

CONTRATTO DI LICENZA D'USO SOFTWARE

Condizioni Generali di Servizio SaaS

tra Dulevia S.r.l. (Fornitore) e il Cliente

Dulevia S.r.l.

P.IVA: IT18330261001

Viale Cesare Pavese 9, 00144 Roma

info@dulevia.com

Legale rappresentante: Maurizio Federici

di seguito: "Fornitore"

Ragione sociale: _____

P.IVA / C.F.: _____

Sede legale: _____

Email: _____

Legale rappresentante: _____

di seguito: "Cliente"

PREMESSE

a) Dulevia sviluppa e commercializza piattaforme software in modalità SaaS (Software as a Service), sistemi CRM, automazioni, servizi di intelligenza artificiale, assistenti virtuali e strumenti digitali destinati alle imprese;

b) Il Cliente intende utilizzare i servizi offerti da Dulevia per finalità professionali nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale o professionale;

c) Le presenti condizioni disciplinano l'utilizzo dei servizi, delle funzionalità software, dei servizi di assistenza e dei servizi accessori forniti da Dulevia.

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

ART. 1 – OGGETTO

1.1 Dulevia concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile e non sublicenziabile del Software in modalità SaaS.

1.2 Il Software è accessibile esclusivamente tramite connessione internet mediante browser web, applicazione dedicata o altri strumenti messi a disposizione da Dulevia.

1.3 Nessuna parte del Software viene ceduta o trasferita al Cliente.

1.4 Il presente Contratto disciplina esclusivamente il diritto di utilizzo del Software e dei servizi correlati.

ART. 2 – FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE

2.1 Le funzionalità disponibili dipendono dal piano tariffario sottoscritto dal Cliente.

2.2 A titolo esemplificativo il Software può comprendere:

agenda appuntamenti;

CRM clienti;

gestione anagrafiche;

gestione prodotti e magazzino;

reportistica;

dashboard statistiche;

automazioni marketing;

automazioni operative;

integrazioni WhatsApp;

integrazioni Telegram;

integrazioni email;

integrazioni SMS;

landing page;

prenotazioni online;

sistemi di intelligenza artificiale;

assistenti virtuali;

assistenti vocali AI;

strumenti di comunicazione automatizzata;

sistemi di pagamento integrati;

funzionalità multi-sede;

ulteriori servizi indicati nel piano sottoscritto.

2.3 Le funzionalità effettivamente incluse sono indicate nell'Allegato A.

ART. 3 – PERIODO DI PROVA

3.1 Il Cliente può beneficiare di un periodo di prova gratuito della durata di 14 giorni.

3.2 Durante tale periodo il Cliente può utilizzare le funzionalità rese disponibili da Dulevia senza addebiti.

3.3 Salvo disdetta comunicata almeno 5 giorni prima della scadenza del periodo di prova, il rapporto contrattuale proseguirà automaticamente secondo il piano selezionato.

ART. 4 – DURATA DEL CONTRATTO

4.1 Il Contratto è concluso a tempo indeterminato.

4.2 È previsto un periodo minimo iniziale di permanenza contrattuale pari a 3 mesi decorrenti dalla scadenza del periodo di prova.

4.3 Durante il periodo minimo iniziale il Cliente resta tenuto al pagamento dei corrispettivi pattuiti.

4.4 Decorso il periodo minimo iniziale, il Contratto prosegue a tempo indeterminato sino a recesso di una delle Parti.

ART. 5 – RECESSO

5.1 Il Cliente può recedere in qualsiasi momento mediante comunicazione scritta inviata tramite PEC, email o altro canale ufficialmente riconosciuto da Dulevia.

