

Termini di servizio

Copia archiviata · Valido dal 15.09.2023 · Sostituito il 1° ottobre 2026

Questo è il testo pubblicato su www.orderlion.com/it/terms fino al 30 settembre 2026, riprodotto parola per parola. È stata modificata soltanto la presentazione visiva. Acquisito il 17 agosto 2026. La versione tedesca è la versione facente fede; le altre versioni linguistiche sono traduzioni automatiche fornite per comodità.

Informativa sulla privacy Impronta

Nota importante: La versione tedesca dei Termini e Condizioni e dell'Informativa sulla Privacy stabilisce i termini della nostra relazione commerciale. Questa versione tradotta è fornita per una comprensione più semplice ed è stata tradotta utilizzando un traduttore online. Per la versione tedesca, si prega di passare ai Termini e Condizioni e all'Informativa sulla Privacy in tedesco su questa pagina.

Termini e condizioni generali

Termini e condizioni generali per il sistema di negozi "Orderlion" e relativi servizi e prodotti di Orderlion GmbH ("Fornitore").

1. Validità, conclusione del contratto

La società Orderlion GmbH (di seguito "fornitore") fornisce i propri servizi esclusivamente sulla base delle seguenti condizioni generali (CG). Questi si applicano a tutti i rapporti giuridici tra il fornitore e il cliente, anche se ad essi non viene fatto espresso riferimento.

Questi termini e condizioni si applicano all'uso del software del fornitore in conformità con la descrizione del prodotto corrente e il foglio d'ordine come software come servizio ("SaaS") o offerta cloud.

È determinante la versione valida al momento della conclusione del contratto. Le deviazioni da questi e altri accordi supplementari con il cliente sono efficaci solo se confermate per iscritto dal fornitore.

Eventuali termini e condizioni del cliente non saranno accettati, anche se noti, se non diversamente concordato espressamente per iscritto nei singoli casi. Il fornitore contraddice espressamente i termini e le condizioni del cliente. Non è necessaria un'ulteriore obiezione alle condizioni generali del cliente da parte del fornitore.

Le modifiche alle CG saranno comunicate al cliente e si considerano concordate se il cliente non si oppone per iscritto alle CG modificate entro 14 giorni; il cliente è espressamente informato dell'importanza della segretezza nella comunicazione.

Qualora singole disposizioni delle presenti condizioni generali di contratto dovessero risultare inefficaci, ciò non pregiudica il carattere vincolante delle restanti disposizioni e dei contratti conclusi sulla base delle stesse. La disposizione inefficace deve essere sostituita da una efficace che si avvicina di più al significato e allo scopo.

Le offerte del fornitore sono soggette a modifiche e non vincolanti.

Il software è gestito dal provider come soluzione SaaS o cloud. Il cliente è abilitato a utilizzare il software memorizzato ed eseguito sui server del provider o di un provider di servizi incaricato dal provider tramite una connessione Internet durante la durata del presente contratto per i propri scopi e di salvare ed elaborare i propri dati con il loro aiuto.

2. Tipo e ambito del servizio

Il provider mette a disposizione del cliente il software nella versione concordata all'uscita del router del centro dati in cui si trova il server con il software ("punto di consegna"). Il software, la potenza di calcolo necessaria per l'uso e lo spazio di archiviazione e di elaborazione dei dati necessari sono forniti dal fornitore. Il provider non è responsabile dell'instaurazione e del mantenimento della connessione dati tra i sistemi informatici del cliente e il punto di trasferimento descritto.

2.1 Ambito delle funzioni

Orderlion, in collaborazione con il cliente sulla base del contratto di acquisto concluso, mette a disposizione del cliente il sistema di ordinazione Orderlion per l'elaborazione degli ordini come segue:

- Visualizzazione della gamma di articoli
- Visualizzazione delle promozioni
- Visualizzazione di prezzi non elencati / listino / specifici del cliente
- Possibilità di compilare liste preferite
- Visualizzazione del carrello
- Caricamento e condivisione di documenti

Inoltre, a condizione che ci sia una connessione EDI tra il cliente e Orderlion, vengono messe a disposizione del cliente le seguenti funzioni:

- Trasmissione degli ordini effettuati tramite EDI o e-mail
- Elaborazione automatica e importazione degli ordini da varie fonti come e-mail, segreteria telefonica
- Impostazione dei giorni di consegna per acquirente e posizione
- Impostazione dei valori minimi d'ordine per acquirente e posizione
- Opzione di visualizzare o nascondere i prezzi degli articoli
- Caricamento automatico di documenti
- Gestione delle inviti e comunicazione agli acquirenti

