



27-11-2025

TERMINI E CONDIZIONI DI SERVIZIO DI DGM ITALIA SRL

La DGM Italia Srl (di seguito DGM) è membro del Gruppo DGM (Dangerous Goods Management Group) e opera a livello internazionale nel settore del trasporto delle sostanze e delle merci pericolose.

DGM fornisce tra l'altro servizi di consulenza e preparazione di documentazione, servizi di gestione in generale di merci pericolose (ad esempio servizi accessori al trasporto aereo, stradale, ferroviario e marittimo di merci pericolose, che comprendono tra gli altri la richiesta di permessi o deroghe di trasporto, sia a livello nazionale che internazionale, servizi per la movimentazione, l'imballaggio o il confezionamento di merci pericolose, nonché l'ispezione di spedizioni già preparate o imballate dai clienti), l'organizzazione di corsi di formazione e addestramento, la vendita di prodotti relativi alle merci pericolose e la fornitura del software online "DGOOffice" nonché di responsabili esterni (responsabili di sicurezza) per le merci pericolose.

Le presenti Condizioni di contratto (di seguito CGC) si intendono applicate a tutte le offerte e/o conferme d'ordine di DGM ed a tutti agli incarichi affidati alla stessa, salvo non diversamente previsto in base alle condizioni particolari contenute nelle suddette offerte e/o conferme d'ordine di DGM.

Eventuali condizioni generali del Cliente non troveranno applicazione, neppure parziale, se non sono espressamente accettate per iscritto da DGM. La stessa disposizione si applica in relazione a eventuali allegati agli ordini o comunque ad altra documentazione che siano di provenienza del Cliente.

Le presenti condizioni sono suddivise in una Sezione Generale preliminare, valida per tutti i tipi di servizi offerti da DGM, e in successive Sezioni Speciali valide per determinati tipi di servizi.

Eventuali integrazioni e/o modifiche delle presenti condizioni generali avranno effetto soltanto a seguito di accettazione scritta da parte di DGM.

PARTE GENERALE APPLICABILE A TUTTI I SERVIZI RESI DA DGM

1. Offerte e conclusione del contratto

Il contratto può essere stipulato individualmente tramite e-mail, telefono, o accordo personale. Su richiesta del Cliente, DGM presenta un'offerta che ove accettata dal cliente deve considerarsi per lui vincolante.

La presentazione dei servizi di DGM su siti web, brochure, cataloghi o presentazioni di prodotti simili di DGM non costituisce un'offerta legalmente vincolante, ma semplicemente un invito a chiedere chiarimenti per eventualmente effettuare un ordine. Salvo diversamente concordato, le offerte di DGM sono valide per 60 giorni dopodiché si intendono revocate e come mai formulate.

DGM non può essere mai obbligata a stipulare un contratto e si riserva il diritto di rifiutare in ogni momento la stipula di un contratto.

I Clienti sono responsabili della veridicità delle informazioni fornite e sono tenuti a comunicare eventuali modifiche alla DGM qualora fossero necessarie per l'adempimento del contratto. In particolare, i clienti devono assicurarsi che gli indirizzi e-mail e di consegna indicati siano corretti e che eventuali impedimenti alla ricezione di cui sono responsabili siano tenuti indebita considerazione (ad esempio controllando la cartella spam del software di posta elettronica utilizzato).

2. Pagamenti

I corrispettivi del servizio saranno concordati e pattuiti nelle singole offerte e/o conferme d'ordine di DGM e in relazione agli incarichi affidati alla stessa

Tutti i prezzi indicati da DGM, salvo diversamente previsto, sono da intendersi al netto dell'IVA e specifici per la situazione applicabile al momento della dichiarazione.

In caso di aumento successivo di uno o più fattori che incidono sul prezzo di costo – prezzi di acquisto, costo dei salari, imposte, contributi previdenziali, costi di trasporto, costi assicurativi, variazioni dei tassi di cambio e simili – DGM avrà il diritto di aumentare il prezzo originario di conseguenza.

Il Cliente non ha il diritto di compensare eventuali propri asseriti crediti con quanto dovuto a DGM e in ogni caso a sospendere il pagamento del dovuto a DGM e in tal caso sarà automaticamente considerato in mora e a sua volta DGM avrà la facoltà di sospendere i propri servizi.

Nel caso di mora del Cliente per qualsiasi ragione la DGM avrà sempre il diritto di addebitare al Cliente le spese legali sostenute per il recupero giudiziale ed extragiudiziale del suo credito.



27-11-2025

3. Responsabilità del Cliente

Il Cliente è consapevole del fatto che per qualsiasi servizio affidato alla DGM una descrizione tecnica errata da lui fornita può avere gravi conseguenze, anche se non sia direttamente responsabile dell'inesattezza di tale descrizione tecnica. Pertanto, il Cliente è considerato responsabile per tutti i danni che possono essere attribuiti, direttamente o indirettamente, a qualsiasi descrizione tecnica errata fornita dal Cliente o per suo conto a DGM, indipendentemente dal fatto che il Cliente ne sia direttamente responsabile/consapevole o meno e in tal caso il Cliente indennizzerà DGM e la manterrà indenne da qualsiasi danno/responsabilità/onere da ciò derivante.

4. Responsabilità di DGM

La DGM risponde soltanto per fatti a lei direttamente imputabili e in ogni caso risponde dei soli danni causati intenzionalmente o per grave negligenza dalla stessa DGM o dei suoi ausiliari.

Nel caso di responsabilità della DGM il risarcimento è comunque ai soli danni diretti e prevedibili al momento della conclusione del contratto.

Per la perdita di dati, DGM è responsabile solo nella misura in cui DGM sia contrattualmente o legalmente obbligata ad adottare misure di sicurezza per impedire la perdita di dati in questione e il cliente abbia adempiuto a tutti i propri obblighi contrattuali o legali di collaborazione.

5. Diritto di ritenzione

DGM avrà un diritto speciale (diritto di ritenzione) e il diritto di trattenere denaro e valori monetari, beni e documenti di o destinati al Cliente per conto e a rischio del Cliente fino al momento in cui il Cliente avrà pagato tutto ciò che è dovuto a DGM a qualsiasi titolo. Si applicano le disposizioni dell'articolo 2761 del Codice Civile italiano.

6. Legge applicabile e Foro esclusivo competente

Tutti i servizi affidati alla DGM saranno regolati e interpretati in conformità con le leggi italiane e tutte le controversie tra DGM e il Cliente saranno sottoposte in via esclusiva al Tribunale di Milano, con esclusione di qualsiasi altro Foro.

7. Privacy

DGM dà atto che i dati personali del Cliente comunicati per la conclusione ed esecuzione del contratto, verranno dallo stesso trattati in qualità di titolare del trattamento in conformità alle previsioni di cui al D. Lgs. 196/2003, come modificato ed integrato, del Regolamento UE 679/2016- GDPR nonché dei provvedimenti e linee guida emessi dall'Autorità Garante per la protezione dei dati personali.

Nel caso di clienti imprenditori, ciascuna parte contraente garantisce che il trattamento dei dati effettuato nella propria attività commerciale sia conforme ai requisiti vigenti in materia di protezione dei dati e supporta l'altra parte contraente nella misura concordata, stabilita dalla legge e comunque adeguata, nell'adempimento degli obblighi in materia di protezione dei dati derivanti dall'utilizzo dell'oggetto del contratto da parte dei clienti.

8. Riservatezza, diritti di proprietà intellettuale e protezione dei segreti

Le parti contraenti si impegnano a trattare in modo confidenziale tutte le informazioni riservate di cui vengono a conoscenza nell'ambito della loro collaborazione e a utilizzarle solo per gli scopi concordati contrattualmente.

Ai sensi della presente disposizione, per informazioni riservate si intendono informazioni, documenti, indicazioni e dati che sono contrassegnati come tali o che per loro natura sono da considerarsi riservati.

In particolare, sono considerati coperti dal presente accordo di riservatezza i seguenti aspetti: elenchi di clienti, partner contrattuali e dettagli contrattuali, dati di fatturato, listini prezzi, accordi sui prezzi e sugli sconti, bilanci aziendali, know-how tecnico e organizzativo (in particolare in relazione all'oggetto del contratto), solvibilità, questioni relative al personale, processi di produzione e sviluppo, procedure di marketing e misure di marketing pianificate.

