, audit con esito positivo, validità del certificato etc) anche in modalità self-service
- Richiesta chiarimenti / supporto

I sistemi di messaggistica e di notifica invieranno comunicazioni sulla base delle impostazioni definite dall'Utente in fase di configurazione. Le richieste da parte dell'Utente abilitato rispetto ai servizi aggiuntivi potranno dare seguito a revisioni / estensioni contrattuali tra le parti. L'utente è consapevole che la gestione del portale comporta la ricezione di comunicazioni, di alert e messaggistica rintracciabili nel portale stesso e non disattivabili.

#### 3.1 Accesso

L'accesso al Sito è fornito da TÜV Italia a seguito della conclusione di uno o più contratti con la Divisione Business Assurance.

#### 3.2 Apertura accesso

L'accesso, con diritti di “Amministratore”, verrà fornito da parte di TÜV Italia al referente dell'organizzazione Cliente con cui è maggiormente in contatto. L'Utente “Amministratore” può anche essere persona fisica diversa dal soggetto che ha sottoscritto il contratto.

#### 3.3 Chiusura accesso

L'accesso al Sito verrà chiuso a seguito di disdetta del contratto e/o entro 6 mesi dalla scadenza del certificato e/o del servizio erogato. In questo periodo di tempo l'Utente avrà l'onere di scaricare in download ogni propria documentazione ritenuta rilevante. Decorso detto periodo l'accesso verrà chiuso e non potranno essere richieste riattivazioni dell'account se non a seguito di stipula di nuovo contratto. In ogni caso la documentazione e tutti i dati del cliente verranno cancellati contestualmente alla chiusura dell'accesso.

#### 3.4 Credenziali

TÜV Italia, al fine di attivare il servizio, seleziona il referente con cui è maggiormente in contatto per la gestione operativa del servizio all'interno dell'organizzazione Cliente. A tale referente saranno fornite delle credenziali temporanee da “Amministratore” del sito (es. responsabile dei sistemi di gestione). Tale referente sarà responsabile della gestione degli ulteriori account aziendali come descritto nei Manuali d'Uso a supporto. TÜV Italia non sarà a conoscenza delle credenziali di accesso dell'organizzazione

cliente e non potrà accedere al portale ed ai contenuti riservati all'organizzazione Cliente, incluse le credenziali degli ulteriori account aziendali.

### 4. Termini e specifiche del sito

#### 4.1 Copyright e Proprietà Intellettuale

TÜV Italia è proprietaria o licenziataria autorizzata di qualsiasi testo, immagine, grafico, fotografia, musica, suono o algoritmo disponibile nel Sito oppure trasmesso all'Utente in via automatica o previa richiesta. Tutto il materiale contenuto è, salvo diversa indicazione, protetto dalle vigenti leggi in materia di copyright e diritti di privativa. I metodi, gli algoritmi, i sistemi di valutazione ed i processi utilizzati dal Sito rappresentano proprietà intellettuale di TÜV Italia. Il materiale ed il codice operativo contenuti nel Sito sono resi disponibili per il legittimo uso da parte dell'Utente. Tali materiali ed i codici non potranno essere copiati, ripubblicati, inclusi, trasmessi o distribuiti, né utilizzati per creare materiale derivato o sfruttati in qualsivoglia modo senza il preventivo consenso scritto da parte di TÜV Italia. In particolare, il Cliente si impegna a non sfruttare in alcun modo i materiali ed i codici o predisporre prodotti o servizi in concorrenza all'attività di TÜV Italia. Resta inteso che i contenuti caricati dal Cliente saranno di esclusiva responsabilità del cliente stesso e che TÜV Italia non ha accesso a tali contenuti.

#### 4.2 Collegamenti

Il Sito può contenere collegamenti a siti web gestiti da terzi che vengono forniti per favorire una completa accessibilità ai servizi resi da TÜV SÜD Group, di cui TÜV Italia è parte. TÜV Italia non assume nessuna responsabilità in merito alla funzionalità degli stessi.

