Termini e Condizioni del Servizio Tuttofila.it

1. Definizioni e ambito

"Fornitore" indica Tuttofila.it S.r.l.s., con sede legale in Via Giove snc, 64100 Villa Vomano, Teramo (TE), contatto info@tuttofila.it; partita IVA, numero REA e PEC sono indicati nell'Order Form. "Salone" indica il salone o centro di bellezza che sottoscrive il presente contratto. "Cliente" indica la persona che prenota un appuntamento presso il Salone tramite le pagine pubbliche di prenotazione. "Servizio" indica la piattaforma SaaS multi-tenant oggetto del contratto. "Fase Pilot" indica la prova gratuita di 60 giorni dell'art. 8.4, durante la quale il Servizio è fornito in versione beta/sperimentale con le limitazioni descritte all'art. 2-bis. "Accordo di prova" indica l'accordo che il Salone della coorte fondatrice firma all'ingresso nella prova. "Order Form" indica il documento che le parti firmano alla conferma, al termine della prova.

Se alla data della firma la società del Fornitore non è ancora iscritta nel Registro delle imprese, il contratto è concluso in suo nome dal suo amministratore, che ne risponde secondo l'art. 2331 del codice civile; dopo l'iscrizione la società approva il contratto e ne risponde come parte.

2. Descrizione e limiti del Servizio

Il Servizio consente al Salone di gestire prenotazioni, anagrafica clienti, calendario appuntamenti, notifiche automatiche e analisi statistiche. Le notifiche di servizio a chi prenota (conferma, promemoria, spostamento e disdetta dell'appuntamento) sono inviate via email e via WhatsApp, dal numero del Salone secondo l'art. 10, e sono comprese nel canone base senza costi per messaggio tramite un'infrastruttura multi-tenant condivisa. Il Servizio è fornito "as is" e "as available"; le funzionalità possono evolvere, essere modificate, sospese o ritirate, specialmente durante la Fase Pilot. Il Servizio non include consulenza legale, fiscale o sanitaria.

2-bis. Natura Pilot/Beta — clausola dedicata

Il Salone riconosce espressamente e accetta che, durante la Fase Pilot:

a) **Il Servizio, in tutto o in parte, è in fase di sviluppo, test e validazione** e non ha raggiunto la maturità di un prodotto rilasciato in produzione stabile (General Availability). Alcune funzionalità sono etichettate come "sperimentali", "beta" o "in test" nella documentazione o nell'interfaccia.

b) Il Salone è informato che, in questa fase, sono **ragionevolmente prevedibili**: malfunzionamenti temporanei, interruzioni non programmate, bug, comportamenti anomali dell'interfaccia, ritardi o mancata consegna di notifiche WhatsApp o email, discrepanze occasionali nei dati di analytics, necessità di interventi correttivi non pianificati con possibile temporanea indisponibilità.

c) Il Fornitore si impegna a un **livello di diligenza professionale ordinaria** nello sviluppo, testing e monitoraggio del Servizio durante la Fase Pilot, ma **non garantisce l'assenza di malfunzionamenti** né un livello di servizio (SLA) equivalente a quello di un prodotto maturo.

d) Durante la Fase Pilot il Salone conserva un modo per conoscere gli appuntamenti dei giorni successivi e per contattare i propri Clienti anche se il Servizio è temporaneamente indisponibile, per esempio con un export periodico dei dati (art. 12). È una cautela proporzionata alla natura della prova: non sposta sul Salone il rischio dei malfunzionamenti dovuti a dolo o colpa grave del Fornitore (lett. e) e non esonera il Fornitore dai propri obblighi di backup (art. 12 e Allegato 2 del DPA).

e) La presente clausola non esclude la responsabilità del Fornitore per **dolo, colpa grave**, o per **violazioni di norme di ordine pubblico**, ivi incluse le violazioni gravi in materia di protezione dei dati personali imputabili a negligenza grave del Fornitore, in conformità all'art. 1229 c.c. e all'art. 82 GDPR — v. art. 17.5 per la formulazione operativa.

3. Onboarding e configurazione

Il Salone è responsabile della correttezza dei dati inseriti in fase di configurazione. Il passaggio al Servizio è graduale: il Salone non è tenuto a caricare all'attivazione gli appuntamenti già fissati né la propria clientela. Gli appuntamenti già presi possono esaurirsi con il metodo usato finora, e i clienti si possono registrare man mano che si presentano; chi vuole può caricare tutto da subito, con il foglio guidato. Il Fornitore raccomanda al Salone di non migrare integralmente e irreversibilmente i propri processi operativi sul Servizio prima del termine della Fase Pilot.

4. Account, ruoli e accessi

Il Salone designa gli utenti abilitati e ne definisce i ruoli. Il Salone è responsabile della gestione delle proprie credenziali e deve notificare senza ritardo ogni sospetto di accesso non autorizzato. Il Fornitore può richiedere autenticazione a più fattori per account con privilegi elevati.

5. Uso consentito

Il Salone si impegna a utilizzare il Servizio in conformità alla legge applicabile, incluse le norme su protezione dei dati personali e comunicazioni commerciali (art. 130 Codice Privacy), e a non utilizzare il Servizio per finalità illecite o per trattare categorie di dati non previste dalla configurazione standard senza accordo scritto con il Fornitore. **Il Salone si impegna inoltre a non inserire nel Servizio dati sulla salute dei propri clienti** (allergie, condizioni cutanee o altre informazioni sanitarie), che il Servizio non è fatto per raccogliere, e a segnalare immediatamente al Fornitore ogni anomalia riscontrata.

6. Disponibilità e manutenzione

Fuori dalla Fase Pilot (piano a pagamento successivo, se attivato): il Fornitore si impegna a un livello di disponibilità ragionevole, salvo manutenzioni programmate con preavviso e cause di forza maggiore.