5.2 Il recesso produce effetto trascorsi 90 giorni dalla ricezione della comunicazione.

5.3 Durante il periodo di preavviso restano integralmente dovuti tutti i corrispettivi previsti dal Contratto.

5.4 Nessun rimborso sarà dovuto per importi già versati.

5.5 Dulevia può recedere dal Contratto con preavviso scritto di almeno 90 giorni.

ART. 6 – CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

6.1 Il Cliente corrisponde i canoni previsti dal piano tariffario sottoscritto.

6.2 I pagamenti possono avvenire tramite:

carta di credito;

carta di debito;

SEPA Direct Debit;

bonifico bancario;

altri sistemi messi a disposizione da Dulevia.

6.3 Il pagamento avviene in via anticipata secondo la periodicità prevista dal piano acquistato.

6.4 Eventuali costi di servizi terzi non inclusi nel piano restano a carico del Cliente.

ART. 7 – MANCATO PAGAMENTO

7.1 In caso di:

mancato pagamento;

addebito rifiutato;

carta scaduta;

fondi insufficienti;
revoca del mandato SEPA;
storno o chargeback;
mancato accredito del bonifico;
il Cliente è considerato inadempiente.

7.2 Dulevia concede un periodo di tolleranza massimo di 7 giorni dalla scadenza.

7.3 Decorso tale termine Dulevia può:

sospendere l'accesso;
sospendere le automazioni;
sospendere i servizi AI;
sospendere le integrazioni;
limitare le funzionalità.

7.4 La sospensione non costituisce inadempimento di Dulevia.

7.5 Nessun risarcimento, rimborso o riduzione del canone sarà dovuto.

7.6 Lo storno o la contestazione bancaria non estinguono gli obblighi di pagamento.

ART. 8 – AGGIORNAMENTO DEI PREZZI E DEI PIANI

8.1 Dulevia può modificare:

canoni;

listini;

pacchetti;

piani tariffari;

servizi inclusi.

8.2 Le variazioni saranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

8.3 Il Cliente può esercitare il recesso entro il termine indicato nella comunicazione.

8.4 In mancanza di recesso le nuove condizioni si considerano accettate.

ART. 9 – PROVIDER TERZI E SERVIZI ESTERNI

9.1 Il Software può integrare servizi e piattaforme di terzi.

A titolo esemplificativo:

Meta;

WhatsApp;

Telegram;

OpenAI;

Anthropic;

Stripe;

provider cloud;

provider email;

provider SMS;

provider telefonici.

9.2 Dulevia può sostituire, integrare, rimuovere o modificare tali fornitori senza necessità di autorizzazione preventiva del Cliente.

9.3 Nessun diritto del Cliente sorge in relazione al mantenimento di uno specifico provider.

9.4 Dulevia non è responsabile per:

indisponibilità;

blocchi;

sospensioni;

modifiche API;

modifiche tariffarie;

cambi di policy;

cessazione dei servizi dei provider terzi.

9.5 L'ottenimento, la configurazione, il mantenimento e la conformità degli account Meta, WhatsApp Business, Business Manager, Telegram e di qualsiasi altro servizio di terze parti restano di esclusiva responsabilità del Cliente.

9.6 Dulevia non è responsabile per sospensioni, limitazioni, revoche, blocchi, verifiche, dinieghi di attivazione, modifiche delle policy o altre decisioni adottate dai fornitori terzi nei confronti del Cliente.

9.7 Eventuali attività di supporto fornite da Dulevia per l'attivazione, la configurazione o la gestione dei servizi di terzi costituiscono mera assistenza tecnica e non comportano assunzione di responsabilità né garanzia di risultato.

9.8 Il Cliente è responsabile del rispetto delle condizioni contrattuali, delle policy e delle linee guida imposte dai fornitori terzi utilizzati tramite la piattaforma, inclusi Meta, WhatsApp Business, Telegram e servizi analoghi.

9.9 Eventuali sospensioni, limitazioni, revoche o chiusure degli account derivanti dalla violazione delle policy dei fornitori terzi non potranno essere imputate a Dulevia.

ART. 10 – SERVIZI DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE

10.1 Il Software può includere funzionalità basate su sistemi di Intelligenza Artificiale, machine learning, modelli linguistici, sistemi conversazionali, assistenti virtuali, assistenti vocali e automazioni intelligenti.