Il "reverse engineering", ovvero l'osservazione, l'analisi, lo smontaggio o il collaudo dell'oggetto del contratto e dell'hardware e del software di DGM non è consentito senza il consenso dell'altra parte contraente.



27-11-2025

Le parti contraenti si impegnano a concedere l'accesso alle informazioni riservate solo ai dipendenti incaricati della fornitura dei servizi nell'ambito del presente contratto. Le parti contraenti non presenteranno alcuna richiesta di registrazione di diritti di proprietà industriale per le informazioni riservate dell'altra parte contraente. I diritti e gli obblighi sulla riservatezza non sono influenzati dalla risoluzione del contratto concluso tra le parti. Entrambe le parti contraenti sono tenute a restituire o distruggere le informazioni riservate dell'altra parte contraente alla risoluzione del presente contratto, a loro discrezione.

Sia i Clienti che la DGM possono, fatte salve eventuali obbligazioni di riservatezza espressamente concordate, fare riferimento all'utilizzo dell'oggetto del contratto da parte dei Clienti. Inoltre, le dichiarazioni pubbliche delle parti contraenti relative a una collaborazione saranno rilasciate solo previo accordo reciproco.



27-11-2025

SEZIONE SPECIALE RELATIVA AI SERVIZI DI CONSULENZA E PREPARAZIONE DOCUMENTAZIONE NEL SETTORE DELLE MERCI PERICOLOSE

Le seguenti condizioni speciali si applicano ai servizi di consulenza e preparazione documentazione nel settore delle merci pericolose forniti da DGM che comprendono in particolare la consulenza in merito agli imballaggi, l'assistenza nei confronti delle autorità e nelle procedure di sicurezza, la preparazione e compilazione dei documenti relativi alle merci pericolose, etc.

1. **Oggetto della prestazione**

- 1.1. L'oggetto e l'entità esatti dei servizi, nonché il periodo di prestazione dei servizi e il compenso sono stabiliti dalle parti nell'ambito di un accordo da stipulare separatamente. DGM non è tenuta ad accettare ordini singoli.
- 1.2. Se l'ordine è insufficiente o il suo ambito è dubbio in determinati casi, i servizi che DGM deve fornire comprendono i compiti usuali nel settore.
- 1.3. Anche l'invio di un qualsiasi ordine o pagamento da parte del Cliente a DGM costituisce sua piena e incondizionata accettazione delle presenti condizioni.
- 1.4. Il Cliente esonera DGM da qualsiasi responsabilità per danni causati da violazioni di legge imputabili al Cliente.
- 1.5. Le modifiche all'oggetto del servizio concordate successivamente autorizzano sempre DGM a subordinarne l'esecuzione al pagamento da parte del Cliente di un costo aggiuntivo per tali modifiche.
- 1.6. Le condizioni specificate nelle offerte, si riferiscono esclusivamente alla normativa applicabile al momento dell'emissione delle offerte stesse e della eventuale sottoscrizione dell'ordine. Nel caso di successiva variazione della sopra citata normativa, o nel caso di successivo rientro nel campo di applicazione di ulteriori norme già esistenti o nuove, l'eventuale richiesta di estendere l'assistenza anche alle nuove norme o campi di applicazione suddetti, non si intenderà compresa nel prezzo dell'offerta, ma dovrà essere oggetto di specifica revisione contrattuale. Qualora la suddetta richiesta di estendere l'assistenza anche ad eventuali nuove norme applicabili, comporti secondo DGM, un aumento del compenso previsto per il contratto originario, DGM provvederà ad inoltrare specifico preventivo di spesa, salvaguardando in ogni caso le necessità di intervento legate all'urgenza (per le quali si procederà successivamente alla fatturazione a consuntivo).

2. **Collaborazione e obblighi di cooperazione**

- 2.1. Le Parti contraenti collaborano in modo leale e si informano reciprocamente senza indugio in caso di scostamenti dalla procedura concordata o di dubbi sulla correttezza della procedura dell'altra parte.
- 2.2. La DGM fornisce i servizi concordati secondo lo stato attuale della scienza e della tecnica al momento della conclusione del singolo ordine, secondo scienza e coscienza e con la diligenza usuale nel settore.
- 2.3. I servizi che DGM deve fornire saranno eseguiti da personale qualificato. Se le Parti designano specificatamente determinati collaboratori come collaboratori del progetto o referenti, questi possono essere sempre sostituiti da collaboratori con qualifiche ed esperienze simili, purché ciò non pregiudichi lo scopo del contratto. La sostituzione dei collaboratori deve essere concordata in anticipo tra le parti contraenti. La fornitura di servizi personali deve essere espressamente concordata come tale.
- 2.4. Il Cliente fornirà in modo regolare a DGM tutta la collaborazione e le prestazioni necessarie e utili. Ciò include in particolare la messa a disposizione tempestiva di informazioni e dati, nella misura in cui ciò sia utile e necessario per il servizio.
- 2.5. Se necessario per la fornitura dei servizi da parte di DGM (i) il Cliente fornirà le attrezzature tecniche funzionanti e le metterà a disposizione di DGM gratuitamente e in misura adeguata; (ii) il Cliente fornirà i dati di accesso; (iii) il cliente supporterà DGM con personale adeguato.
- 2.6. Se DGM richiede a un cliente di fornire un riscontro entro un termine ragionevole (pari o maggiore di sette giorni) e informa il Cliente che, in assenza di riscontro, riterrà accettata la sua proposta, l'assenza di riscontro da parte del Cliente entro il termine previsto sarà considerata come sua accettazione della proposta di DGM.
- 2.7. Se non è in condizione di fornire i servizi a causa della mancanza o dell'insufficienza della collaborazione o delle forniture da parte del Cliente, o può fornirli solo con costi aggiuntivi, DGM ha il diritto di addebitare al cliente tali costi aggiuntivi necessari.

- 2.8 Le Parti contraenti e i loro referenti sono tenuti a consultarsi ad intervalli regolari, stabiliti di comune accordo, in merito ai progressi e agli ostacoli nell'esecuzione del contratto, al fine di poter intervenire, se necessario, nell'esecuzione del contratto.
- 2.9 Se il Cliente si rende conto che le proprie indicazioni e richieste a DGM sono errate, incomplete, ambigue o irrealizzabili, è tenuto a comunicarlo immediatamente alla DGM, indicando anche tutte le conseguenze che ne derivano.
- 2.10 Le comunicazioni tra DGM e il Cliente devono sempre essere il più efficaci possibile, ovvero rapide e prive di errori. A tal fine, il Cliente è tenuto a rispettare determinati requisiti formali di comunicazione, purché questi gli siano stati comunicati o siano altrimenti noti. Ciò include in particolare l'utilizzo di sistemi di ticketing e una descrizione adeguata di problemi, sintomi, malfunzionamenti tecnici e simili. Se il Cliente non rispetta i requisiti formali di comunicazione, non sussistono obblighi o responsabilità di sorta da parte di DGM.

3 Termini e scadenze

- 3.1. Tutti i termini e le scadenze indicate da DGM non sono mai da considerarsi tassativi e vincolanti ma soltanto indicativi, salvo che DGM non ne abbia accettato espressamente ed inequivocabilmente la tassatività per iscritto
- 3.2 DGM non può mai essere considerato responsabile per ritardi nella prestazione dovuti a lui non imputabili e/o per circostanze che rientrano nell'ambito di competenza del Cliente (mancata tempestiva messa a disposizione di informazioni e/o dati, etc.) ed è in tal caso autorizzata a posticipare la fornitura del servizio in questione per la durata dell'impedimento/ritardo, più un ulteriore termine ragionevole.