Durante la Fase Pilot: **non è garantito alcun livello di disponibilità (SLA) e non è dovuto alcun rimborso, credito di servizio o compensazione per periodi di indisponibilità**, salvo che l'indisponibilità sia causata da dolo o colpa grave del Fornitore. Il Fornitore comunica al Salone, con la massima diligenza ragionevole, le interruzioni programmate note in anticipo.

7. Supporto e gestione incidenti

Il Fornitore fornisce supporto via email a info@tuttofila.it e via WhatsApp al numero indicato al Salone all'attivazione, nei giorni lavorativi. Gli accessi di supporto ai dati del Salone sono tracciati (audit log) e limitati al necessario per la risoluzione del problema segnalato.

In caso di incidente che comporti una violazione di dati personali, il Fornitore notifica il Salone **senza ingiustificato ritardo** e comunque **entro trentadue (32) ore** dal momento in cui ne acquisisce ragionevole certezza, come previsto dalla Clausola 9 del DPA. Il termine di trentadue ore non sostituisce l'obbligo di tempestività: è il limite esterno oltre il quale la notifica è comunque in ritardo, e decorre anche nei giorni festivi e fuori dall'orario di assistenza. È calibrato perché al Salone restino almeno quaranta delle settantadue ore che l'art. 33 GDPR gli concede come titolare. Il Fornitore agisce come **responsabile del trattamento** per i dati dei Clienti: **la valutazione e l'eventuale notifica al Garante competono al Salone**, unico titolare vincolato dal termine di 72 ore. Il Fornitore predispone il testo della notifica e istruisce il caso come servizio, senza che ciò sposti su di sé la decisione. Questo obbligo di notifica **si applica anche durante la Fase Pilot e non è comprimibile dalla clausola di limitazione di responsabilità di cui all'art. 17**, trattandosi di un obbligo di legge autonomo.

8. Prezzi, prova, rinnovo e variazioni

8.1 Accordo economico e setup. Canone base, componenti extra, setup e regime mensile o annuale sono quelli del listino in vigore e dell'Order Form firmato alla conferma. Il canone base include una sede e una persona. Gli importi del listino sono espressi IVA inclusa, e l'offerta indica anche l'imponibile. Il setup è un corrispettivo una tantum, aggiuntivo al solo canone base, che non beneficia dello sconto annuale: con il listino Beauty in vigore è di 149 € IVA inclusa. Nessun importo è dovuto all'ingresso nella prova: il setup si paga per intero alla conferma, insieme al primo canone dovuto, nello stesso pagamento e come voce distinta. Se il Salone non conferma, non deve altro. Se il primo pagamento dovuto resta insoluto, il setup maturato resta dovuto anche dopo la cessazione, senza penali né maggiorazioni.

8.2 Base mensile. Il canone ordinario è dovuto per mesi solari dal primo del mese, con il raccordo dopo la prova disciplinato al punto 8.4, e senza mensilità future anticipate. La disdetta del base mensile segue l'art. 15.2; servizio e canoni proseguono fino alla cessazione effettiva, senza prorata.

8.3 Base annuale. Se espressamente acquistato, il base annuale comporta un impegno di dodici mesi, con pagamento anticipato in un'unica soluzione di dieci mensilità del solo canone base per dodici mesi di servizio. Lo sconto annuale non copre setup, moduli, persone o sedi aggiuntive e consumi, che hanno fatturazione e pagamento mensili (art. 9). L'annuale si può scegliere alla conferma dopo la prova, al passaggio dal mensile e al rinnovo, alle stesse condizioni. Dopo la prova il mese di raccordo segue il punto 8.4 e resta separato dai dodici mesi: l'annuale decorre dal primo del mese successivo al mese di raccordo, e il raccordo, quando dovuto, si paga al prezzo mensile intero. Il passaggio dal mensile richiede accordo espresso e decorre dal primo del mese successivo; il mese corrente resta mensile. Non ci sono conversioni automatiche all'annuale né rimborsi o ricalcoli retroattivi, e il setup già pagato non si ripete. Decorrenza e scadenza dei dodici mesi, raccordo e importi sono indicati nell'Order Form prima della firma. La disdetta impedisce il rinnovo e non anticipa la cessazione dell'annualità acquistata (art. 15.3).

8.4 Prova gratuita di 60 giorni e raccordo. La prova dura 60 giorni dall'attivazione del salone ed è gratuita, per ogni Salone, compresa la coorte fondatrice. Il Salone può interrompere la prova in qualsiasi momento, per iscritto anche via email, senza preavviso e senza costi. Prima della fine della prova il Fornitore comunica per iscritto l'ultimo giorno gratuito, la data del primo pagamento e l'importo dovuto; se il Salone conferma, le parti firmano l'Order Form. Per il primo pagamento si guarda il primo giorno dopo la prova: se cade entro il 15 del mese, è dovuto il canone mensile intero di quel mese (mese di raccordo); se cade dal 16, il resto del mese è gratuito e il pagamento decorre dal primo del mese successivo. Non si applica alcun prorata. Dal mese seguente si applicano mensilità intere oppure, se acquistato, decorre l'annuale (punto 8.3). Esempi: prova finita il 14 giugno → giugno è dovuto per intero; prova finita il 15 giugno → il resto di giugno è gratuito e si paga dal 1° luglio. Dall'inizio del periodo a pagamento si applica la disdetta del regime acquistato (art. 15).

8.5 Versione e accordi preesistenti. Queste regole non modificano automaticamente accordi già sottoscritti. L'Order Form identifica la versione dei presenti T&C consegnata al Salone. La versione in vigore dei presenti T&C è pubblicata anche su https://tuttofila.it/termini. Le modifiche contrattuali restano disciplinate dall'art. 19.