10.2 Il Cliente riconosce che i risultati generati dai sistemi di Intelligenza Artificiale:

hanno natura statistica e probabilistica;

possono contenere errori;

possono risultare incompleti;

possono risultare inesatti;

possono non essere aggiornati;

richiedono verifica umana ove necessario.

10.3 Dulevia non garantisce:

correttezza assoluta;

accuratezza assoluta;

completezza assoluta;

assenza di errori;

raggiungimento di specifici risultati.

10.4 Qualsiasi decisione:

commerciale;

imprenditoriale;

gestionale;

operativa;

organizzativa;

assunta dal Cliente sulla base di contenuti generati dall'AI resta di esclusiva responsabilità del Cliente.

10.5 Dulevia può in qualsiasi momento:

sostituire provider AI;

modificare modelli linguistici;

modificare prompt;

modificare configurazioni standard;

sospendere funzionalità AI;

eliminare funzionalità AI;

introdurre nuove tecnologie AI.

10.6 Tali modifiche non costituiscono inadempimento contrattuale.

ART. 11 – ASSISTENTI VOCALI, CHATBOT E AUTOMAZIONI

11.1 Il Cliente autorizza l'utilizzo di:

chatbot;

assistenti virtuali;

assistenti vocali;

sistemi automatizzati di prenotazione;

sistemi automatizzati di risposta;

sistemi automatizzati di comunicazione.

11.2 Eventuali errori di interpretazione, classificazione o trascrizione derivanti da tecnologie AI non costituiscono responsabilità di Dulevia salvo dolo o colpa grave.

11.3 Il Cliente è responsabile della corretta configurazione delle automazioni e dei flussi operativi attivati sul proprio account.

11.4 Il servizio di assistente vocale può essere erogato mediante sistemi automatizzati basati su tecnologie di intelligenza artificiale. Le conversazioni possono essere trascritte, elaborate e archiviate secondo le modalità indicate nell'informativa privacy e nel DPA applicabile. Il Cliente prende atto che possono verificarsi errori di interpretazione, trascrizione o classificazione delle comunicazioni e che permane a suo carico l'obbligo di verifica delle informazioni rilevanti ai fini operativi. Dulevia non garantisce la correttezza assoluta delle conversazioni elaborate dai sistemi automatizzati.

11.5 Qualora il servizio preveda la registrazione delle chiamate o la conservazione delle relative trascrizioni, il Cliente si impegna a fornire agli interessati tutte le informative eventualmente richieste dalla normativa applicabile e a raccogliere gli eventuali consensi necessari. Dulevia opera quale responsabile del trattamento nei limiti previsti dal DPA.

11.6 I messaggi scambiati tramite strumenti di messaggistica che non prevedono un proprio archivio (come Telegram o Whatsapp tramite Meta) saranno mantenuti per massimo 30 giorni

ART. 12 – MODIFICHE DEL SOFTWARE E DELLE FUNZIONALITÀ

12.1 Dulevia può in qualsiasi momento:

modificare funzionalità;

migliorare funzionalità;

sostituire funzionalità;

riorganizzare menu;
modificare dashboard;
modificare workflow;
modificare interfacce;

Le modifiche potranno essere effettuate senza necessità di consenso preventivo del Cliente.

12.2 Dulevia può eliminare funzionalità non essenziali senza che ciò costituisca inadempimento.

12.3 Demo, mockup, video, roadmap, presentazioni commerciali, materiale marketing e comunicazioni precontrattuali non costituiscono obblighi di sviluppo futuro.

12.4 Nuove funzionalità potranno essere:

gratuite;
incluse nei piani esistenti;
riservate a determinate categorie di clienti;
soggette a corrispettivo separato;
a esclusiva discrezione di Dulevia.

12.5 Nessuna funzionalità non espressamente inclusa nel piano acquistato può considerarsi automaticamente compresa nel corrispettivo contrattuale.

