CONTRATTO DI FORNITURA SERVIZI IN ABBONAMENTO

FORNITORE
GENOVA Softworks di Pellaco Francesco
Via Casata Centuriona 2/7B, Genova (GE)
Tel. 371 148 0862
PEC genovasoftworks@pec.it
Email info@genovasoftworks.com
P. IVA: IT02598390991

CLIENTE ☐ Impresa/professionista (B2B) ☐ Consumatore (B2C)
Nome / ragione sociale: _____
C.F. / P. IVA: _____
Indirizzo: _____
Email: _____
Telefono: _____ PEC: _____

CONFIGURAZIONE E CORRISPETTIVI

Piano base / progetto: ☐ Essential ☐ Business ☐ AI Premium ☐ AI & Social ☐ Su misura

Periodicità: ☐ MENSILE ☐ ANNUALE | Canone concordato: € _____ / periodo

Costo di attivazione una tantum: € _____ ☐ gratuito | IVA: ☐ inclusa ☐ esclusa ☐ non applicabile

Extra ricorrenti concordati: € _____ / periodo | Totale ricorrente: € _____ / periodo

Extra una tantum: € _____ | Primo pagamento complessivo: € _____

Decorrenza: ____ / ____ / _____ | Metodo di pagamento: _____

Dominio da registrare / gestire: _____

Intestatario / registrante del dominio (Cliente): _____

PRESTAZIONI AGGIUNTIVE / MODIFICHE CONFIGURAZIONE

Specificare eventuali personalizzazioni della configurazione che prevalranno su piano base

_____

_____

_____

_____

EXTRA CONCORDATI E CONDIZIONI PARTICOLARI

Descrivere gli extra scelti, il prezzo di ciascuno e se ricorrente o una tantum;

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

☐ Richiedo espressamente l'inizio delle prestazioni durante il periodo legale di recesso, prendendo atto che, in caso di recesso, potranno essere dovuti gli importi proporzionali alle prestazioni eseguite, nei casi previsti dalla legge.

CONDIZIONI GENERALI ESSENZIALI

1. Oggetto e perimetro GENOVA Softworks realizza e mette a disposizione in abbonamento il sito, software e/o i servizi indicati nella scheda e, ove richiamato, nell'Allegato A. Sono incluse solo le prestazioni pattuite; lavori ulteriori richiedono accordo scritto su ambito e prezzo. Entro 10 giorni di calendario dall'avvenuto pagamento dell'attivazione, il Cliente deve consegnare materiali, testi, immagini, credenziali e informazioni ragionevolmente richiesti per avviare la produzione. In caso di mancata consegna nel termine, GENOVA Softworks può recedere dal contratto mediante comunicazione scritta. Restano dovuti soltanto gli importi riferibili alle prestazioni effettivamente eseguite e alle spese legittimamente sostenute e non recuperabili, documentabili su richiesta; l'eventuale eccedenza dell'attivazione già pagata viene restituita, ferme le tutele inderogabili B2C. I tempi di realizzazione decorrono dalla ricezione del materiale necessario e slittano per ritardi o integrazioni del Cliente.

Al completamento delle attività iniziali, GENOVA Softworks comunica al Cliente la disponibilità del sito o software per la verifica delle funzionalità concordate. Il Cliente è invitato a comunicare per iscritto eventuali difformità rispetto alle prestazioni pattuite entro 7 giorni di calendario dalla comunicazione di completamento. GENOVA Softworks provvede alla verifica e, ove dovuto, alla correzione delle difformità riscontrate. In assenza di osservazioni nel termine indicato, GENOVA Softworks potrà procedere alla pubblicazione o attivazione del servizio, previo avviso al Cliente. Le richieste di nuove funzionalità, modifiche estetiche o prestazioni non comprese nel progetto iniziale saranno considerate interventi aggiuntivi secondo il piano sottoscritto.

L'assenza di osservazioni nel predetto termine non costituisce rinuncia ai diritti relativi a difetti, non conformità o garanzie previsti dalla legge.

2. Canone, attivazione e pagamenti I corrispettivi sono quelli concordati nella scheda, anche se diversi dai prezzi pubblicati sul sito. Il canone è dovuto anticipatamente per ciascun periodo mensile o annuale; l'attivazione si paga una sola volta se prevista. Gli extra sono addebitabili solo se pattuiti per iscritto. In caso di mancato pagamento, dopo sollecito e congruo termine di regolarizzazione, il Fornitore può sospendere i servizi, ferme le somme già maturate.