8.6 Variazione del prezzo. Il Fornitore può variare il prezzo del base e delle componenti extra dei rapporti in corso, per il passaggio a un nuovo listino o alla scadenza di un prezzo protetto, con comunicazione scritta al Salone, anche via email al recapito contrattuale, ricevuta almeno **60 giorni** prima della data da cui il nuovo prezzo si applica. La comunicazione indica il nuovo importo, la data di efficacia, che coincide con il primo giorno di un mese solare, e il diritto di disdetta di questo punto. Il Salone che non accetta il nuovo prezzo può disdire per iscritto, con i canali dell'art. 15.4, fino al giorno precedente la data di efficacia: il rapporto cessa l'ultimo giorno del mese precedente la data di efficacia, al prezzo in vigore, senza penali e senza il preavviso dell'art. 15.2; la disdetta può riguardare anche soltanto le componenti extra il cui prezzo varia. In mancanza di disdetta il nuovo prezzo si applica dalla data di efficacia. Una comunicazione ricevuta in ritardo sposta la data di efficacia al primo giorno del mese solare successivo al compimento dei 60 giorni. Il base annuale in corso resta al prezzo già pagato fino alla scadenza dell'annualità: il nuovo prezzo si applica dal rinnovo, e la comunicazione ricevuta almeno 60 giorni prima della scadenza lascia al Salone il termine di disdetta dell'art. 15.3. Durante un periodo di prezzo protetto concordato, come i primi 12 mesi a pagamento della coorte fondatrice, il prezzo non varia; alla sua scadenza si applica il listino vigente secondo il presente punto. Se l'offerta accettata indica per il canone base mensile un importo valido per un numero determinato di mesi, quell'importo non varia durante quei mesi; alla loro scadenza si applica il prezzo che varrebbe senza di esso, cioè il prezzo protetto se ancora in corso, altrimenti il listino vigente. Quell'importo non è un prezzo protetto e la sua scadenza, già fissata nell'offerta accettata, non è una variazione del prezzo ai sensi di questo punto: non richiede la comunicazione né dà il diritto di disdetta qui previsti. Una riduzione di prezzo può applicarsi senza preavviso. La variazione del prezzo segue questo punto e non l'art. 19, che resta per le modifiche del testo dei T&C; gli accordi già sottoscritti restano disciplinati dal punto 8.5.

8-bis. Adesione al programma Partner porta Partner

La partecipazione al programma è disciplinata dal Regolamento Partner porta Partner, separato e versionato, che deve essere consegnato e accettato espressamente dal Partner prima dell'adesione, con evidenza di

versione, data e soggetto autorizzato. Il rimando nei T&C non assegna automaticamente un premio e non sostituisce tale accettazione. Le modifiche future del regolamento non possono ridurre retroattivamente i premi già assegnati. Requisiti, premi, soglia globale, cap, conferma, cessazione e revoche sono nel regolamento; resta la gerarchia dell'art. 21.

9. Moduli e costi variabili

Le componenti extra comprendono i moduli funzionali acquistati, le persone e le sedi oltre la prima unità inclusa nel base. Sono fatturate e pagate mensilmente, senza sconto annuale, anche quando acquistate insieme al base annuale. Attivazione, eventuale prova e spegnimento seguono il Modulo extra mensili, versione identificata nell'accordo accettato.

Eventuali consumi variabili sono comunicati preventivamente e regolati nell'offerta specifica, non trasformati implicitamente in canoni fissi. Le persone si contano come persone attive nel mese, senza doppio addebito per il solo cambio di nominativo. Prezzi e scaglioni di persone e sedi sono quelli del listino e dell'Order Form.

Durante la prova gratuita le componenti extra attivate non sono addebitate.

10. Messaggistica (WhatsApp ed email)

Per WhatsApp non è coinvolto alcun fornitore di gateway di messaggistica. I messaggi WhatsApp sono inviati da un componente software del Fornitore, ospitato su infrastruttura del Fornitore, che si collega all'account WhatsApp **del Salone**, sul numero che il Salone già utilizza e che il Salone stesso associa al Servizio. Meta resta il gestore del servizio WhatsApp e non è un sub-responsabile scelto dal Fornitore.

Il collegamento utilizza un protocollo non ufficiale. Il Salone ne è informato: Meta può sospendere o bloccare l'account collegato, e poiché l'account è quello che il Salone già usa, un blocco gli impedirebbe l'uso di WhatsApp con la propria clientela e non soltanto l'invio dei promemoria. **Il Fornitore non è responsabile per ritardi, mancata consegna, sospensione o blocco dell'account da parte di Meta, né per modifiche unilaterali delle policy dei provider terzi** (Meta/WhatsApp), fatti salvi i casi di dolo o colpa grave nella configurazione o gestione dell'integrazione. Il Servizio mantiene l'**email** come canale alternativo per conferme e promemoria, e il Salone deve prevederne l'uso per gli appuntamenti critici.

Durante la Fase Pilot i canali di messaggistica sono espressamente qualificati come sperimentali.

L'invio di comunicazioni promozionali richiede una base giuridica valida (tipicamente consenso specifico ex art. 130 Codice Privacy), della quale il Salone è responsabile in qualità di titolare rispetto ai propri Clienti, come stabilisce il DPA, che qualifica il Fornitore come responsabile del trattamento per i dati del Salone. I promemoria di servizio relativi a un appuntamento già fissato si basano generalmente su esecuzione del contratto o legittimo interesse, ma restano soggetti a obbligo di informativa.

11. Proprietà e licenza

Il Fornitore concede al Salone una licenza non esclusiva, non trasferibile, limitata alla durata del contratto/Fase Pilot. Il Fornitore rimane proprietario del software e della proprietà intellettuale sottostante. Il Salone rimane proprietario dei propri dati, salvo licenza minima concessa al Fornitore per l'erogazione del Servizio.