ART. 13 – ASSISTENZA TECNICA

13.1 Dulevia fornisce assistenza tecnica attraverso i canali ufficialmente comunicati.

13.2 Gli orari di assistenza potranno essere aggiornati da Dulevia mediante comunicazione sul sito web, area riservata o altri canali ufficiali.

13.3 Le richieste di assistenza sono gestite in funzione di:

priorità;

gravità;

impatto operativo;

complessità tecnica;

disponibilità delle risorse.

13.4 La ricezione di una richiesta non comporta presa in carico immediata.

13.5 Dulevia non garantisce tempi specifici di risposta o di risoluzione.

13.6 Le attività di assistenza costituiscono obbligazione di mezzi e non di risultato.

ART. 14 – MANUTENZIONE

14.1 Dulevia può effettuare:

manutenzioni programmate;

manutenzioni straordinarie;

aggiornamenti;

patch di sicurezza;

attività correttive;

attività evolutive.

14.2 Tali attività possono comportare temporanee limitazioni o sospensioni del servizio.

14.3 Le attività di manutenzione non costituiscono inadempimento e non danno diritto a rimborsi, indennizzi o riduzioni del canone.

ART. 15 – BACKUP E DISASTER RECOVERY

15.1 Dulevia può effettuare attività di backup e disaster recovery finalizzate alla continuità operativa e alla sicurezza della piattaforma.

15.2 Dulevia non garantisce:

l'esistenza di copie di backup riferite a specifiche date;

il recupero integrale dei dati;

il recupero immediato dei dati;

la conservazione a tempo indefinito delle copie.

15.3 In caso di perdita dati o richieste di recupero, Dulevia può valutare discrezionalmente la fattibilità tecnica delle attività di ripristino.

15.4 Le attività di recupero dati, qualora tecnicamente fattibili, verranno fatturate separatamente secondo il tariffario vigente.

15.5 Alla cessazione del contratto i dati restano disponibili per 60 giorni, decorso tale termine potranno essere definitivamente cancellati.

15.6 È responsabilità del Cliente verificare periodicamente la correttezza, completezza e disponibilità dei propri dati.

ART. 16 – ACCESSI AMMINISTRATIVI E LOG

16.1 Dulevia può accedere agli account del Cliente esclusivamente per:

assistenza;

manutenzione;

sicurezza;

verifiche tecniche;

adempimenti normativi.

16.2 Gli accessi applicativi ai dati vengono registrati mediante sistemi di logging.

16.3 I log di accesso ai dati applicativi saranno consultabili dal cliente per massimo 30 giorni.

16.4 Il Cliente prende atto che eventuali accessi effettuati tramite credenziali riconducibili ai propri utenti si presumono effettuati dal Cliente salvo prova contraria.

ART. 17 – SICUREZZA INFORMATICA

17.1 Il Cliente è responsabile della sicurezza dei dispositivi e degli strumenti utilizzati per accedere al Software.

17.2 Il Cliente si impegna a custodire con diligenza:

credenziali;

codici OTP;

account autorizzati;

strumenti di autenticazione.

17.3 Dulevia non risponde di accessi non autorizzati derivanti da:

furto di dispositivi;

compromissione degli account del Cliente;

divulgazione delle credenziali;

negligenza del Cliente.

ART. 18 – UTILIZZO CONSENTITO E UTILIZZO VIETATO

18.1 Il Cliente utilizza il Software nel rispetto della legge e delle presenti condizioni contrattuali.

18.2 È vietato utilizzare il Software per:

attività illecite;

truffe;

phishing;

spam;

invio di comunicazioni prive delle necessarie basi giuridiche;

Utilizzo inappropriato dell'Intelligenza Artificiale per funzionalità non pensate per lo scopo del software;

Utilizzo indiscriminato e senza ragionevoli limiti delle funzionalità di marketing

violazione della normativa privacy;

accessi abusivi;

compromissione della sicurezza della piattaforma;

attività che possano arrecare danno a Dulevia o ad altri utenti.