4 Corrispettivo

- 4.1. Il corrispettivo ed i relativi termini di pagamento risultano dal singolo ordine. Dal corrispettivo indicato nella offerta e/o nella conferma d'ordine, resta esclusa la fornitura di servizi ivi non esplicitamente specificati, nonché di eventuali servizi la cui necessità dovesse emergere nel corso dell'assistenza o di servizi legati all'insorgere di emergenze e situazioni impreviste. In caso si verificano le suddette circostanze e vengano ricevute da DGM in tal senso esplicite richieste da parte del Cliente, DGM provvederà ad inoltrare specifico preventivo di spesa, salvaguardando in ogni caso le necessità di intervento legate all'urgenza (per le quali si procederà successivamente alla fatturazione a consuntivo).
- 4.2 I servizi che esulano dall'ambito dei servizi concordati o dall'oggetto del contratto devono essere remunerati separatamente dal Cliente. A tal fine si applicano le tariffe vigenti della DGM, nonché le tariffe usuali del settore per progetti analoghi. Quanto sopra vale anche nell'ambito della responsabilità del Cliente per prestazioni extra derivate da informazioni errate o incomplete fornite dal Cliente, reclami non verificabili, uso improprio di oggetti, documenti, software o hardware, mancato rispetto di istruzioni legittime o altre violazioni degli obblighi da parte del Cliente.
- 4.3 Oltre al compenso concordato, DGM ha diritto al rimborso delle spese e degli oneri necessari per la fornitura dei servizi, in particolare delle spese di viaggio e di soggiorno, nella misura in cui queste siano state necessarie e per motivi fondati.

5 Responsabilità per i servizi forniti

- 5.1 DGM ha facoltà di far eseguire, interamente o in parte, a terzi l'incarico conferito. Nel caso DGM affidi lavori, interamente o parzialmente, a terzi, manterrà comunque le proprie responsabilità nei confronti del Cliente.
- 5.2. Il servizio erogato si intende riferito esclusivamente ad un ruolo consultivo, ovvero all'assistenza/consulenza/affiancamento del Cliente, non avendo DGM alcuna possibilità di influire direttamente sugli aspetti strutturali/organizzativi riguardanti le attività del Cliente. Il servizio erogato si basa inoltre esclusivamente sulle informazioni riguardanti le attività del Cliente fornite a DGM dal Cliente stesso. Pertanto, nessuna responsabilità potrà essere attribuita a DGM, in caso di eventuali carenze/errori/omissioni, che dovessero essere rilevate nel sistema produttivo/organizzativo/documentale del Cliente e sanzionate dalle Autorità e/o da terzi, conseguenti ad informazioni carenti/errate/omissive fornite a DGM. Il Cliente garantisce sulla veridicità e completezza dei dati e delle informazioni forniti a DGM per l'espletamento degli incarichi di consulenza e formazione affidati e se ne assume l'esclusiva responsabilità.



27-11-2025

SEZIONE SPECIALE RELATIVA AI SERVIZI DI VENDITA DI PRODOTTI

1. Validità

1.1. Le seguenti condizioni speciali si applicano ai contratti di vendita di prodotti stipulati tra DGM e i suoi Clienti.

2. Passaggio della proprietà e rischi

2.1. Salvo diverso accordo in forma scritta, il Cliente acquista la proprietà dei prodotti con il pagamento integrale della fattura e/o delle fatture emesse da DGM, ma assume ogni eventuale rischio inerente ai prodotti dal momento della consegna da parte di DGM al primo vettore e/o allo spedizioniere e/o al Cliente, se la consegna avviene direttamente.

3. Spese di consegna e spedizione

3.1. Le spese di consegna e spedizione aggiuntive al prezzo di vendita vengono comunicate al Cliente nella descrizione del prodotto corrispondente e prima del completamento dell'ordine, oppure tramite link.

3.2. In caso di consegna in paesi al di fuori dell'Unione Europea (UE) o dello Spazio Economico Europeo (SEE), potrebbero essere applicate imposte aggiuntive (ad es. dazi doganali) o costi (ad es. commissioni bancarie). Il Cliente è tenuto ad informarsi anticipatamente sui possibili costi aggiuntivi presso le autorità competenti e sulla base delle normative nazionali applicabili e non può sollevare contestazioni al riguardo verso DGM.

4. Consegna, disponibilità della merce

4.1. La merce ordinata viene consegnata all'indirizzo di consegna indicato, salvo diversamente concordato.

4.2. Nel caso di merci consegnate tramite un corriere, la consegna è da considerarsi avvenuta, salvo diverso accordo, "franco bordo marciapiede", ossia sul marciapiede pubblico adiacente all'indirizzo di consegna.

4.3. Se la consegna di un prodotto non va a buon fine per motivi imputabili al Cliente, quest'ultimo è tenuto a sostenere i costi sostenuti per la spedizione e il reso in misura adeguata.

4.4. Se la consegna della merce non va a buon fine per colpa del Cliente nonostante tre tentativi di consegna, DGM può recedere dal contratto.

4.5. I termini di consegna indicati concordati tra le parti ed indicati in fattura ovvero nell'offerta ovvero nella documentazione a ciò destinata, sono indicativi e non comportano alcuna assunzione di responsabilità da parte di DGM, salvo diverso ed espresso accordo in forma scritta tra le Parti.

4.6. I Clienti sono tenuti a segnalare immediatamente a DGM eventuali danni causati dal trasporto e apporre debite e circostanziate riserve scritte sul documento di trasporto pena la decadenza da ogni reclamo verso DGM a tale titolo.

4.7. Il rischio di perdita e danni alla merce passa ex art.1510 c.c. al Cliente non appena DGM ha consegnato la merce allo spedizioniere, al vettore o al soggetto incaricato dell'esecuzione della spedizione.

5. Garanzia e reclami

5.1. DGM si impegna a consegnare i Prodotti secondo quanto concordato e con riferimento agli standard applicati nel settore. Eventuali vizi dei prodotti devono essere denunciati al momento della consegna dei prodotti al Cliente in caso di vizio palese e/o rilevabile a prima vista ed entro i successivi otto (8) giorni se occulto, a pena di decadenza. Inoltre, tali vizi devono essere denunciati, salvo il diverso termine stabilito dalla legge, entro un (1) anno dalla consegna a pena della prescrizione del diritto a far valere il vizio da parte del Cliente.

5.2. Le normali variazioni commerciali, consentite dalle norme di qualità o di lieve entità in termini di qualità, peso, dimensioni, spessore, larghezza, finitura, motivo, colore, ecc. non costituiscono difetti del prodotto.



27-11-2025

SEZIONE SPECIALE RELATIVA AI SERVIZI PER L'UTILIZZO DEL SOFTWARE ONLINE DGOFFICE

1. Validità

- 1.1. Le seguenti condizioni speciali particolari si applicano alla fornitura del software online "DGOOffice" ai clienti di DGM e ai servizi connessi alla fornitura, che comprendono la messa a disposizione delle funzioni di DGOOffice e la memorizzazione delle informazioni dei Clienti.
- 1.2. DGOOffice è offerto solo ai Clienti che sono imprenditori. Ai consumatori è vietato l'uso di DGOOffice.

2. Oggetto della prestazione

- 2.1. DGM fornisce al cliente il software "DGOOffice" e le funzioni ad esso correlate, nonché l'hosting dei dati del cliente.
- 2.2. Gli aggiornamenti del prodotto sono prestazioni facoltative di DGM, a meno che non siano stati espressamente concordati o siano necessari in base a obblighi di garanzia o prestazioni simili (ad es. aggiornamenti di sicurezza).
- 2.3. Per quanto riguarda la memorizzazione dei dati, DGM è responsabile della loro accessibilità solo nella misura in cui le limitazioni siano attribuibili esclusivamente alla parte della rete da essa gestita. I Clienti sono gli unici responsabili dell'esecuzione o dell'installazione di DGOOffice sui dispositivi finali e, nella misura in cui ciò sia determinato dal proprio ambiente software e hardware.
- 2.4. Il raggiungimento di un determinato risultato presso il Cliente o il raggiungimento di una determinata idoneità di DGOOffice per le esigenze specifiche del cliente è garantito da DGM solo se il risultato, l'obiettivo o l'idoneità sono espressamente concordati per iscritto tra le parti contraenti, ad esempio in termini di indicatori, valori target o determinazione di un risultato concreto o di un'opera.
- 2.5. La formazione degli utenti, la documentazione individuale, i rapporti, l'istruzione, l'installazione e la manutenzione non fanno automaticamente parte integrante della fornitura di DGOOffice e devono essere concordati separatamente.
- 2.6. DGM si riserva il diritto di ampliare, modificare e migliorare DGOOffice, in particolare se ciò serve al progresso tecnico, appare necessario per impedire abusi o se DGM è obbligata a farlo in base a disposizioni di legge e la modifica è ragionevole per il Cliente e non compromette lo scopo del contratto.