12. Dati del Salone, portabilità ed export

Il Salone ha diritto di esportare i propri dati in formato leggibile da macchina durante il contratto e nel periodo successivo alla cessazione (v. art. 16). **Durante la Fase Pilot, data la natura sperimentale del Servizio, il Fornitore raccomanda al Salone di effettuare export periodici autonomi dei propri dati critici** come misura di mitigazione, senza che questo esima il Fornitore dai propri obblighi di backup ragionevole. Il cambio di fornitore è disciplinato dall'art. 12-ter.

12-bis. Statistiche aggregate e anonime

Il Fornitore elabora statistiche aggregate sull'uso del Servizio e sull'andamento dell'attività del Salone (numero di appuntamenti, disdette, mancate presentazioni, utilizzo delle funzioni), anche derivandole dai dati trattati per conto del Salone. Rispetto a tali statistiche il Fornitore agisce come **titolare autonomo** per finalità proprie di gestione, miglioramento e promozione del Servizio; il trattamento dei dati personali sottostanti è descritto nell'informativa resa ai Clienti e ha base nel legittimo interesse del Fornitore.

Il Fornitore può utilizzare tali statistiche anche in forma comparativa, per restituire al Salone il proprio dato accanto a una media di mercato. **Nessun dato di un Salone è reso visibile, attribuibile o ricostruibile da un altro Salone**: i confronti sono esclusivamente anonimi e aggregati. Una eventuale funzione di confronto attribuito richiederebbe un accordo specifico e non è compresa nel presente contratto.

12-ter. Cambio di fornitore e uscita dal Servizio (Regolamento (UE) 2023/2854, capo VI)

12-ter.1 Ambito. Il Servizio è un servizio di trattamento dei dati ai sensi del Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act). Questo articolo dice come il Salone può passare a un altro fornitore dello stesso tipo di servizio, o a un'infrastruttura informatica propria, o usare più fornitori insieme, e che cosa deve fare il Fornitore. Vale per tutta la durata del contratto, prova gratuita compresa, ed è completato dall'art. 12 (export) e dall'art. 16 (effetti della cessazione). Per i dati personali prevale il DPA (art. 21). Le informazioni sulle procedure di passaggio, sul formato dei dati e sulla giurisdizione dell'infrastruttura sono pubblicate su https://tuttofila.it/passaggio-dati.

12-ter.2 Richiesta e preavviso. Il Salone chiede il passaggio per iscritto, anche via email, con i canali dell'art. 15.4, e indica che cosa vuole fare: passare a un altro fornitore (e, se lo conosce, quale), passare a un'infrastruttura propria, oppure soltanto far cancellare i propri dati alla cessazione. Il Fornitore conferma per iscritto la ricezione e la data di inizio. Il preavviso per cominciare il passaggio è di due mesi al massimo dalla richiesta: il passaggio comincia alla data che il Salone indica, entro quel limite, anche subito; se non ne indica una, comincia il giorno della richiesta. Se il Salone vuole soltanto copiare i propri dati e continuare a usare il Servizio, per esempio perché usa più fornitori, basta chiedere l'export dell'art. 12: non serve la richiesta di passaggio.

12-ter.3 Transizione. Dalla data di inizio il Fornitore porta a termine il passaggio senza indebito ritardo e comunque entro un periodo transitorio di 30 giorni di calendario. Durante la transizione il contratto resta applicabile e il Fornitore: a) assiste il Salone, e i terzi che il Salone autorizza, in modo ragionevole: consegna il file dei dati, spiega i campi e risponde alle domande di chi li deve ricevere; b) agisce con la diligenza dovuta per mantenere la continuità operativa e continua a fornire il Servizio, comprese le prenotazioni online e le notifiche; c) comunica in modo chiaro i rischi noti per la continuità del Servizio; d) mantiene un livello elevato di sicurezza durante tutto il processo, in particolare nel trasferimento dei dati e per tutto il periodo di recupero, con le misure dell'Allegato 2 del DPA. Se la transizione supera la data di cessazione che risulterebbe dall'art. 15, il contratto resta applicabile fino alla fine della transizione e per quei giorni non sono dovuti altri canoni.

12-ter.4 Impossibilità tecnica e proroga. Se è tecnicamente impossibile rispettare il periodo di 30 giorni, il Fornitore lo comunica al Salone entro 14 giorni lavorativi dalla richiesta, ne spiega con precisione la ragione e indica un periodo transitorio alternativo, che non supera sette mesi; per tutto quel periodo garantisce la continuità del Servizio. L'impossibilità tecnica la deve dimostrare il Fornitore. Il Salone può inoltre prorogare una volta il periodo transitorio, per la durata che ritiene più adatta alle proprie esigenze, con una comunicazione scritta prima o durante la transizione. Il contratto resta applicabile per tutta la proroga, alle condizioni del punto 12-ter.3.

12-ter.5 Dati e risorse digitali che si possono trasferire. L'elenco è completo. Il Salone può trasferire: a) i dati anagrafici dei suoi Clienti, con sede di origine, operatore di riferimento, compleanno e dati del programma fedeltà (punti e movimenti); b) gli appuntamenti passati e futuri, con stato, data e ora, servizio, operatore, prezzo, acconto, stato del pagamento, note, incassi e lista d'attesa; c) i servizi, con durate, prezzi, scaglioni di quantità, componenti, aliquote IVA, costi dei materiali e delle persone; d) le persone che lavorano nel Salone e le sedi, con orari di lavoro, ferie e permessi, pause ricorrenti, eccezioni di calendario, risorse, account dello studio, ruoli e permessi; e) i consensi e le preferenze: consensi privacy e promozionali dei Clienti, opt-in WhatsApp e consenso al collegamento, richieste di consenso con le risposte, accettazioni delle condizioni di prenotazione e recessi; f) le impostazioni e le regole di prenotazione: modalità di prenotazione, preavviso minimo, orizzonte, finestra e penale di disdetta, acconto, limiti anti-abuso, anticipo dei promemoria, canale della lista d'attesa, testi della locandina, funzioni e moduli attivi, colore e logo, domini, impostazioni di WhatsApp e indirizzi email del modulo di prenotazione; g) il registro dei messaggi inviati ai Clienti, che conserva il testo e il destinatario per 30 giorni come previsto dalla matrice di retention; h) i dati del contratto del Salone (condizioni, prova, avvisi di prezzo, disdetta, chiusure temporanee) e il registro delle operazioni. I messaggi di notifica sono quelli standard del Servizio e il Salone non ne scrive di propri: si esporta il registro dei messaggi inviati, non un modello.