18.3 In tali casi Dulevia può sospendere immediatamente il servizio senza preavviso.

18.4 La sospensione non dà diritto a rimborsi o risarcimenti.

18.5 Dulevia può sospendere temporaneamente, limitare o interrompere l'accesso al Software qualora ritenga ragionevolmente che l'utilizzo del servizio possa compromettere la sicurezza, l'integrità, la disponibilità o la stabilità della piattaforma, dei dati, dei sistemi informatici di Dulevia o di soggetti terzi.

18.6 La sospensione adottata per le finalità di cui all'articolo precedente non costituisce inadempimento contrattuale e non attribuisce al Cliente alcun diritto a risarcimenti, rimborsi, riduzioni del canone o indennizzi.

ART. 19 – PROPRIETÀ INTELLETTUALE

19.1 Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi al Software, alla piattaforma, alle banche dati, alle interfacce, alle automazioni, ai workflow, alle logiche operative, agli algoritmi, ai modelli AI, alla documentazione tecnica e commerciale e a qualsiasi componente del servizio restano di esclusiva titolarità di Dulevia o dei soggetti dai quali Dulevia abbia legittimamente acquisito i relativi diritti.

19.2 Il Cliente acquisisce esclusivamente un diritto d'uso limitato del Software per la durata del presente Contratto.

19.3 È espressamente vietato:

copiare il Software;

duplicare il Software;

distribuire il Software;

concedere sublicenze;

effettuare reverse engineering;

decompilarlo;

disassemblarlo;

tentare di ricostruire il codice sorgente;

rimuovere protezioni tecniche;

utilizzare il Software per realizzare prodotti concorrenti.

19.4 Eventuali suggerimenti, feedback, idee, richieste di miglioramento o proposte formulate dal Cliente potranno essere utilizzati liberamente da Dulevia senza alcun compenso o riconoscimento economico nei confronti del Cliente.

19.5 Il Cliente riconosce che Dulevia dispone di tutti i diritti necessari per commercializzare il Software.

ART. 20 – RISERVATEZZA E KNOW-HOW

20.1 Costituiscono Informazioni Riservate tutte le informazioni non pubbliche relative a:

Software;

codice;

architetture;

configurazioni;

workflow;

automazioni;

prompt;

logiche AI;

documentazione;

procedure;

manuali;

strategie commerciali;

roadmap;

listini;

offerte;

processi operativi;

dati economici;

informazioni tecniche.

20.2 Il Cliente si impegna a non:

divulgare;
comunicare;
distribuire;
copiare;
utilizzare per finalità estranee al Contratto
le Informazioni Riservate ricevute da Dulevia.

20.3 L'obbligo di riservatezza permane finché l'informazione mantiene natura riservata e non diviene legittimamente pubblica per cause non imputabili alla parte ricevente.

20.4 I dati del Cliente restano di proprietà del Cliente.

20.5 Restano di esclusiva titolarità di Dulevia:

know-how;
metodologie;
workflow;
automazioni;
configurazioni standard;
logiche AI;
sviluppi della piattaforma;
miglioramenti del Software.

20.6 Salvo opposizione scritta del Cliente, Dulevia è autorizzata a utilizzare il nome commerciale, il marchio e il logo del Cliente quale referenza commerciale nelle proprie attività promozionali, informative e commerciali esclusivamente per finalità di referenza commerciale e senza alterazione del marchio.

ART. 21 – DATI DEL CLIENTE E GDPR

21.1 Il Cliente è Titolare del trattamento dei dati personali trattati tramite il Software.

21.2 Dulevia opera quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

21.3 La sottoscrizione del presente Contratto costituisce contestualmente accettazione e nomina ai sensi dell'Allegato DPA.

21.4 Il Cliente è esclusivamente responsabile:

delle informative privacy;

della raccolta dei consensi;

delle basi giuridiche del trattamento;

della liceità delle comunicazioni inviate;

della correttezza dei dati caricati.