3. Ambito della licenza e diritto d'uso

- 3.1. I Clienti ottengono il diritto semplice di utilizzare DGOOffice per la propria azienda o organizzazione in conformità con il contratto stipulato. Non è consentito concedere in sublicenza, trasferire o fornire il prodotto a terzi.
- 3.2. I Clienti possono utilizzare DGOOffice solo tramite le maschere di immissione dati, le interfacce e le opzioni di accesso al software e ai dati messe a disposizione. I clienti non sono autorizzati a modificare la programmazione o la struttura di DGOOffice autonomamente o tramite terzi, se non nelle modalità previste da DGM. Sono vietate azioni che potrebbero compromettere la funzionalità di DGOOffice. In particolare, è vietato un carico eccessivo che superi l'intensità e la frequenza di utilizzo previste durante il normale utilizzo di DGOOffice (ad esempio, a causa di software dei clienti che, a causa di errori tecnici, genera costantemente accessi non necessari). La DGM si riserva il diritto di limitare in misura adeguata l'utilizzo di DGOOffice da parte dei Clienti in caso di violazione, tenendo conto dell'intensità della violazione e degli interessi contrattuali dei Clienti.
 - 3.3. Entrambe le parti contraenti e/o i titolari di diritti divergenti mantengono tutti i diritti di proprietà e di titolarità sui propri nomi commerciali, marchi, marchi di servizio, loghi e nomi di dominio, nonché DGM in particolare per quanto riguarda DGOOffice, compreso il codice del programma e i contenuti (di seguito "diritti di proprietà intellettuale") associati a DGOOffice o visualizzati o utilizzati in altro modo nell'ambito dell'utilizzo di DGOOffice. Al Cliente è vietato utilizzare i diritti di proprietà intellettuale in modo diverso da quanto concordato nel presente contratto senza l'espressa autorizzazione scritta dei rispettivi titolari dei diritti.

4. Conclusione del contratto e account Cliente

- 4.1. DGM mette a disposizione del Cliente un account cliente. Il contratto si conclude non appena DGM attiva l'account cliente, il che presuppone fondamentalmente il pagamento del canone di utilizzo.



27-11-2025

- 4.2. All'interno dell'account cliente, ai Clienti vengono fornite informazioni sui moduli utilizzati, sulla loro durata e sui dati dei clienti memorizzati presso DGM. Inoltre, il Cliente può creare altri utenti all'interno dell'account cliente. Le informazioni memorizzate nell'account cliente non sono pubbliche.
- 4.3. Il Cliente è tenuto a fornire informazioni veritiere nel proprio account cliente e ad adeguare tali informazioni alle modifiche delle circostanze effettive, nella misura in cui ciò sia necessario (ad esempio, l'indirizzo e-mail modificato in caso di cambiamento o l'indirizzo postale modificato prima di un ordine). I clienti sono responsabili per eventuali svantaggi derivanti da informazioni errate.
- 4.4. Il Cliente è responsabile del proprio account nell'ambito della sua sfera di influenza. È responsabilità del Cliente prestare la massima attenzione nell'utilizzo dei dati di accesso all'account e adottare tutte le misure necessarie per garantire la riservatezza e la sicurezza dei dati e impedirne la divulgazione a terzi. Il Cliente è tenuto ad avvisare immediatamente DGM qualora sussista il motivo di ritenere che un terzo sia a conoscenza dei dati di accesso e/o stia abusando dell'account cliente.

5. **Canoni di utilizzo**

- 5.1. Il periodo di pagamento e l'importo dei costi di utilizzo dipendono dai moduli software selezionati e dai prezzi comunicati al Cliente per il loro utilizzo.
- 5.2. DGM ha sempre la facoltà di aumentare la tariffa concordata ove ciò dipenda da esigenze sopravvenute. DGM in tal caso informerà il Cliente, insieme alla comunicazione di modifica, del termine per l'opposizione e delle conseguenze di una mancata opposizione.
- 5.3. Se il Cliente è in ritardo nei pagamenti, DGM ha il diritto di rifiutare l'adempimento delle prestazioni dovute e di limitare l'accesso a DGOOffice o l'utilizzo di DGOOffice fino a quando il ritardo non sia stato sanato. In questi casi, DGM informerà preventivamente il Cliente della limitazione con un preavviso di sette giorni lavorativi per sanare il ritardo. Il diritto al compenso di DGM rimane invariato dalla limitazione. L'accesso a DGOOffice verrà riattivato immediatamente dopo il pagamento degli arretrati. Il diritto alla limitazione sussiste come misura meno severa anche nel caso in cui DGM abbia il diritto di recedere in via straordinaria dal contratto con il cliente.

6. **Responsabilità per l'utilizzo e i contenuti**

- 6.1. Con il termine "contenuti" utilizzato di seguito si intendono tutti i dati e i contenuti relativi al software, nonché i materiali e le informazioni, come ad esempio immagini, grafici, loghi di marchi, video, testi, codici sorgente, informazioni sulle parti contraenti, i loro clienti, terzi o link a tali contenuti.
- 6.2. I clienti sono responsabili del proprio utilizzo di DGOOffice e garantiscono che l'utilizzo di DGOOffice sia conforme alla legge vigente, non violi i diritti di terzi (ad esempio diritti d'autore o marchi, segreti commerciali, diritti della personalità e diritti alla privacy) e non comporti eventuali violazioni legali. Informazioni obbligatorie. I clienti sono responsabili in particolare dei propri dipendenti e incaricati a cui viene messo a disposizione DGOOffice e li informano sui limiti contrattuali e legali dell'utilizzo consentito di DGOOffice.
- 6.3. DGM non si appropria dei contenuti caricati, inseriti, comunicati o altrimenti forniti dai clienti nell'ambito di DGOOffice.

7. **Concessione dei diritti di utilizzo necessari da parte dei Clienti**

- 7.1. I clienti concedono a DGM i diritti di utilizzo dei propri contenuti protetti legalmente, necessari per la fornitura contrattuale dei servizi da parte di DGM. Ciò include in particolare i diritti di elaborazione dei contenuti registrati, trasmessi o altrimenti utilizzati dal cliente nell'ambito dell'utilizzo dell'oggetto del contratto. DGM esercita tali diritti solo nel rispetto delle disposizioni contrattuali e legali in materia di riservatezza e protezione dei dati.
- 7.2. La concessione è illimitata nel tempo fino alla revoca o alla risoluzione da parte del Cliente. Le presenti CGC non limitano in alcun modo la titolarità e i diritti di controllo del Cliente sui suoi diritti di proprietà intellettuale.

8. **Violazione degli obblighi e manleva**

- 8.1. In caso di gravi violazioni degli obblighi previsti dalla legge o dalle presenti CGC da parte del Cliente, DGM ha il diritto di limitare o bloccare l'accesso del cliente a DGOOffice. Si considerano violazioni gravi quelle che rendono irragionevole per DGM il mantenimento dell'adempimento del contratto poiché mettono a rischio i



27-11-2025

diritti e gli interessi di DGM, di terzi o del Cliente. L'intensità della violazione e gli interessi contrattuali del Cliente saranno tenuti in considerazione in misura adeguata.

- 8.2. Il Cliente si impegna a manlevare DGM da reclami o rivendicazioni di terzi, qualora sia avanzate nei confronti di DGM per motivi imputabili al Cliente. La manleva include tutti i costi anche legali sostenuti da DGM per difendersi da tali reclami e rivendicazioni.
- 8.3. Il Cliente è tenuto ad informare immediatamente DGM di eventuali violazioni di diritti e ad assisterla nella difesa dai suddetti reclami/rivendicazioni fornendo tutte le dichiarazioni ed informazioni necessarie.
- 8.4. Nei casi in cui la violazione sia grave DGM ha il diritto, a seconda della gravità della violazione, di interrompere l'ulteriore collaborazione col Cliente oppure di bloccare il suo accesso a DGOOffice e di vietargli di registrarsi nuovamente.