Non sono compresi nel passaggio: le statistiche aggregate e i confronti con la media di mercato dell'art. 12-bis, che il Fornitore elabora sui dati di molti Saloni; il software, il codice e le configurazioni interne del Servizio; i

registri tecnici di funzionamento (tentativi di accesso e di prenotazione, chiavi di idempotenza, code di invio) e le impronte e le chiavi di accesso, che non servono a chi riceve il file. Gli indicatori e le analisi che il Servizio mostra al Salone si possono ricostruire dai dati del file. Queste esclusioni non ostacolano né ritardano il passaggio.

12-ter.6 Formato e consegna. Il Fornitore consegna un unico file JSON in codifica UTF-8, strutturato e leggibile da macchina, con una voce per ogni tabella del database del Servizio e una riga per ciascun elemento; i nomi dei campi sono quelli del database del Servizio, e su richiesta il Fornitore consegna la descrizione dei campi e del loro significato. Lo consegna entro 10 giorni lavorativi dalla data di inizio del passaggio, su un canale protetto concordato con il Salone, e ne prepara una nuova versione aggiornata ogni volta che il Salone la chiede durante la transizione e il periodo di recupero. Ogni consegna è registrata dal Fornitore.

12-ter.7 Cessazione del contratto. Il contratto cessa: a) al completamento del passaggio, se il Salone passa a un altro fornitore o a un'infrastruttura propria; b) alla fine del preavviso, se il Salone vuole soltanto cancellare i propri dati. Se il Salone dichiara di voler cessare il contratto, la richiesta di passaggio vale come disdetta; il preavviso per la cessazione non supera mai i due mesi dalla richiesta, e se la scadenza dell'art. 15.2 cadrebbe più tardi il contratto cessa alla fine dei due mesi, con il canone del mese in corso dovuto per intero e senza prorata. Per il base annuale, una richiesta di passaggio ricevuta prima della scadenza dell'annualità impedisce il rinnovo anche se oltre il termine dell'art. 15.3.

12-ter.8 Recupero e cancellazione. Dalla fine del periodo transitorio il Salone ha almeno 30 giorni di calendario per recuperare i propri dati: è il periodo dell'art. 16, che decorre dalla fine della transizione se questa termina dopo la cessazione. Completato il passaggio, e scaduto il periodo di recupero, il Fornitore cancella tutti i dati e le risorse digitali esportabili generati direttamente dal Salone o che lo riguardano direttamente, secondo la matrice di retention e con i limiti dell'art. 16. Le copie di backup si sovrascrivono entro i termini dell'Allegato 2 del DPA.

12-ter.9 Costi. Il Fornitore non applica tariffe di passaggio: l'export, l'assistenza del punto 12-ter.3 e le nuove consegne del file sono gratuiti. Il Regolamento ammette fino all'11 gennaio 2027 tariffe di passaggio ridotte, non superiori ai costi direttamente connessi al passaggio, e dal 12 gennaio 2027 le vieta (art. 29): il Fornitore non le applica oggi e non le applicherà dopo quella data. Il canone già pagato non è una tariffa di passaggio: l'art. 2, punto 36, del Regolamento esclude le spese standard di servizio e di risoluzione anticipata. In particolare il base annuale, pagato in anticipo, resta dovuto per l'annualità acquistata e non è rimborsato (art. 15.3): è il prezzo di un Servizio che il Salone può continuare a usare fino alla scadenza, e il Salone che passa a un altro fornitore non deve altro, né prima né dopo. Ciò è indicato qui, prima dell'acquisto. Il Fornitore non applica altri ostacoli commerciali, tecnici o contrattuali al passaggio e coopera in buona fede con il fornitore di destinazione.

12-ter.10 Dove sono i dati. I dati del Servizio sono conservati nella regione fr-par (Francia, Unione europea) di Scaleway; sub-responsabili e misure sono descritti nell'Allegato 3 del DPA.

13. Riservatezza

Ciascuna parte mantiene riservate le informazioni confidenziali dell'altra parte, per la durata del contratto e per 5 anni dalla cessazione.

14. Sospensione

Il Fornitore può sospendere l'accesso al Servizio in caso di mancato pagamento, uso improprio, o rischio per la sicurezza della piattaforma multi-tenant. Durante la Fase Pilot, il Fornitore può inoltre sospendere temporaneamente il Servizio per interventi correttivi urgenti, con notifica quanto più tempestiva possibile. La sospensione o la rimozione di un contenuto per i motivi dell'art. 14-ter segue le regole e le garanzie di quell'articolo.

14-bis. Chiusura temporanea richiesta dal Salone. Il Salone che deve chiudere temporaneamente l'attività per lavori di ristrutturazione, per congedo o malattia prolungata della persona titolare, o per un altro motivo che il Fornitore valuta caso per caso, può chiederlo per iscritto, anche via email al recapito contrattuale. Al Fornitore basta la categoria del motivo: il Salone non è tenuto a indicare né a documentare dati relativi alla salute, e il Fornitore non li raccoglie. La chiusura dura da 3 a 6 mesi interi consecutivi, con una data di inizio e una di fine, ed è ammessa una volta ogni 12 mesi; non è ammessa durante la prova di 60 giorni. Per una durata inferiore a tre mesi il canone resta dovuto. Durante la chiusura il Servizio è in sola lettura, per consultare ed esportare i dati; le prenotazioni online e i messaggi WhatsApp sono spenti; non sono dovuti né il canone né le fasce di messaggi

dei mesi di chiusura. Alla data di fine il Servizio si riapre da solo. Se il Salone ha pagato un'annualità, la scadenza si sposta in avanti della durata della chiusura; il canone già pagato non è rimborsato. Il Fornitore può rifiutare la richiesta che non rispetta queste condizioni.