2.2. portata dei servizi

2.2.1. Manutenzione continua del software

- Fornitura di aggiornamenti software continui: Durante l'aggiornamento del portale, si presta attenzione a evitare il più possibile i "tempi di inattività" (possibilità di utilizzo limitato) (principio master/slave)
- installazione di aggiornamenti di sicurezza
- Disponibilità del software al 98% in media annua secondo le specifiche del produttore attualmente in vigore

2.2.2. Mantenimento delle connessioni EDI

2.2.3. Supporto

- Richieste via e-mail a support.it@orderlion.com o per telefono al numero +49 30 52001660 (Germania), +43 1/39 50 895 (Austria) e +44 56/0375 0781 (Regno Unito) in tedesco e inglese (dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 17:00, esclusi i giorni festivi austriaci). Eventuali modifiche ai dati verranno preventivamente comunicate.
- Utilizzo di SLA: elaborazione interna basata su ticket delle richieste di supporto.
- La fornitura della hotline/supporto tecnico per i clienti non rientra espressamente nell'ambito delle prestazioni del fornitore. L'assistenza clienti è fornita dal fornitore stesso.

2.2.4. Dettagli sulla connessione EDI

I dettagli sull'integrazione EDI sono disponibili nella documentazione EDI di Orderlion all'indirizzo:
<https://edidocs.orderlion.com/>

2.3 Accordo di cooperazione

pianificazione del progetto Il Cliente e Orderlion si impegnano a definire un piano di progetto per l'implementazione di Orderlion in collaborazione subito dopo la conclusione del contratto. Questa attuazione a condizioni definite richiede un impegno reciproco sotto forma di fasi del progetto e tempi concordati nel piano di progetto.

3. Disponibilità del software

Il fornitore segnala al cliente che potrebbero esserci limitazioni o danni ai servizi forniti che esulano dalla sfera di influenza del fornitore. Ciò include, in particolare, le azioni di terzi che non agiscono per conto del provider, le condizioni tecniche di Internet che il provider non può influenzare e la forza maggiore. Anche l'hardware e il software utilizzati dal cliente e l'infrastruttura tecnica possono avere un impatto sui servizi del provider. Nella misura in cui tali circostanze hanno un impatto sulla disponibilità o sulla funzionalità del servizio fornito dal fornitore, ciò non ha alcun effetto sulla conformità contrattuale dei servizi forniti.

Il cliente è tenuto a segnalare immediatamente e nel modo più preciso possibile guasti funzionali, malfunzionamenti o danneggiamenti del software al fornitore secondo gli accordi nel foglio d'ordine.

4. Diritti al trattamento dei dati, backup dei dati

Ai fini dell'esecuzione del contratto, il cliente concede al fornitore il diritto di riprodurre per il cliente i dati che devono essere memorizzati dal fornitore, nella misura in cui ciò sia necessario per fornire i servizi dovuti ai sensi del presente contratto. Il provider è inoltre autorizzato a memorizzare i dati in un sistema di backup o in un data center di backup separato. Al fine di eliminare le interruzioni, il fornitore ha anche il diritto di apportare modifiche alla struttura dei dati o al formato dei dati.

5. Compensazione

Il periodo di pagamento e l'importo della compensazione sono determinati dall'offerta accettata dal cliente. Il metodo di pagamento viene concordato e documentato separatamente: le opzioni includono il pagamento tramite fattura, addebito diretto SEPA e fatturazione annuale. Salvo diverso accordo, la fattura della tariffa mensile della licenza viene emessa il giorno della conclusione del contratto per il rispettivo mese, in anticipo, e deve essere pagata entro 14 giorni dalla data di scadenza del pagamento. Salvo diverso accordo, il canone mensile sarà fatturato il primo giorno lavorativo di ogni mese, per il periodo posticipato, ed è dovuto entro 14 giorni dal pagamento. Salvo diverso accordo, eventuali pagamenti di installazione sono dovuti 14 giorni dopo il ricevimento dell'ordine. Il pagamento dovrà essere effettuato utilizzando il mezzo di pagamento scelto al momento della conclusione del contratto (addebito diretto o bonifico bancario).

Se il cliente ritarda il pagamento di un compenso dovuto di oltre quattro settimane, il fornitore ha il diritto di bloccare l'accesso al software dopo 2 precedenti solleciti con una scadenza e la scadenza del termine. Il diritto al compenso dell'offerente resta impregiudicato dal blocco. L'accesso al software sarà nuovamente attivato subito dopo il pagamento degli arretrati.