9. **Garanzia e inadempimenti**

- 9.1. Il cliente è tenuto a comunicare immediatamente alla DGM eventuali difetti riscontrati. Ciò include in particolare la presentazione alla DGM di dettagliate relazioni scritte sui difetti e la fornitura di altri dati e protocolli utili all'analisi del difetto.
- 9.2. Il Cliente dà atto ed è ben consapevole che, allo stato attuale della tecnica, non è possibile creare software per computer in modo tale che funzionino sempre senza errori in tutte le applicazioni e combinazioni. In questo contesto, DGM garantisce l'accessibilità e la funzionalità di DGOOffice secondo gli standard previsti dal settore. L'accessibilità e la funzionalità non sono considerate compromesse se non sono dovute a difetti di DGOOffice o non imputabili direttamente a DGM.
- 9.3. Non sono in particolare considerati difetti le limitazioni o i guasti di DGOOffice e dei dati del programma dovuti a circostanze che esulano dal controllo e dalla responsabilità di DGM (colpa di terzi, malfunzionamento delle linee di telecomunicazione, interfacce di terzi, malfunzionamenti tecnici presso i clienti, cause di forza maggiore, ecc. Non sono inoltre considerati difetti gli eventi e le conseguenze derivanti da immissioni, impostazioni e altre azioni effettuate dai clienti sotto la propria responsabilità durante l'utilizzo dell'oggetto del contratto.
- 9.4. I Clienti garantiscono che da parte loro sussistono i requisiti tecnici e legali comunicati a DGM per l'utilizzo dell'oggetto del contratto.
- 9.5. È esclusa la responsabilità di DGM per i difetti già presenti al momento della consegna o della messa a disposizione dell'oggetto del contratto ove siano conosciuti dal Cliente o che il Cliente avrebbe potuto o dovuto conoscere e che in entrambi i casi non siano stati segnalati a DGM entro le successive 72 ore. Lo stesso vale se i difetti non erano evidenti per il Cliente, a partire dal momento in cui sono stati scoperti o avrebbero potuto essere scoperti.
- 9.6. Se la sicurezza del Cliente o dell'infrastruttura oggetto del contratto è gravemente compromessa (ad esempio da malware o tentativi di accesso non autorizzati), DGM può limitare temporaneamente l'accesso all'oggetto del contratto e la portata delle sue funzioni, a seconda delle necessità e tenendo debitamente conto degli interessi del Cliente.
- 9.7. I tempi di manutenzione (che comprendono i tipici lavori di manutenzione, modifica, aggiornamento o installazione) non costituiscono difetti.
- 9.8. Non sussistono diritti di reclamo per difetti in caso di scostamenti irrilevanti dalla qualità concordata o prevista e in caso di compromissione irrilevante dell'idoneità all'uso. Le descrizioni dei prodotti non costituiscono di per sé una garanzia senza un accordo scritto separato.
- 9.9. In caso di aggiornamenti, upgrade e nuove versioni, i diritti di reclamo per difetti sono limitati alle innovazioni dell'aggiornamento, dell'upgrade o della nuova versione rispetto alla versione precedente.



27-11-2025

SEZIONE SPECIALE RELATIVA AI SERVIZI DI NOMINA QUALE CONSULENTE ESTERNO PER IL TRASPORTO DI MERCI PERICOLOSE

1. Validità

- 1.1. Le seguenti condizioni speciali si applicano ai servizi forniti dalla DGM in relazione alla nomina di consulenti per la sicurezza nel trasporto di merci pericolose.
- 1.2. La nomina di un consulente per la sicurezza delle merci pericolose viene offerta solo ai clienti che sono imprenditori e non anche ai consumatori.

2. Diritti e doveri delle parti contraenti

- 2.1. I periodi di monitoraggio concordati contrattualmente sono stabiliti dal Cliente. Quest'ultimo è tenuto per legge ad estenderli autonomamente, se necessario, qualora non siano sufficienti a monitorare adeguatamente l'attività.
- 2.2. Il responsabile della sicurezza è incaricato di vigilare sul rispetto delle norme relative al trasporto di merci pericolose e non è responsabile dell'esecuzione stessa.
- 2.3. Nell'ambito della sua attività di controllo, il responsabile della sicurezza è responsabile solo per gli ambiti che è stato in grado di documentare. Gli ambiti che non sono stati da lui controllati o che non sono stati segnalati non rientrano nella sua sfera di responsabilità.
- 2.4. Nell'ambito della consulenza fornita dal responsabile della sicurezza per il trasporto di merci pericolose in relazione alle attività connesse al trasporto di merci pericolose, oltre ai punti sollevati dal responsabile stesso, il Cliente è autonomamente responsabile del trasporto. Nella redazione della relazione annuale occorre tenere presente che anche il Cliente è tenuto a presentare la relazione annuale all'autorità su richiesta di quest'ultima e a conservarla per cinque anni. Anche il responsabile della sicurezza lo fa, ma è responsabile solo della redazione della relazione annuale entro il termine previsto.
- 2.5. Per quanto riguarda le procedure volte a garantire il rispetto delle norme relative all'identificazione del trasporto di merci pericolose, oltre ai punti sollevati dal responsabile della sicurezza delle merci pericolose, è necessario che il Cliente stesso sia responsabile della classificazione dei materiali, della tenuta dei relativi registri e, in particolare, della classificazione dei rifiuti. In questo caso, il responsabile della sicurezza delle merci pericolose ha solo un ruolo consultivo ai sensi dell'ADR/RID/ADN 1.8.3.3 ("Procedura dell'azienda per tenere conto di esigenze particolari relative alle merci trasportate al momento dell'acquisto dei mezzi di trasporto"). Se queste esigenze non vengono fornite, il responsabile della sicurezza delle merci pericolose non si assume alcuna responsabilità al riguardo. Il Cliente è l'unico responsabile dell'integrazione delle procedure, compresa la relativa documentazione. Anche in questo caso, il responsabile della sicurezza dei trasporti di merci pericolose ha solo un ruolo consultivo.

Per quanto riguarda la formazione adeguata dei lavoratori interessati dell'azienda e le annotazioni relative a tale formazione nel fascicolo personale, va osservato che il responsabile esterno della sicurezza dei trasporti non ha legalmente accesso ai fascicoli personali interni. Pertanto, è il Cliente stesso a essere responsabile di presentare al responsabile della sicurezza dei trasporti la documentazione pertinente e di verificarla regolarmente. Ciò vale in particolare per l'impiego del personale, poiché il responsabile della sicurezza dei trasporti, in quanto persona esterna, può monitorare le strutture aziendali solo in misura limitata. Ciò significa che la direzione aziendale e di reparto è responsabile della formazione dei dipendenti, che devono essere segnalati al responsabile della sicurezza dei trasporti se necessario, e che il responsabile della sicurezza dei trasporti fornisce consulenza nell'ambito delle sue funzioni e può svolgere la formazione su istruzione. A questo proposito, è necessario assicurarsi che tutte le persone coinvolte nel trasporto di merci pericolose ricevano una formazione. Per quanto riguarda l'attuazione di misure immediate adeguate in caso di incidenti o inconvenienti che potrebbero verificarsi durante il trasporto di merci pericolose o durante le operazioni di carico e scarico, il responsabile della sicurezza può controllare a campione le procedure corrispondenti. Il Cliente è l'unico responsabile dell'attuazione, compresi i rischi di responsabilità civile connessi. Nell'ambito dello svolgimento di indagini e, se necessario, della redazione di relazioni su incidenti e inconvenienti o gravi violazioni verificatisi durante il trasporto di merci pericolose o durante le operazioni di carico e scarico, è importante notare che questi devono essere presentati al responsabile della sicurezza per il trasporto di merci pericolose in modo completo, al fine di non ostacolarne il lavoro. Ciò è richiesto dalla legge. Se le informazioni non vengono presentate al responsabile della

10

sicurezza, quest'ultimo è esonerato dalla responsabilità relativa alle ritorsioni/doglianze delle autorità o terzi. Sono esclusi dalla presente disposizione gli eventi di cui al capitolo 1.8.5 ADR/RID/ADN. Questi devono essere comunicati autonomamente dal Cliente o dalla persona da lui incaricata all'Autorità competente, se necessario. Non devono essere confusi con la relazione sull'incidente redatta dal responsabile della sicurezza.