21.5 Dulevia non verifica l'esistenza dei consensi marketing o delle basi giuridiche relative ai dati caricati dal Cliente.

21.6

Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Dulevia da qualsiasi richiesta, contestazione, sanzione, danno, costo o pretesa derivante da:

utilizzo illecito del Software;

violazioni GDPR imputabili al Cliente;

comunicazioni marketing prive di base giuridica;

contenuti caricati dal Cliente;

utilizzo delle funzionalità AI da parte del Cliente;

attività svolte verso utenti finali;
violazione delle policy dei provider terzi;
reclami di clienti finali del Cliente;
utilizzo non conforme alle istruzioni fornite da Dulevia.

ART. 22 – SUB-RESPONSABILI E FORNITORI TECNOLOGICI

22.1 Il Cliente autorizza espressamente Dulevia a utilizzare fornitori terzi per:

hosting;
cloud computing;
servizi AI;
email;
SMS;
WhatsApp Business API;
telefonia;
autenticazione;
pagamenti;
sicurezza informatica;
monitoraggio infrastrutturale.

22.2 Dulevia può sostituire o modificare tali soggetti senza necessità di autorizzazione preventiva del Cliente.

22.3 Qualora alcuni fornitori operino al di fuori dello Spazio Economico Europeo, il trattamento sarà effettuato mediante gli strumenti di trasferimento previsti dalla normativa applicabile.

ART. 23 – LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

23.1 Il Software è fornito "AS IS" e "AS AVAILABLE".

23.2 Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge, Dulevia non garantisce contrattualmente:

un Service Level Agreement relativo alla continuità del servizio;

assenza di errori;

assenza di interruzioni;

raggiungimento di risultati economici;

raggiungimento di risultati commerciali;

incremento del fatturato;

incremento delle prenotazioni;

incremento dei clienti;

incremento delle conversioni;

incremento dei ricavi.

23.3 Dulevia non risponde di danni derivanti da:

errori di configurazione effettuati dal Cliente;

utilizzo improprio del Software;

indisponibilità dei provider terzi;

modifiche API;

blocchi Meta;

blocchi WhatsApp;

blocchi Telegram;

sospensioni di account;

errori dei provider AI;

perdita di connessione internet;

guasti infrastrutturali esterni.

23.4 In nessun caso Dulevia risponde di:

perdita di fatturato;

perdita di clienti;

perdita di opportunità commerciali;

perdita di profitti;

danni indiretti;

danni consequenziali;

danni reputazionali.

23.5 Limite massimo di responsabilità

Fermo restando quanto previsto dal presente Contratto e nei limiti consentiti dalla normativa applicabile, la responsabilità complessiva di Dulevia, a qualunque titolo derivante dal presente Contratto, dai Servizi o dall'utilizzo del Software, non potrà in alcun caso eccedere il minore tra:

a) l'importo di Euro 3.000,00 (tremila/00);

b) l'importo complessivamente corrisposto dal Cliente a Dulevia nei sei (6) mesi antecedenti il fatto generatore della responsabilità.

Restano in ogni caso esclusi il risarcimento di danni indiretti, consequenziali, incidentali, reputazionali, la perdita di fatturato, la perdita di profitto, la perdita di opportunità commerciali, la perdita di clientela, la perdita di dati non imputabile a dolo o colpa grave di Dulevia e qualsiasi altro danno non diretto.

La presente limitazione non trova applicazione nei casi di dolo o colpa grave di Dulevia, ove tale esclusione o limitazione non sia consentita dalla legge.

23.6 Nei limiti consentiti dalla normativa applicabile, il Cliente rinuncia a promuovere o aderire ad azioni collettive, class action o procedimenti analoghi aventi ad oggetto il Software, i Servizi o il presente Contratto.

23.7 Resta impregiudicato il diritto del Cliente di agire individualmente nei casi previsti dalla legge.

ART. 24 – FORZA MAGGIORE

24.1 Fermo restando che Dulevia porrà in essere opportune misure di protezione e mitigazione da attacchi informatici, Dulevia non sarà responsabile per ritardi, limitazioni, indisponibilità o sospensioni derivanti da eventi fuori dal proprio ragionevole controllo.