Dopo il primo anno dalla firma dell'offerta, il fornitore può adeguare i prezzi e le tariffe per un compenso concordato in base all'andamento generale dei prezzi. Se l'aumento della tariffa è superiore al 5%, il cliente può recedere dal rapporto contrattuale alla fine del mese contrattuale in corso.

In caso di mancato pagamento da parte del cliente, si applicano gli interessi di mora previsti dalla legge nell'importo applicabile alle operazioni imprenditoriali. Inoltre, in caso di mancato pagamento, il cliente si impegna a rimborsare al fornitore le spese di sollecito e riscossione risultanti, nella misura in cui siano necessarie per un'adeguata azione legale. In ogni caso sono inclusi i costi di due lettere di sollecito nella consueta cifra di mercato attualmente di almeno € 20,00 per sollecito nonché una lettera di sollecito di un legale incaricato della riscossione. Resta salva l'affermazione di ulteriori diritti e pretese.

In caso di mancato pagamento da parte del cliente, il fornitore può rendere immediatamente esigibili tutti i servizi e i servizi parziali resi nell'ambito di altri contratti conclusi con il cliente.

Inoltre, il fornitore non è obbligato a fornire ulteriori servizi fino al pagamento dell'importo residuo (diritto di ritenzione). Resta fermo l'obbligo di pagamento del canone.

Se è stato concordato il pagamento a rate, il fornitore si riserva il diritto di esigere il pagamento immediato dell'intero debito residuo in caso di ritardato pagamento di importi parziali o crediti aggiuntivi (perdita del termine).

Il cliente non è autorizzato a compensare le proprie pretese con le pretese del fornitore, a meno che la pretesa del cliente non sia stata riconosciuta per iscritto dal fornitore o determinata da un tribunale.

6. Obblighi del Cliente di collaborare

Il cliente supporterà il fornitore nella fornitura dei servizi contrattuali in misura adeguata.

Il cliente è responsabile del backup corretto e regolare dei propri dati. Ciò vale anche per i documenti forniti al fornitore durante l'elaborazione del contratto.

Per utilizzare il software, il cliente deve soddisfare i requisiti di sistema risultanti dalla descrizione del prodotto o dall'offerta. Il cliente è responsabile di questo stesso.

Il cliente è tenuto a mantenere segreti i dati di accesso a lui messi a disposizione e ad assicurarsi che gli eventuali dipendenti a cui sono forniti i dati di accesso facciano lo stesso. Il servizio fornito dal fornitore non può essere messo a disposizione di terzi a meno che ciò non sia stato espressamente concordato dalle parti.

7. Garanzia

Il cliente è tenuto a denunciare gli eventuali problemi immediatamente, in ogni caso entro otto giorni dalla consegna/servizio da parte del fornitore, i problemi occulti entro otto giorni dal loro riconoscimento, per iscritto con una descrizione del difetto; in caso contrario il servizio si considera approvato. In questo caso è escluso l'esercizio di diritti di garanzia e danni nonché il diritto di contestare errori dovuti a problemi.

In caso di denuncia giustificata e tempestiva dei problemi, il cliente ha il diritto di far migliorare o sostituire la fornitura/servizio dal fornitore. Il fornitore eliminerà i difetti entro un periodo di tempo ragionevole, in base al quale il cliente consente al fornitore di adottare tutte le misure necessarie per indagare e rimediare al difetto. Il fornitore ha il diritto di rifiutarsi di migliorare il servizio se ciò è impossibile o comporta uno sforzo sproporzionato per il fornitore. In questo caso, il cliente ha diritto ai diritti legali di conversione o riduzione. In caso di miglioramento, spetta al cliente trasmettere a proprie spese l'articolo (fisico) difettoso.

È inoltre responsabilità del cliente verificare l'ammissibilità legale del servizio, in particolare per quanto riguarda la concorrenza, i marchi, il diritto d'autore e il diritto amministrativo. Il fornitore è obbligato solo a effettuare un controllo approssimativo dell'ammissibilità legale. In caso di negligenza lieve o dopo aver adempiuto a qualsiasi obbligo di avvertire il cliente, il fornitore non è responsabile dell'ammissibilità legale del contenuto se questa è stata specificata o approvata dal cliente.

La garanzia è esclusa per difetti dovuti a danni di trasporto, errori del sistema operativo, errori hardware, componenti del sistema operativo modificati, interfacce modificate ad altri programmi o dispositivi, altri parametri modificati dell'ambiente di sistema, virus informatici o altri malware.