La pubblicazione del sito web, l'attivazione del software e la messa a disposizione dei servizi sono subordinate all'effettiva ricezione del pagamento degli importi inizialmente dovuti, comprensivi del costo di attivazione, ove previsto, e del primo canone di abbonamento. GENOVA Softworks non è tenuta ad attivare o rendere accessibili i servizi prima dell'avvenuto pagamento, fatti salvi eventuali diversi accordi scritti e i diritti inderogabili del Cliente.

3. Durata, rinnovo e disdetta. Il contratto non prevede una durata minima obbligatoria oltre al periodo di abbonamento acquistato. Il canone può avere periodicità mensile o annuale, secondo quanto indicato nella scheda commerciale.

Il contratto si rinnova automaticamente per periodi della medesima durata, salvo disdetta del Cliente comunicabile in qualsiasi momento tramite email a info@genovasoftworks.com o PEC a genovasoftworks@pec.it. La disdetta impedisce il successivo rinnovo e il servizio rimane attivo fino alla scadenza del periodo già pagato, salvo diversa richiesta del Cliente o cause legittime di cessazione anticipata. Non sono previste penali per la disdetta ordinaria. I canoni relativi ai periodi già iniziati non sono rimborsabili per il solo esercizio della disdetta, fatti salvi i diritti inderogabili previsti dalla legge.

4. Autorizzazione al dominio Il Cliente autorizza GENOVA Softworks a registrare, rinnovare durante l'abbonamento e gestire tecnicamente il dominio indicato, intestato al Cliente come registrante. I domini ordinari previsti nel canone sono esclusivamente quelli con estensione .it, .com, .cloud e .net, se disponibili e non premium; altri TLD solo con accordo scritto. Alla cessazione del piano il Fornitore non effettua ulteriori rinnovi, salvo accordo scritto; il dominio può scadere secondo le regole del registro. Il Cliente può richiedere per iscritto, anche prima della cessazione, il codice AuthInfo/EPP; GENOVA Softworks ne agevola il rilascio senza ritardi ingiustificati, salvi impedimenti tecnici o regolamentari del registrar/registro e diritti inderogabili del registrante. Trasferimento e rinnovo presso altro provider sono a carico del Cliente; non è garantita la disponibilità futura del nome.

5. Proprietà e fine servizio L'abbonamento attribuisce il diritto d'uso del servizio per la sua durata, senza cessione di software, codice sorgente, piattaforme o licenze proprietarie o di terzi, salvo espresso accordo scritto. Alla cessazione, alla scadenza del periodo pagato, sito, hosting, caselle email e funzionalità connesse possono essere disattivati; il dominio non è rinnovato automaticamente dal Fornitore (art. 4). Entro 30 giorni dalla cessazione il Cliente può richiedere i propri contenuti e dati esportabili in formato tecnicamente disponibile. L'esportazione non comprende codice sorgente, temi o componenti proprietari, né garantisce il funzionamento del sito presso altri fornitori. Attività ulteriori di migrazione sono preventivate separatamente; per dati personali prevalgono Allegato C e obblighi di legge.

6. Contenuti, servizio e privacy Il Cliente garantisce di possedere o avere titolo a utilizzare testi, fotografie, marchi, loghi, video, banche dati e altri materiali forniti e ne risponde quanto a liceità, esattezza e diritti di terzi; gli originali e i relativi diritti del Cliente restano di sua titolarità. Il Cliente cura informative e adempimenti legali relativi alla propria attività e ai visitatori. GENOVA Softworks opera con diligenza professionale, senza garanzia di risultati commerciali o SEO. Componenti e servizi esterni hanno condizioni, costi eventuali e disponibilità propri: GENOVA Softworks non risponde dei loro disservizi o mutamenti non imputabili alla propria condotta, ferma la responsabilità per la corretta scelta, integrazione e gestione di propria competenza e i diritti inderogabili. Si applicano Allegati B e, ove pertinente, C.