14-ter. Pagine pubbliche, segnalazioni e restrizioni (Regolamento (UE) 2022/2065)

14-ter.1 Ruolo del Fornitore e del Salone. Il Servizio memorizza, su richiesta del Salone, le informazioni che il Salone inserisce (nome, indirizzo, logo, servizi, prezzi, orari, testi) e le rende visibili nelle pagine pubbliche di prenotazione. Per queste informazioni il Fornitore svolge un servizio di memorizzazione di informazioni ai sensi dell'art. 3, lettera g), punto iii), del Regolamento (UE) 2022/2065 (Digital Services Act, «DSA») e ne applica le regole che gli spettano. Il Salone è responsabile dei contenuti della propria pagina. Il Fornitore non li controlla né li approva prima della pubblicazione e non ha un obbligo generale di sorvegliarli.

14-ter.2 Contenuti vietati. Il Salone non pubblica: a) contenuti illegali, cioè qualsiasi informazione che, di per sé o in relazione a un'attività, non è conforme al diritto dell'Unione o di uno Stato membro; b) contenuti che violano diritti di terzi, come marchi, opere protette, immagini o dati personali di altre persone; c) informazioni ingannevoli su prezzi, servizi, qualifiche o identità del Salone; d) contenuti offensivi, discriminatori, violenti o sessualmente espliciti; e) dati sulla salute, come previsto dall'art. 5; f) collegamenti o testi che servono a ingannare chi prenota, a raccogliere dati con false pretese o a diffondere programmi dannosi.

14-ter.3 Restrizioni. Se un contenuto è illegale o contrario al punto 14-ter.2, il Fornitore può rimuoverlo, disabilitarne l'accesso o, se serve, sospendere la pagina pubblica o il Servizio secondo l'art. 14. Prima di una restrizione il Fornitore chiede al Salone di correggere il contenuto entro un termine ragionevole, salvo che il contenuto sia manifestamente illegale o comporti un rischio per altre persone o per il Servizio. La restrizione è proporzionata: riguarda il contenuto che la causa e dura quanto serve, e il Fornitore la toglie quando la violazione è cessata. Il Fornitore decide in modo diligente, obiettivo e non arbitrario, tenendo conto dei diritti e degli interessi di tutte le parti, compresa la libertà di espressione. Le decisioni le prende una persona, dopo aver letto il contenuto e, se c'è, la segnalazione. Il Fornitore non usa strumenti automatizzati per individuare i contenuti o decidere: se un giorno li usasse, lo direbbe in questo articolo e nella motivazione della decisione.

14-ter.4 Come segnalare un contenuto. Chiunque ritenga che una pagina contenga un contenuto illegale può segnalarlo, esclusivamente per via elettronica, scrivendo a info@tuttofila.it. La segnalazione indica: a) i motivi per cui il contenuto è ritenuto illegale; b) l'indirizzo (URL) esatto della pagina e, se serve, come trovare il contenuto; c) nome e indirizzo email di chi segnala, che non servono per i reati degli artt. da 3 a 7 della direttiva 2011/93/UE (sfruttamento sessuale dei minori); d) la dichiarazione che chi segnala è convinto in buona fede che le informazioni e le dichiarazioni siano esatte e complete. Se la segnalazione contiene un indirizzo email, il Fornitore ne conferma la ricezione senza indebito ritardo e, sempre senza indebito ritardo, comunica la propria decisione, con le possibilità di ricorso. Le segnalazioni sono trattate in modo tempestivo, diligente, non arbitrario e obiettivo.

14-ter.5 Motivazione al Salone. Quando impone una restrizione perché un contenuto è illegale o incompatibile con questi T&C, il Fornitore scrive al Salone, al recapito contrattuale e al più tardi dalla data in cui la restrizione ha effetto, una motivazione chiara e specifica. Indica: a) la misura (rimozione, disabilitazione dell'accesso, sospensione), la sua portata territoriale, se ha un senso, e la sua durata; b) i fatti e le circostanze su cui si basa, e se nasce da una segnalazione o da una verifica del Fornitore; l'identità di chi ha segnalato solo se è strettamente necessaria; c) se sono stati usati strumenti automatizzati, e oggi non se ne usano; d) se il contenuto è ritenuto illegale, la norma invocata e perché; e) se è ritenuto incompatibile con i T&C, la lettera del punto 14-ter.2 invocata e perché; f) i mezzi di ricorso del punto 14-ter.6. La motivazione non è dovuta per contenuti commerciali ingannevoli ad ampia diffusione e non sostituisce le informazioni dovute per gli ordini delle autorità (punto 14-ter.8).

14-ter.6 Mezzi di ricorso. Il Salone che non è d'accordo con una decisione può: a) scrivere a info@tuttofila.it per chiederne il riesame, indicando le ragioni, entro 30 giorni dalla motivazione; il Fornitore risponde per iscritto, con una decisione motivata, entro 10 giorni lavorativi, e se il reclamo è fondato ripristina il contenuto; b) rivolgersi in ogni momento al giudice competente ai sensi dell'art. 20, o promuovere un tentativo di mediazione; c) presentare un reclamo al coordinatore dei servizi digitali dello Stato membro in cui è stabilito, che in Italia è l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM), per una violazione del DSA da parte del Fornitore.