Il periodo di garanzia è di un mese dalla consegna/servizio. È escluso il diritto di regresso contro il fornitore ai sensi del § 933b comma 1 ABGB. Il cliente non ha diritto a trattenere i pagamenti a causa di reclami. La presunzione del § 924 ABGB è esclusa.

8. Responsabilità e Risarcimento

In caso di colpa lieve, è esclusa la responsabilità da parte del fornitore e quella dei suoi dipendenti, appaltatori o altri agenti ausiliari ("persone") per danni materiali o perdite patrimoniali del cliente, indipendentemente dal fatto che si tratti di danno diretto o indiretto, lucro cessante o consequenziale, danno per ritardo, impossibilità, inadempimento positivo del contratto, culpa in contrahendo, per adempimento difettoso o incompleto. La parte lesa deve provare l'esistenza di colpa grave. Nella misura in cui la responsabilità del fornitore è esclusa o limitata, ciò vale anche per la responsabilità personale delle loro "persone".

È espressamente esclusa qualsiasi responsabilità del fornitore per pretese avanzate nei confronti del cliente sulla base del servizio fornito dal fornitore (ad es. campagna pubblicitaria) se il fornitore ha adempiuto al suo obbligo di informazione o se questo non era riconoscibile per lui, per cui una lieve negligenza non è dannosa. In particolare, il fornitore non è responsabile per le spese legali, le spese legali del cliente o le spese per la pubblicazione delle sentenze, nonché per eventuali richieste di risarcimento danni o altre pretese di terzi; il cliente deve indennizzare e tenere indenne il fornitore a tale riguardo.

Il cliente accetta che il fornitore non può garantire l'assenza permanente da errori e la disponibilità del software, hardware e altri servizi utilizzati o prodotti e che la responsabilità per danni dovuti a errori del software, lacune software, fughe di dati, perdita di dati, furto di dati o altro sfruttamento sono quindi esclusi i punti deboli. L'uso del software non sostituisce il controllo umano dei dati trasmessi o generati. In caso di manutenzione o altro guasto del software, deve essere possibile l'elaborazione manuale da parte del cliente.

Le richieste di risarcimento danni da parte del cliente scadono sei mesi dopo la conoscenza del danno; ma comunque trascorsi tre anni dall'attività illecita del prestatore. Le richieste di risarcimento danni sono limitate all'importo del valore netto dell'ordine.

Se il danno al cliente deriva dalla perdita di dati, il fornitore non è responsabile per ciò se il danno avrebbe potuto essere evitato con un backup regolare e completo di tutti i dati rilevanti da parte del cliente. Il cliente effettuerà o farà eseguire un backup regolare e completo dei dati stesso o tramite terzi e di ciò è l'unico responsabile.

9. Dati del cliente e indennizzo da reclami di terzi

In qualità di fornitore di servizi tecnici, il fornitore salva i contenuti e i dati per il cliente, che inserisce e salva durante l'utilizzo del software e li mette a disposizione per il recupero. Il cliente si impegna nei confronti del provider a non pubblicare contenuti e dati che siano criminali o altrimenti illegali in assoluto o in relazione a singoli terzi e a non utilizzare programmi contenenti virus o altri malware in relazione al software. Il cliente rimane responsabile per quanto riguarda i dati personali e deve quindi verificare sempre se il trattamento di tali dati tramite l'uso del software si basa su autorizzazioni corrispondenti.

Il cliente è l'unico responsabile di tutti i contenuti utilizzati e dei dati trattati, nonché di eventuali posizioni legali a tal fine necessarie. Il provider non prende atto del contenuto del cliente e generalmente non controlla il contenuto utilizzato dal cliente con il software.

In tale contesto, il cliente si impegna a tenere indenne il fornitore da ogni responsabilità e da qualsiasi costo, compresi i costi possibili ed effettivi di procedimenti legali, se il fornitore è citato in giudizio da terzi, compresi i dipendenti del

cliente personalmente, a seguito di presunte azioni o omissioni del cliente. Il fornitore informerà il cliente del reclamo e, per quanto legalmente possibile, gli darà la possibilità di difendersi contro il reclamo fatto valere. Allo stesso tempo, il cliente fornirà immediatamente al fornitore tutte le informazioni a sua disposizione sui fatti oggetto del reclamo.

Restano impregiudicate eventuali ulteriori richieste di risarcimento danni da parte del fornitore.

10. Durata e risoluzione del contratto

La durata del contratto è di 12 mesi dalla data di ricezione dell'ordine. Dopo la scadenza del termine concordato, la durata si estenderà automaticamente per ulteriori 12 mesi al prezzo concordato, a meno che nel contratto rispettivo non sia diversamente specificato. Se non si desidera un rinnovo automatico, questo accordo può essere risolto per iscritto con un preavviso di tre mesi, a meno che nel contratto rispettivo non sia prevista una disposizione diversa.