Per quanto riguarda l'introduzione di misure adeguate volte a prevenire il ripetersi di incidenti, inconvenienti o violazioni gravi, si fa riferimento all'attuazione di procedure e istruzioni di lavoro che l'azienda stessa è tenuta a eseguire. In questo caso, il responsabile della sicurezza per il trasporto di merci pericolose ha solo un ruolo consultivo e, se necessario, può elaborarle per il Cliente o definire le misure da adottare. Anche in questo caso, gli incidenti o le non conformità precedenti devono essere segnalati al responsabile della sicurezza dei trasporti. In caso contrario, il responsabile della sicurezza dei trasporti è esonerato da qualsiasi ulteriore responsabilità legale.

Per quanto riguarda il rispetto delle disposizioni di legge e dei requisiti speciali per il trasporto di merci pericolose nella selezione e nell'impiego di subappaltatori o altri terzi, vale quanto segue.

Anche in questo caso il responsabile della sicurezza delle merci pericolose fornisce consulenza e i rispettivi subappaltatori devono essere segnalati al responsabile della sicurezza delle merci pericolose, in particolare prima dell'inizio di nuovi servizi. Per quanto riguarda i subappaltatori già impiegati, il responsabile della sicurezza delle merci pericolose può controllare a campione la gestione della qualità tramite la documentazione, i documenti di trasporto o le autorizzazioni di trasporto. Il responsabile della sicurezza delle merci pericolose non è responsabile in caso di mancata presentazione di eventuali documenti o informazioni.

- 2.6. Nel verificare se il personale incaricato del trasporto di merci pericolose o delle operazioni di carico e scarico delle stesse disponga di istruzioni e indicazioni di lavoro dettagliate, si precisa che, in linea di principio, la responsabilità della loro redazione spetta al Cliente e in particolare alla sua direzione aziendale e ai responsabili di reparto. Anche in questo caso, il responsabile della sicurezza delle merci pericolose svolge solo un ruolo consultivo e può, in singoli casi, affiancare l'azienda in tale attività. La segnalazione da parte del responsabile della sicurezza delle merci pericolose della mancanza della documentazione corrispondente lo esonera da ulteriori responsabilità. Lo stesso vale per la completezza delle istruzioni procedurali e di lavoro, poiché il responsabile della sicurezza delle merci pericolose può conoscere solo i processi che gli vengono indicati. Se non gli vengono presentati determinati documenti o se i processi non sono stati indicati e formulati in modo adeguato, il responsabile della sicurezza dei trasporti non è in grado di verificarne la completezza. In questo caso, la responsabilità ricade esclusivamente sul Cliente.
- 2.7. Quando vengono introdotte misure volte a informare sui pericoli legati al trasporto di merci pericolose o alle operazioni di carico e scarico delle stesse, tutti i dipendenti che hanno a che fare con tali materiali devono ricevere un'adeguata formazione. Ciò e le misure che ne derivano sono di competenza della direzione aziendale e dei responsabili di reparto, mentre il responsabile della sicurezza per il trasporto di merci pericolose ha un ruolo di consulenza. Anche in questo caso, il responsabile della sicurezza dei trasporti può accompagnare i processi che rientrano nell'ambito del suo incarico. Quando si introducono misure per verificare la presenza dei documenti e delle attrezzature di sicurezza da trasportare nel mezzo di trasporto, nonché per verificare la conformità di tali documenti e attrezzature, tutte le situazioni di trasporto devono essere presentate al responsabile della sicurezza dei trasporti, che può controllare i trasporti a campione nell'ambito della sua attività di consulenza. Se durante i suoi controlli in loco non è possibile effettuare i controlli perché non ci sono trasporti, l'azienda è responsabile in modo autonomo del rispetto delle norme. Il responsabile della sicurezza può solo raccogliere punti chiave attraverso i suoi controlli. Per l'introduzione di procedure di verifica e di rispetto delle norme relative al carico e allo scarico, devono essere implementate istruzioni procedurali e operative con le relative specifiche delle liste di controllo. Sebbene non siano prescritte dalla legge, esse costituiscono la base di una corretta organizzazione aziendale. Il responsabile della sicurezza per il trasporto di merci pericolose formulerà raccomandazioni sulle liste di controllo nell'ambito della sua attività. Oltre all'introduzione delle procedure, l'azienda è responsabile in modo autonomo della loro creazione, cosicché il responsabile della sicurezza per il trasporto di merci pericolose non è responsabile del rispetto delle norme. Solo l'indicazione dell'esistenza di procedure adeguate rientra nelle sue mansioni.

- 2.8. Per quanto riguarda l'esistenza di un piano di sicurezza, il responsabile della sicurezza è tenuto a verificarlo. La redazione dei piani di sicurezza è compito del committente. Il responsabile della sicurezza è a sua volta disponibile per fornire consulenza. Si precisa che è prevista una formazione specifica per i dipendenti in conformità con le disposizioni dell'ADR/RID/ADN che devono essere rispettate. Esse devono essere attuate dal Cliente tramite la direzione aziendale e i responsabili di reparto, ma possono essere delegate al responsabile della sicurezza dei trasporti. L'attuazione di ulteriori disposizioni di legge, come in questo caso la legge sulla verifica della sicurezza, è di esclusiva competenza del Cliente, così come la relativa protezione dei dati. La responsabilità in merito non ricade sul responsabile della sicurezza. Si precisa che tutti i documenti di trasporto, se compilati in qualità di mittente o trasportatore, devono essere conservati per un periodo di tre mesi. Ciò è disciplinato dal capitolo 5.4.4 ADR/RID/ADN. Si precisa che il Cliente deve presentare una dichiarazione scritta per la nomina di un referente, poiché il responsabile della sicurezza dei trasporti non ha generalmente la possibilità di informare la direzione aziendale al momento della consegna dei dati. Se la dichiarazione non viene eseguita, dopo la prima ispezione da parte della persona che controfirma i relativi protocolli, quest'ultima diventa automaticamente il referente.
- 2.9. Se il Cliente svolge attività di spedizione ai sensi del regolamento sulle merci pericolose per il trasporto su strada, ferroviaria e vie navigabili interne, si precisa che, in linea di principio, in particolare nel caso di rifiuti prima dell'inizio del trasporto, egli è tenuto a consegnare al vettore il documento di trasporto o i dati ad esso relativi. Ciò deve essere comprovato e conservato per almeno tre mesi.
- 2.10. Nell'ambito dell'ispezione del responsabile della sicurezza, il Cliente è tenuto a fornirgli il maggior numero possibile di dati e a non negargli l'accesso. Se nell'ambito dell'ispezione viene effettuata una documentazione fotografica, questa viene automaticamente approvata dal contratto. Qualora il Cliente abbia obiezioni al riguardo, queste devono essere segnalate e concordate caso per caso con il responsabile della sicurezza. La documentazione fotografica si riferisce solo a eventuali discrepanze, pertanto non vengono registrati elementi interni all'azienda come gli impianti. Nell'ambito della sua attività, il responsabile della sicurezza delle merci pericolose è autorizzato ad impiegare personale aggiuntivo. (Il responsabile della sicurezza delle merci pericolose garantisce che detto personale aggiuntivo abbia un certificato di formazione come responsabili della sicurezza delle merci pericolose) Qualora dai verbali e dalle ispezioni del responsabile della sicurezza delle merci pericolose dovessero emergere indicazioni o raccomandazioni che vanno oltre la normativa sulle merci pericolose e che riguardano, tra l'altro, la sicurezza sul lavoro, la normativa sulle sostanze pericolose, la normativa sulla protezione delle acque o la normativa sui rifiuti, ecc., ciò non costituisce né una garanzia di completezza né il diritto a che i servizi siano già stati prestati. Il responsabile della sicurezza per il trasporto di merci pericolose non si assume alcuna responsabilità per mancata identificazione o interpretazioni errate in ambiti non riguardanti la legge sul trasporto di merci pericolose.
- 2.11. Il Cliente è responsabile del contenuto delle quantità riportate nella tabella del rapporto annuale. Il responsabile della sicurezza deve ricevere i dati per adempiere ai propri obblighi di legge. Il Cliente è l'unico responsabile della correttezza dei dati.
- 2.12. Gli aggiornamenti saranno comunicati tempestivamente e, salvo opposizione, saranno considerati accettati.