#### 4.3 Limitazione di responsabilità

TÜV Italia non potrà essere ritenuta responsabile per qualsivoglia interruzione, indisponibilità o temporaneo malfunzionamento delle funzionalità offerte dal Sito. TÜV Italia si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le funzionalità, i processi ed il materiale disponibili attraverso il Sito, allo scopo di rendere la funzionalità del Sito più efficace ed aderente ai bisogni degli Utenti e/o di TÜV Italia stessa.

#### 4.4 Confidenzialità delle Informazioni

TÜV Italia attua ragionevoli misure di sicurezza per garantire la confidenzialità delle informazioni raccolte attraverso il Sito e trasmesse attraverso Internet, nel rispetto delle linee guida del gruppo (password policies, communication encryption, data encryption, white box penetration, test compliancy).

#### 4.5 Comunicazioni elettroniche

Il Sito rende disponibile un sistema di messaggistica attraverso il quale l'Utente può comunicare con il personale di TÜV Italia. Qualsiasi comunicazione scambiata attraverso tale sistema sarà archiviata sui sistemi informativi utilizzati da TÜV Italia e conservata per il tempo necessario all'erogazione del servizio o di parti di esso ovvero per ogni scopo di tutela derivante dalla erogazione del servizio. Le comunicazioni gestite attraverso il portale saranno gestite da TÜV Italia ed a propria discrezione secondo una logica di processo / responsabilità. Tutti i contenuti, anche quelli richiesti specificatamente dal contratto e l'invio di documenti a supporto, devono considerarsi confidenziali tra le parti (es. modifiche organizzative, cambio sede, richiesta motivata di deroga etc.).

### 5. Contenuto e materiali disponibili sul sito

Le informazioni e i materiali contenuti nel Sito, inclusi i presenti termini, sono soggetti a cambiamenti e/o aggiornamenti pubblicati sul Sito medesimo a valere quale comunicazione di modifica. L'Utente avrà l'onere di verificare i termini contrattuali e/o le informazioni e/o i materiali pubblicati.

### 6. Accesso e Interferenza

L'Utente accetta e garantisce di non adottare alcuna delle seguenti azioni vietate:

- Fare uso di qualsiasi robot, scraper o altro strumento automatico per accedere, navigare o acquisire informazioni dal Sito;
- Trasmettere o inviare qualsiasi file contenente virus, worms, trojan o qualsiasi altro elemento contaminante, distruttivo, o comunque finalizzato ad interferire con il normale e corretto funzionamento del sito o ad intercettare informazioni in transito sul sito stesso;
- Tentare di decifrare, decompilare o effettuare reverse engineering di qualsiasi software, algoritmo, codice o metodo componenti o utilizzati dal sito.

La violazione della presente clausola potrà essere causa di risoluzione immediata del contratto e legitimerà TÜV Italia alla tutela dei propri diritti ed interessi legittimi nelle più opportune sedi giurisdizionali.

L'Utente presta il proprio consenso affinché i dati e le informazioni inseriti/e nel Sito vengano analizzati in forma anonima ed aggregata da TÜV Italia per effettuare delle ricerche di settore e/o monitorare degli indicatori di andamento, senza che nulla sia dovuto al cliente e/o all'Utente. I dati oggetti di tale trattamento non includeranno in alcun caso dati personali. Non verranno invece trattati i dati, i documenti e le informazioni se non per garantire la corretta esecuzione del servizio.

### 7. Aree Protette

L'accesso delle aree protette da password è riservato agli Utenti autorizzati. Qualsiasi accesso da parte di persone non autorizzate potrà essere soggetto ad azioni legali. TÜV Italia non avrà accesso alle aree protette da password riservate all'organizzazione Cliente.

### 8. Privacy

Per informazioni dettagliate relative alla Privacy Policy si rinvia al documento specifico pubblicato al seguente link [www.comunituv.it/privacy](http://www.comunituv.it/privacy). TÜV Italia non effettua alcun tipo di trattamento dei dati personali degli ulteriori account aziendali creati dall'utente “Amministratore”. Qualora un trattamento dei dati personali sia necessario a fini dell'esecuzione del contratto, questo sarà effettuato come indicato nell'informativa sopra citata.

### 9. Competenza

L'attività del Sito e i presenti Termini e Condizioni sono soggette alla legge Italiana. Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Milano.