14-ter.7 Punti di contatto e lingua. Il punto di contatto per le autorità degli Stati membri, la Commissione europea e il Comitato europeo per i servizi digitali (art. 11 DSA) e il punto di contatto per i Saloni (art. 12 DSA) sono raggiungibili all'indirizzo info@tuttofila.it: per le autorità, indicando nell'oggetto «Autorità»; i Saloni possono scrivere anche al numero WhatsApp di supporto dell'art. 7. Non sono canali solo automatizzati. Si può scrivere in italiano o in inglese. I punti di contatto e le istruzioni per segnalare un contenuto sono pubblicati su https://tuttofila.it/contatti-legali.

14-ter.8 Ordini delle autorità. Quando riceve da un'autorità giudiziaria o amministrativa un ordine di agire contro uno o più contenuti illegali, o di fornire informazioni su un Salone, il Fornitore informa senza indebito ritardo l'autorità che l'ha emesso, o quella indicata nell'ordine, di averlo ricevuto e del seguito dato, e di quando. Dà seguito all'ordine nei limiti di quanto richiesto, fornendo solo le informazioni già raccolte per prestare il Servizio e che sono sotto il suo controllo. Al più tardi quando dà seguito all'ordine, il Fornitore informa il Salone della ricezione e del seguito, con la motivazione, le possibilità di ricorso e la portata territoriale dell'ordine, salvo che la legge o l'autorità lo vietino. Se viene a conoscenza di informazioni che fanno sospettare un reato che minaccia la vita o la sicurezza di una o più persone, il Fornitore ne informa senza indugio le autorità giudiziarie o di contrasto competenti, con tutte le informazioni pertinenti disponibili, senza doverne avvisare prima il Salone.

14-ter.9 Modifiche. Il Fornitore comunica al Salone ogni modifica significativa di questo articolo con il preavviso e le modalità dell'art. 19.

15. Durata e recesso

15.1 Prova. Durante la prova gratuita ciascuna parte può recedere in qualsiasi momento, per iscritto anche via email, con effetto immediato e senza preavviso (art. 8.4).

15.2 Base mensile a pagamento. La richiesta scritta di disdetta del Salone ricevuta entro il 15 incluso determina la cessazione a fine mese successivo; se ricevuta dal 16, determina la cessazione a fine secondo mese successivo. Richiesta il 15 ottobre → cessazione il 30 novembre; il 16 ottobre → il 31 dicembre. Servizio e canoni proseguono fino alla cessazione effettiva, senza prorata. La richiesta non equivale alla cessazione.

15.3 Base annuale. L'annualità acquistata vincola per dodici mesi. La richiesta scritta ricevuta almeno quindici giorni prima della scadenza annuale impedisce il rinnovo; il Servizio resta disponibile fino alla scadenza già pagata. La disdetta non anticipa tale scadenza e non genera un rimborso per la sola rinuncia all'utilizzo. Una richiesta oltre il termine non impedisce il rinnovo per ulteriori dodici mesi. Durata, importo del rinnovo, scadenza e termine di disdetta sono indicati nell'Order Form.

15.4 Ricezione e canali. La disdetta può essere inviata per iscritto, anche via email, al recapito contrattuale indicato nell'Order Form. Se il Servizio offrirà una funzione di disdetta, l'email resterà comunque un canale valido con gli stessi termini. Non è richiesta una motivazione. La richiesta produce gli effetti previsti in base alla ricezione, senza necessità di approvazione manuale del Fornitore: l'elaborazione interna successiva non sposta la data di ricezione.

15.5 Extra. La disattivazione di una singola componente extra non è la disdetta del base e segue il Modulo extra mensili: ordinariamente a fine mese, oppure immediata su richiesta, mantenendo il pagamento già dovuto. Agli extra non si applica il preavviso dei punti 15.2 e 15.3.

15.6 Passaggio a un altro fornitore. Il Salone che vuole passare a un altro fornitore, a un'infrastruttura propria o cancellare i propri dati segue l'art. 12-ter, che in caso di contrasto prevale sui punti 15.2 e 15.3.

16. Effetti della cessazione

Dalla cessazione effettiva, per qualsiasi causa, e non dalla richiesta di disdetta, il Salone ha diritto a un periodo contrattuale di recupero di 30 giorni per esportare i propri dati; se ha chiesto il passaggio ai sensi dell'art. 12-ter, il periodo è di almeno 30 giorni dalla fine della transizione. La sola disattivazione di una componente extra non determina la cessazione dell'intero contratto né la cancellazione automatica di storico, dati o appuntamenti. Trascorso il termine, il Fornitore cancella tutti i dati e le risorse digitali esportabili del Salone dal database operativo secondo la matrice di retention; restano soltanto i documenti contabili coperti dall'obbligo decennale nell'archivio separato e gli eventuali record oggetto di un legal hold concreto e documentato.

17. Responsabilità e manleve proporzionate — clausola rafforzata

17.1 Principio generale. Nei limiti massimi consentiti dalla legge italiana applicabile (art. 1229 c.c.), la responsabilità complessiva del Fornitore verso il Salone, per qualsiasi causa e a qualsiasi titolo derivante dal contratto, è limitata come segue.

17.2 Esclusioni specifiche durante la Fase Pilot. Il Fornitore non è responsabile, salvo dolo o colpa grave, per danni diretti o indiretti derivanti da:

- malfunzionamenti temporanei, bug, instabilità o comportamenti anomali di funzionalità etichettate come sperimentali/beta;
- interruzioni non programmate del Servizio durante la Fase Pilot;
- ritardo, mancata consegna o errata consegna di notifiche WhatsApp/SMS/email dovuta a cause imputabili a fornitori terzi di messaggistica;
- perdita o corruzione di dati derivante da funzionalità sperimentali, qualora il Salone non abbia effettuato gli export raccomandati all'art. 12;
- decisioni operative assunte dal Salone sulla base di dati di analytics ancora in fase di validazione.