Entrambe le parti si riservano il diritto alla risoluzione straordinaria per motivi importanti se i requisiti di legge sono soddisfatti. Un motivo importante per il fornitore è in particolare se il cliente è in ritardo di oltre due mesi con il pagamento di un compenso dovuto nonostante un sollecito. Se il cliente è responsabile del motivo della risoluzione, il cliente è obbligato a pagare al fornitore il compenso concordato meno le spese risparmiate dal fornitore entro la prima data in cui il contratto si concluderebbe in caso di risoluzione ordinaria.

Gli avvisi di risoluzione devono essere in forma scritta per essere efficaci. Il rispetto di questo modulo è un prerequisito per l'efficacia della risoluzione. Gli accordi telefonici, fax o verbali non soddisfano il requisito della forma scritta. Le cancellazioni via e-mail sono valide solo dopo la conferma da parte del fornitore per garantire e confermare la corretta consegna.

11. Riservatezza

Le parti sono obbligate a conservare tutte le informazioni sull'altra parte divenute o divenute loro note in relazione al presente contratto, contrassegnate come riservate o riconoscibili come segreti aziendali e commerciali in base ad altre circostanze (di seguito: "informazioni riservate"), mantenute segrete, non cedute a terzi, registrate o utilizzate in altro modo, a meno che l'altra parte non abbia espressamente acconsentito alla divulgazione o all'utilizzo per iscritto o le informazioni debbano essere divulgate per legge, ordine del tribunale o decisione amministrativa.

L'informazione non è un'informazione riservata ai sensi della presente sezione 12 se lo è

- era precedentemente noto all'altra parte senza che le informazioni fossero soggette ad alcun obbligo di riservatezza,
- è generalmente noto o viene a conoscenza senza violare gli obblighi di riservatezza assunti,
- comunicati all'altra parte da un terzo senza violazione di alcun obbligo di riservatezza.

Gli obblighi di cui alla presente Sezione 12 sopravvivono alla risoluzione del presente Accordo.

12. Trasferimento di diritti e obblighi

La cessione di diritti e obblighi derivanti dal presente contratto è consentita solo previo consenso scritto del fornitore. Il fornitore ha il diritto di affidare a terzi l'adempimento degli obblighi derivanti dal presente contratto.

13. Privacy

Il cliente accetta che i suoi dati personali, ovvero nome/società, professione, data di nascita, numero di iscrizione al registro delle imprese, poteri di rappresentanza, persona di contatto, indirizzo commerciale e altri indirizzi del cliente, numero di telefono, numero di fax, indirizzo e-mail, coordinate bancarie, dati della carta di credito, numero UID) ai fini

dell'esecuzione del contratto e della cura del cliente e per i nostri scopi pubblicitari, ad esempio per l'invio di offerte, opuscoli pubblicitari e newsletter (in formato cartaceo ed elettronico), nonché allo scopo di evidenziare il rapporto commerciale in essere o pregresso con il cliente (nota di riferimento) determinato automaticamente, sono conservati ed elaborati. Il cliente accetta che la posta elettronica gli sarà inviata per scopi pubblicitari fino a nuovo avviso. Tale consenso può essere revocato in qualsiasi momento per iscritto tramite e-mail, fax o lettera ai recapiti riportati in cima alle Condizioni Generali.

14. Diritto applicabile

Il contratto e tutti i diritti e gli obblighi reciproci che ne derivano, nonché i reclami tra il fornitore e il cliente sono soggetti al diritto sostanziale austriaco con esclusione delle sue norme di riferimento e con l'esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sulle vendite.

15. Luogo di adempimento e foro competente

Il luogo di adempimento è la sede del fornitore. In caso di spedizione, il rischio passa al cliente non appena il fornitore ha consegnato la merce all'impresa di trasporto da lui scelta.

Il foro competente per tutte le controversie legali che dovessero insorgere tra il fornitore e il cliente in relazione a questo rapporto contrattuale è il tribunale competente per la sede legale del fornitore. Indipendentemente da ciò, il fornitore ha il diritto di citare in giudizio il cliente presso il suo foro competente generale.

Nella misura in cui le designazioni relative a persone fisiche sono date solo in forma maschile nel presente contratto, si riferiscono allo stesso modo alle donne e agli uomini. Quando si applica la designazione a determinate persone fisiche, è necessario utilizzare il rispettivo modulo specifico per genere.