24.2 A titolo esemplificativo:

blackout;

guasti internet;

attacchi DDoS;

ransomware;

cyberattacchi;

problemi cloud provider;

eventi naturali;

incendi;

terremoti;

alluvioni;

pandemie;

scioperi;

guerre;

provvedimenti normativi;

provvedimenti delle autorità.

24.3 Durante tali eventi il servizio potrà essere limitato o sospeso senza diritto a risarcimenti, indennizzi o riduzioni del canone.

24.4 Dulevia sarà tenuta esclusivamente ad adottare ragionevoli misure per il ripristino del servizio.

ART. 25 – RECUPERO CREDITI

25.1 Il Cliente rinuncia a qualsiasi compensazione unilaterale tra crediti presunti e somme dovute a Dulevia.

25.2 Eventuali contestazioni non autorizzano il Cliente a sospendere i pagamenti.

25.3 Dulevia può affidare il recupero dei crediti a soggetti terzi.

25.4 Dulevia può cedere il credito a terzi.

25.5 Restano dovuti interessi e costi di recupero previsti dalla normativa applicabile.

ART. 26 – CESSIONE DEL CONTRATTO

26.1 Dulevia può cedere, trasferire, conferire o trasferire il presente Contratto senza autorizzazione preventiva del Cliente.

26.2 Tale facoltà si estende a:

società controllanti;

controllate;

collegate;

affiliate;

società risultanti da fusioni;

incorporazioni;

scissioni;

acquirenti del ramo d'azienda.

26.3 Il Cliente non può cedere il Contratto senza autorizzazione scritta di Dulevia.

26.4 Eventuali operazioni straordinarie del Cliente non comportano automaticamente il trasferimento della licenza software.

ART. 27 – COMUNICAZIONI

27.1 Tutte le comunicazioni rilevanti ai fini del presente Contratto possono essere effettuate mediante: PEC; email indicata dal Cliente; area riservata del Software; notifiche interne alla piattaforma; ulteriori canali ufficialmente comunicati da Dulevia.

27.2 Le comunicazioni si considerano ricevute: alla data di consegna risultante dalla PEC; alla data di invio risultante dai sistemi informatici di Dulevia; alla data di pubblicazione nell'area riservata ove prevista.

27.3 È responsabilità del Cliente mantenere aggiornati i propri recapiti.

ART. 28 – ACCETTAZIONE ELETTRONICA

28.1 Il Cliente riconosce che costituiscono piena manifestazione del consenso contrattuale: registrazione alla piattaforma; attivazione dell'account; accettazione tramite checkbox; firma elettronica; utilizzo del Software; accettazione digitale di preventivi o offerte.

28.2 I registri elettronici, i log informatici e le registrazioni dei sistemi di Dulevia costituiscono prova delle attività svolte dal Cliente salvo prova contraria.

28.3 Le Parti riconoscono validità probatoria alle registrazioni elettroniche conservate da Dulevia.

ART. 29 – INTERO ACCORDO

29.1 Il presente Contratto costituisce l'intero accordo tra le Parti.

29.2 Esso sostituisce integralmente qualsiasi precedente: trattativa; proposta; preventivo; accordo verbale; email; presentazione; demo; materiale promozionale; intercorso tra le Parti.

29.3 Nessuna dichiarazione non espressamente contenuta nel presente Contratto potrà essere considerata vincolante.

ART. 30 – NULLITÀ PARZIALE

30.1 L'eventuale nullità, invalidità o inefficacia di una o più clausole non comporta la nullità dell'intero Contratto.

30.2 Le restanti disposizioni continueranno a produrre pienamente i propri effetti.

30.3 Le clausole invalide saranno sostituite dalle disposizioni di legge applicabili o da clausole aventi finalità economica e giuridica equivalente.