SEZIONE SPECIALE RELATIVA AI CORSI DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

1. Validità

- 1.1. Le seguenti condizioni speciali si applicano a corsi di formazione, workshop, seminari o corsi e offerte simili, in presenza o online, e ai servizi correlati della DGM (di seguito denominati collettivamente "corsi di formazione" e "servizi di formazione").
- 1.2. Il partner contrattuale di DGM è il Cliente che prenota la formazione. Il Cliente può essere contemporaneamente un "partecipante" alla formazione o prenotare la formazione per altri partecipanti (ad esempio come imprenditore per i propri dipendenti).
- 1.3. Oltre alle presenti condizioni possono essere applicabili anche le condizioni di terzi, ad esempio di organismi di esame o di certificazione coinvolti nell'ambito dei servizi di formazione.

2. Costi del servizio

- 2.1. I costi di partecipazione al rispettivo corso di formazione saranno comunicati dalla DGM individualmente o nell'ambito della descrizione del corso.
- 2.2. I costi di viaggio e pernottamento non sono inclusi nelle quote di partecipazione al corso e sono a carico dei partecipanti. I costi di vitto sono inclusi nelle quote di partecipazione al corso solo se indicati nella descrizione del corso.
- 2.3. Se nell'ambito dei servizi di formazione della DGM sorgono costi esterni dovuti a procedure di esame e certificazione applicate da terzi, quali associazioni o autorità (ad esempio la Camera di Commercio e dell'Industria), tali costi non sono inclusi nelle spese di partecipazione e vengono fatturati separatamente.
- 2.4. La fatturazione avviene di norma quattro settimane prima dell'inizio della formazione, salvo diversamente concordato.

3. Contenuti, relatori e tecnologia

- 3.1. I contenuti e l'organizzazione dei servizi di formazione vengono concordati separatamente tra DGM e il Cliente. Ciò non vale se la formazione viene offerta con contenuti già prestabiliti.
- 3.2. DGM ha il diritto di apportare le modifiche o le variazioni necessarie in termini di contenuti, metodologia e organizzazione prima o durante la formazione, nella misura in cui queste aumentino a sua discrezione l'utilità della formazione annunciata per i partecipanti o non la modifichino in modo sostanziale.
- 3.3. Se i relatori annunciati o designati sono impossibilitati a partecipare, in particolare in caso di malattia, DGM avrà sempre la facoltà di sostituirli con altri esperti in materia.
- 3.4. I contenuti e i documenti forniti nell'ambito della formazione sono redatti secondo scienza e coscienza. Salvo che non sia stato diversamente concordato, è tuttavia sempre esclusa qualsiasi responsabilità e garanzia di DGM per la correttezza, l'attualità, la completezza e la qualità dei contenuti, salvo che nel caso di dolo o colpa grave.
- 3.5. I requisiti tecnici necessari per la formazione, che devono essere soddisfatti dal Cliente o dai partecipanti, sono riportati nella descrizione della formazione o vengono comunicati dalla DGM prima della conclusione del contratto.
- 3.6. Se la formazione si svolge nei locali messi a disposizione dal Cliente ("in house") questi deve mettere a disposizione locali e attrezzature adeguati alle esigenze della formazione e ai requisiti di sicurezza previsti dalla legge, in modo da garantire il regolare svolgimento della stessa. Eventuali svantaggi derivanti dalla violazione dei suddetti obblighi di fornitura, in relazione allo svolgimento della formazione e ai costi aggiuntivi sostenuti da DGM, sono a carico del Cliente. Se in questo caso lo svolgimento o la prosecuzione di una formazione non è ragionevole per DGM o i suoi relatori, il servizio può essere legittimamente interrotto da DGM a cui il Cliente dovrà comunque pagare il compenso corrispondente alle prestazioni fornite fino alla cessazione del servizio.



27-11-2025

SEZIONE SPECIALE RELATIVA AL SERVIZIO DI GESTIONE E PROGETTAZIONE IN GENERALE DI MERCI PERICOLOSE

1. **Oggetto del servizio**

- 1.1. L'oggetto del servizio di gestione delle merci pericolose è, tra l'altro, quello di fornire servizi relativi al trasporto aereo, stradale e marittimo di merci pericolose, nonché provvedere all'ottenimento di permessi di trasporto o, a seconda dei casi, di esenzioni sia nazionali che internazionali, fornire servizi o, a seconda dei casi, provvedere, in relazione alle merci pericolose, al loro stoccaggio, la loro cura, il loro imballaggio, la progettazione del loro imballaggio e l'organizzazione della loro spedizione, nonché ispezionare le spedizioni preparate o, a seconda dei casi, imballate per la spedizione. Salvo esplicita ed inequivocabile preventiva conferma scritta da parte di DGM, DGM non agisce mai in qualità di vettore né assume i relativi obblighi e responsabilità

2. **Definizioni**

Nel contesto delle presenti condizioni generali si applicano le seguenti definizioni:

- 2.1. Specifiche tecniche: il nome tecnico corretto e/o la composizione del materiale o, a seconda dei casi, del prodotto presentato a DGM.
- 2.2. Il Cliente: la controparte di DGM in un contratto per la prestazione dei servizi di cui sopra, nonché i suoi rappresentanti, dipendenti, collaboratori, clienti, cessionari e/o eredi.
- 2.3. Presa in consegna: il momento in cui DGM ha materialmente e fisicamente ricevuto i beni allo scopo di eseguire le attività contrattuali. La presa in consegna si considera avvenuta al momento dello scarico a terra dei beni nel magazzino di DGM.
- 2.4. Consegna: il momento in cui la merce, a seguito dell'esecuzione dei servizi e/o termine del contratto, viene messa da DGM a disposizione del Cliente o, a seconda dei casi, al beneficiario, o a un vettore della merce, sia esso incaricato come spedizioniere da DGM o meno. La consegna della merce si considera avvenuta una volta posizionata a terra prima di essere materialmente caricata sul mezzo.

3. **Outsourcing**

- 3.1. DGM ha sempre il diritto di coinvolgere, senza previa consultazione con il Cliente, personale ausiliario e/o altre terze parti per lo svolgimento delle attività che le sono state commissionate.

4. **Informazioni fornite dal Cliente**

- 4.1. Il Cliente dichiara espressamente di essere consapevole che tutte le operazioni eseguite da DGM si basano sulle specifiche tecniche del materiale pericoloso presentato o, a seconda dei casi, sulle specifiche tecniche corrette del bene presentato. Il Cliente si impegna pertanto a fornire a DGM specifiche tecniche accurate del bene da presentare o, a seconda dei casi, presentato a DGM. Il Cliente si impegna inoltre a fornire informazioni relative a tutti gli altri fatti o circostanze di cui è a conoscenza che potrebbero essere rilevanti per la manipolazione richiesta e/o sicura del bene pericoloso.
- 4.2. Se, al momento della conclusione del contratto con il Cliente, DGM conferma per iscritto le specifiche tecniche fornite dal Cliente, tali specifiche tecniche confermate da DGM saranno vincolanti per le parti, salvo immediata opposizione presentata per iscritto dal Cliente.