17.3 Esclusione dei danni indiretti. Sono in ogni caso escluse le responsabilità per danni indiretti, perdita di profitto, perdita di opportunità commerciale, danno di immagine, salvo dolo o colpa grave.

17.4 Tetto massimo quantitativo. Salvo dolo o colpa grave, la responsabilità aggregata del Fornitore per la Fase Pilot è limitata a **€500 (cinquecento euro)**, importo fisso indipendente dai corrispettivi, che durante la prova gratuita sono pari a zero. Per il periodo successivo alla Fase Pilot, il tetto è pari ai corrispettivi versati dal Salone nei 12 mesi precedenti l'evento dannoso.

17.5 Eccezioni non limitabili. Restano sempre impregiudicate, e non sono in alcun modo limitate dalla presente clausola: la responsabilità per dolo o colpa grave; la responsabilità per morte o lesioni personali; la responsabilità per violazione di norme di ordine pubblico; la responsabilità del Fornitore, quando agisce come responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 82 GDPR verso gli interessati (che è un regime di legge autonomo e non contrattualmente derogabile in loro danno); gli obblighi di notifica degli incidenti dell'art. 7, che discendono dalla legge e dal DPA. Nulla nel presente Contratto limita i diritti degli interessati o la responsabilità inderogabile prevista dall'art. 82 GDPR; nei rapporti interni tra le Parti, ciascuna risponde delle violazioni imputabili ai propri obblighi, decisioni, istruzioni o condotte, secondo quanto previsto dall'art. 17.7.

17.6 Manleva del Salone. Il Salone manleva e tiene indenne il Fornitore da pretese di terzi (inclusi i Clienti) derivanti da: uso improprio del Servizio da parte del Salone o dei suoi utenti; mancanza di basi giuridiche adeguate per comunicazioni verso i propri Clienti; inserimento nel Servizio di dati sulla salute dei clienti, contrario all'art. 5; violazione da parte del Salone degli impegni di mitigazione di cui all'art. 2-bis, lett. d), come la mancata adozione di un canale alternativo per processi critici.

17.7 Allocazione interna di responsabilità su dati personali. Fatto salvo il regime di responsabilità verso gli interessati ex art. 82 GDPR (non derogabile), tra le parti del presente contratto la responsabilità per danni derivanti da trattamento illecito di dati personali è allocata in proporzione alla rispettiva quota di responsabilità accertata. La Parte che abbia risarcito integralmente un interessato conserva il diritto di regresso nei confronti dell'altra Parte, nella misura della responsabilità a quest'ultima imputabile ai sensi dell'art. 82, par. 5, GDPR; ciascuna Parte si impegna a notificare tempestivamente l'altra di ogni pretesa ricevuta ai sensi dell'art. 82 GDPR, a conservare le prove rilevanti e a cooperare nella difesa, senza transigere in modo da pregiudicare l'altra Parte senza il suo consenso.

18. Forza maggiore

Nessuna parte è responsabile per inadempimenti dovuti a eventi imprevedibili e al di fuori del proprio controllo ragionevole (interruzioni di rete, indisponibilità di fornitori terzi di infrastruttura/messaggistica, eventi naturali, atti di autorità pubbliche). Durante la Fase Pilot, questa clausola si applica cumulativamente con la clausola di esclusione beta di cui all'art. 17.2, senza sovrapposizioni che riducano le tutele minime del Salone previste dalla legge.

19. Modifiche ai termini

Il Fornitore può modificare i presenti T&C con preavviso di almeno **30 giorni**. Durante la Fase Pilot, data la natura sperimentale, il Fornitore può proporre modifiche all'Accordo di prova con preavviso più breve, di almeno **10 giorni**, previa comunicazione scritta al Salone.

20. Legge applicabile e foro competente

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. Per ogni controversia è competente in via esclusiva il Foro di Teramo. Il Salone acquista il Servizio per la propria attività professionale.

21. Gerarchia dei documenti

In caso di conflitto tra i documenti del pacchetto, l'ordine di prevalenza dipende dalla materia:

a) In materia di trattamento dei dati personali, prevalgono nell'ordine: (1) le clausole contrattuali tipo (Decisione (UE) 2021/914), quando applicabili a uno specifico trasferimento extra-UE, nella misura del contrasto; (2) il Data Processing Agreement (DPA); (3) l'Accordo di prova o l'Order Form, le presenti T&C generali e l'Informativa Privacy, in ordine residuale fra loro. Il DPA prevale quindi anche sull'Accordo di prova e sull'Order Form quando la materia in conflitto è il trattamento dei dati personali (v. DPA, Clausola 14, di cui questo articolo è la fonte generale).

b) Per ogni altra materia, prevalgono nell'ordine: (1) l'Order Form, dalla conferma, e l'Accordo di prova, (2) le presenti T&C generali, (3) l'Informativa Privacy e le altre policy.

Le presenti T&C regolano esclusivamente il rapporto B2B tra Fornitore e Salone; il rapporto tra il Salone e i propri Clienti resta disciplinato da Booking Terms B2C separate e distinte, non incorporate in questo documento e non incluse in nessuna delle due scale che precedono, perché disciplinano un rapporto tra parti diverse.

Approvazione specifica (artt. 1341 e 1342 c.c.). Il Salone dichiara di aver letto e di approvare specificamente le seguenti clausole: 2-bis (Natura Pilot/Beta), 6 (Disponibilità durante la Fase Pilot), 14 (Sospensione), 14-ter (Pagine pubbliche, segnalazioni e restrizioni), 15 (Durata e recesso), 17 (Responsabilità e manleve), 19 (Modifiche ai termini), 20 (Foro competente esclusivo).

Firma del Salone per l'approvazione specifica _____