ART. 31 – MANCATO ESERCIZIO DEI DIRITTI

31.1 Il mancato esercizio, totale o parziale, di un diritto previsto dal presente Contratto non costituisce rinuncia allo stesso.

31.2 Dulevia conserva il diritto di esercitare in qualsiasi momento le facoltà previste dal Contratto anche qualora non siano state esercitate in precedenza.

31.3 Nessuna tolleranza o comportamento concludente può essere interpretato come rinuncia ai diritti di Dulevia.

ART. 32 – MODIFICHE CONTRATTUALI

32.1 Dulevia può aggiornare le presenti Condizioni Generali di Servizio per: esigenze normative; esigenze tecniche; esigenze organizzative; evoluzioni del Software; modifiche dei servizi erogati.

32.2 Le modifiche saranno comunicate con almeno 30 giorni di preavviso.

32.3 Il Cliente potrà esercitare il recesso entro il termine indicato nella comunicazione.

32.4 In assenza di recesso, le modifiche si considerano accettate.

ART. 33 – TENTATIVO DI COMPOSIZIONE BONARIA

33.1 Prima di promuovere qualsiasi azione giudiziaria, le Parti si impegnano a tentare una soluzione bonaria della controversia.

33.2 La Parte interessata comunicherà per iscritto le proprie contestazioni all'altra Parte.

33.3 Le Parti avranno 30 giorni dalla ricezione della comunicazione per tentare una composizione amichevole.

33.4 Decorso inutilmente tale termine ciascuna Parte potrà agire nelle sedi competenti.

ART. 34 – LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

34.1 Il presente Contratto è regolato esclusivamente dalla legge italiana.

34.2 Per qualsiasi controversia relativa a: interpretazione; validità; esecuzione; inadempimento; cessazione; risoluzione; del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Roma.

ART. 35 – ALLEGATI

Costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto:

Allegato A Piani tariffari e funzionalità incluse.

Allegato B Data Processing Agreement (DPA) ex art. 28 GDPR.

Allegato C Informativa Privacy.

Allegato D Elenco Sub-responsabili autorizzati.

Allegato E Eventuali condizioni economiche particolari concordate tra le Parti.

APPROVAZIONE SPECIFICA AI SENSI DEGLI ARTT. 1341 E 1342 C.C.

Il Cliente dichiara di aver letto e approvare specificamente le seguenti clausole:

Art. 4 (Durata del Contratto)

Art. 5 (Recesso)

Art. 7 (Mancato pagamento)

Art. 8 (Aggiornamento prezzi e piani)

Art. 9 (Provider terzi e servizi esterni)

Art. 10 (Servizi di Intelligenza Artificiale)

Art. 11 (Assistenti vocali, chatbot e automazioni)

Art. 12 (Modifiche del Software e delle funzionalità)

Art. 13 (Assistenza tecnica)

Art. 14 (Manutenzione)

Art. 15 (Backup e Disaster Recovery)

Art. 16 (Accessi amministrativi e log)

Art. 17 (Sicurezza informatica)

Art. 18 (Utilizzo consentito e utilizzo vietato)

Art. 19 (Proprietà intellettuale)

Art. 20 (Riservatezza e know-how)

Art. 21 (GDPR e trattamento dati)

Art. 22 (Sub-responsabili e fornitori tecnologici)

Art. 23 (Limitazione di responsabilità)

Art. 24 (Forza maggiore)

Art. 25 (Recupero crediti)

Art. 26 (Cessione del contratto)

Art. 28 (Accettazione elettronica)

Art. 32 (Modifiche contrattuali)

Art. 33 (Tentativo di composizione bonaria)

Art. 34 (Foro competente esclusivo di Roma)

Firma Cliente

SOTTOSCRIZIONE

Letto, compreso, approvato e sottoscritto.

Roma, ____ / ____ / _____

Il Fornitore

Dulevia S.r.l.
Maurizio Federici

Il Cliente

Il Fornitore

Il Cliente