5. **Responsabilità del Cliente**

- 5.1. Il Cliente è consapevole che eventuali specifiche tecniche errate da lui fornite possono avere conseguenze molto gravi, anche quando non può essere ritenuto responsabile dell'inesattezza delle specifiche. Il Cliente dichiara quindi espressamente di accettare la responsabilità per qualsiasi perdita economica o finanziaria attribuibile direttamente o indirettamente a specifiche tecniche errate del bene fornite dal Cliente o per suo conto, indipendentemente dal fatto che il Cliente possa essere ritenuto responsabile o meno.
- 5.2. Qualora DGM dimostri che, alla luce delle circostanze dell'evento, la perdita economica o finanziaria possa essere stata la conseguenza di tali specifiche errate, si presume che tale perdita finanziaria sia attribuibile alle suddette specifiche errate. Il Cliente è tuttavia libero di presentare prove che dimostrino che la perdita finanziaria non è attribuibile, in tutto o in parte, alle specifiche.



27-11-2025

- 5.3. Il Cliente sarà responsabile delle perdite economiche o finanziarie causate da persone note per essere collegate o associate al Cliente a cui DGM ha consentito l'accesso ai propri locali.
- 5.4. Il Cliente sarà inoltre responsabile di tutti i costi, oneri, danni, interessi e sanzioni, comprese le perdite economiche o finanziarie per il mancato o ritardato disbrigo dei documenti doganali, sia che ciò sia il risultato, diretto o indiretto, della circostanza che le merci, al momento della loro presentazione a DGM, non erano accompagnate dai documenti richiesti o, a seconda dei casi, dai documenti corretti, sia che ciò sia il risultato o sia in qualsiasi modo o forma correlato a una circostanza per la quale DGM non può essere ritenuta responsabile.

6. **Obbligo di indennizzo e manleva del Cliente**

- 6.1. Nel caso in cui DGM o i suoi ausiliari siano ritenuti responsabili da terzi per qualsiasi motivo, che esuli o meno dagli obblighi contrattuali, nell'ambito delle attività e servizi svolti da DGM a beneficio del Cliente e per fatti non direttamente attribuibili a DGM, il Cliente deve, a prima richiesta, indennizzare e manlevare integralmente e a tale titolo DGM o i suoi ausiliari da ogni costo, responsabilità, onere, danno, comprese le perdite economiche o finanziarie

7. **Responsabilità di DGM**

- 7.1. Fatte salve le disposizioni di cui sopra e nel rispetto delle disposizioni di seguito riportate, DGM è responsabile per danni e/o perdite delle merci che le vengono consegnate nella misura in cui il Cliente dimostri che tali danni e/o perdite hanno avuto materialmente origine nel periodo compreso tra la presa in consegna delle merci e la loro consegna.
- 7.2. DGM e i suoi ausiliari non sono responsabili per danni o perdite imputabili, secondo quanto previsto ai punti 4 e 5 di cui sopra e/o comunque in generale a specifiche tecniche errate fornite dal Cliente o per suo conto o, a seconda dei casi, altrimenti attribuibili a colpa di quest'ultimo. Inoltre, DGM non è responsabile se dimostra che si è verificata una situazione di forza maggiore o comunque a lui non imputabile.
- 7.3. In caso di danneggiamento e/o perdita delle merci, l'eventuale risarcimento dovuto da DGM sarà calcolato sulla base del valore fatturato delle merci, che dovrà essere dimostrato dal cliente, al momento dell'inizio del periodo di responsabilità di DGM. Qualora tale valore fatturato non possa essere determinato, si utilizzerà come base sostitutiva il costo di produzione del bene danneggiato o perso ai sensi dell'articolo 2426 cod.civ., che dovrà essere dimostrato dal Cliente, determinato al momento dell'inizio del periodo di responsabilità.
- 7.4. Il Cliente ha l'obbligo, pena la decadenza di qualsiasi diritto al risarcimento dei danni o della perdita delle merci, di segnalare alla consegna per iscritto a DGM eventuali danni subiti dalle merci a causa di carenze nelle attività svolte da DGM immediatamente nel caso di danni apparenti ed entro i successivi 8 giorni nel caso di danni non apparenti.

8. **Assicurazione**

- 8.1. Qualsiasi tipo di assicurazione sarà stipulata esclusivamente a spese e a rischio del Cliente, e solo previa richiesta scritta e accettazione scritta della stessa. La richiesta di stipula dell'assicurazione dovrà descrivere accuratamente i rischi che l'assicurazione dovrà coprire. DGM avrà sempre il diritto di rifiutare una richiesta di stipula dell'assicurazione. DGM non ha alcuna influenza sull'accettazione o sul rifiuto da parte del sottoscrittore o dell'assicuratore del rischio presentato per la copertura. Il Cliente si obbliga e garantisce che l'assicurazione stipulata conterrà una rinuncia degli assicuratori alla rivalsa/surroga verso DGM e/o suoi ausiliari per danni e/o perdite alla merce salvo loro dolo o colpa grave e sin d'ora manleva DGM e/o i suoi ausiliari a tale titolo ove tale rinuncia non sia inclusa nell'assicurazione

9. **Corrispettivo e termini di pagamento**

- 9.1. Salvo che non sia diversamente pattuito il Cliente è tenuto a saldare in anticipo a favore di DGM il prezzo concordato con quest'ultima.
- 9.2. Il Cliente rinuncia a tutti i diritti di compensazione dei crediti derivanti dal contratto con DGM, per qualsiasi importo dovuto a DGM su qualsiasi altro conto o per altri costi relativi alla merce, con crediti su qualsiasi altro conto, e il Cliente rinuncia a tutti i diritti di sospensione di qualsiasi pagamento da lui dovuto.
- 9.3. Se il Cliente non provvede al pagamento, o non provvede al pagamento entro il termine contrattuale, dell'importo dovuto a DGM, DGM avrà il diritto, senza ulteriore costituzione in mora, di addebitare gli interessi moratori oltre alle spese legali per il recupero giudiziale ed extragiudiziale del suo credito.

10. Diritto di pegno e diritto di ritenzione

- 10.1. DGM avrà il diritto di ritenere, per conto e a rischio del Cliente, valori monetari, beni e documenti di proprietà del Cliente o destinati al Cliente fino al momento in cui il Cliente non avrà saldato a favore di DGM tutto ciò che quest'ultima rivendica a qualsiasi titolo dal Cliente.
- 10.2. Tutti i valori monetari, i beni e i documenti di cui DGM detiene e/o deterrà il possesso per conto del Cliente, a qualsiasi titolo, saranno trattenuti in pegno e ritenzione da DGM a garanzia di tutto ciò che può rivendicare e/o ottenere dal Cliente a qualsiasi titolo. Si applicano le disposizioni di legge relative al diritto di pegno e di ritenzione.
- 10.3. DGM potrà sostituire il pegno, su richiesta, con una garanzia equivalente, a sua esclusiva discrezione.

11. Sospensione e scioglimento del contratto

- 11.1. Se il Cliente non rispetta, o se DGM può ragionevolmente prevedere che il Cliente non rispetterà, qualsiasi contratto stipulato tra il Cliente e DGM, DGM avrà il diritto di:
 - sospendere i propri obblighi derivanti dai contratti stipulati con il Cliente;
 - risolvere, senza intervento giudiziario, il contratto in questione, in tutto o in parte, previa diffida ad adempiere ex art. 1454 cod.civ.
- 11.2. In caso di inadempimento del contratto da parte del Cliente, DGM avrà inoltre il diritto di richiedere il risarcimento dei danni, inclusi almeno il mancato guadagno, i costi e gli interessi.
- 11.3. La risoluzione del contratto da parte di DGM sarà possibile anche nel caso in cui il Cliente:
 - cessi la sua attività o il suo commercio in tutto o in parte;
 - perda il controllo illimitato del proprio patrimonio o di una parte di esso;
 - non essendo una persona fisica, perda il proprio status di persona giuridica, venga sciolta o effettivamente liquidata;
 - venga sottoposta a procedura concorsuale
 - proponga un concordato con i creditori o venga disposto il sequestro dei beni del Cliente;
 - muoia (se persona fisica).

12. Consegna delle merci

- 12.1. Il Cliente è tenuto, alla prima richiesta di DGM, a prendere in consegna le merci al termine delle attività contrattuali che devono essere eseguite da DGM e/o al momento dello scioglimento, risoluzione o annullamento del contratto per qualsiasi motivo, pena il pagamento a titolo di penale di una somma pari a 250 euro al giorno di prorata giacenza della merce nei magazzini di DGM e/o suoi ausiliari