7. Recesso del consumatore Per i contratti conclusi a distanza o fuori dai locali commerciali, il Cliente che riveste la qualità di consumatore dispone, nei casi previsti dalla legge, di 14 giorni dalla conclusione del contratto per esercitare il diritto di recesso senza fornire motivazioni, oppure del diverso termine previsto dalle disposizioni applicabili. Il consumatore può esercitare il diritto mediante una dichiarazione esplicita inviata a info@genovasoftworks.com, tramite PEC a genovasoftworks@pec.it oppure utilizzando il modulo tipo di recesso messo a disposizione da GENOVA Softworks. In caso di recesso, gli eventuali importi dovuti per prestazioni già eseguite e i rimborsi saranno determinati secondo le disposizioni applicabili del Codice del consumo.

8. Forza maggiore Nessuna parte è responsabile di ritardi o impossibilità temporanee dovuti a eventi straordinari, imprevedibili e fuori dal proprio ragionevole controllo (es. calamità, provvedimenti autoritativi, guasti generalizzati delle reti o indisponibilità infrastrutturali non imputabili), purché informi tempestivamente l'altra parte e limiti gli effetti. Restano salvi gli obblighi di legge e i rimedi applicabili se l'impedimento si protrae.

9. Divieto di uso illecito Il Cliente non può utilizzare il servizio per frodi, phishing, malware, spam, violazioni di diritti di terzi o altre attività illecite. In presenza di elementi concreti di rischio o violazione GENOVA Softworks può sospendere in misura proporzionata le funzioni interessate, avvisando il Cliente ove possibile e consentendo la regolarizzazione quando praticabile; nei casi gravi può risolvere il rapporto nei limiti di legge. Restano fermi i diritti dei consumatori e le responsabilità proprie del Fornitore.

10. Informativa sul trattamento dei dati personali Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), GENOVA Softworks di Pellaco Francesco, P. IVA IT02598390991, in qualità di Titolare autonomo del trattamento, informa il Cliente che i dati personali forniti saranno trattati per finalità connesse alla gestione del rapporto contrattuale, all'erogazione dei servizi, all'assistenza, alla fatturazione e all'adempimento degli obblighi di legge.

Il Cliente dichiara di aver ricevuto o di aver avuto accesso, prima della sottoscrizione, all'informativa privacy completa, consultabile all'indirizzo:

https://www.genovasoftworks.com/it/terms.php

L'eventuale trattamento di dati personali effettuato da GENOVA Softworks per conto del Cliente è invece disciplinato separatamente dall'Allegato C del presente contratto.

11. Adeguamento dei corrispettivi, sostenibilità economica e indisponibilità dei servizi esterni GENOVA Softworks si riserva la facoltà di proporre una revisione del canone di abbonamento in occasione dei successivi rinnovi. Le eventuali variazioni saranno comunicate al Cliente per iscritto, tramite email o PEC, indicando le ragioni dell'adeguamento e il nuovo corrispettivo, con un preavviso minimo di 15 giorni di calendario per gli abbonamenti mensili e 30 giorni di calendario per quelli annuali, rispetto alla data di rinnovo. Il Cliente potrà accettare le nuove condizioni oppure rifiutarle senza penali. In assenza di accettazione, il contratto cesserà alla scadenza del periodo già pagato, senza applicazione degli aumenti proposti. Qualora i costi di mantenimento dell'infrastruttura o dei servizi necessari alla fornitura diventino eccessivamente elevati, tali da rendere economicamente non sostenibile la prosecuzione del rapporto alle condizioni concordate, GENOVA Softworks potrà proporre un adeguamento del canone, individuare soluzioni alternative o comunicare il mancato rinnovo del contratto, rispettando i termini di preavviso sopra indicati. Qualora il rinnovo di un dominio o la prosecuzione di un servizio esterno risultino impossibili per cause non imputabili a GENOVA Softworks, quali impedimenti tecnici o amministrativi del fornitore, restrizioni del registro competente o indisponibilità delle infrastrutture, GENOVA Softworks informerà tempestivamente il Cliente e adotterà misure ragionevoli per individuare una soluzione alternativa, ove tecnicamente possibile. GENOVA Softworks non garantisce il buon esito di operazioni impedite da soggetti terzi e non risponde delle conseguenze direttamente derivanti da circostanze estranee alla propria condotta, nei limiti consentiti dalla legge e fatti salvi gli obblighi di diligenza e i diritti inderogabili del Cliente. Qualora l'impossibilità sia definitiva e impedisca l'erogazione delle prestazioni concordate, le Parti potranno concordare una soluzione alternativa oppure applicare le disposizioni di legge in materia di impossibilità sopravvenuta, inclusa l'eventuale restituzione dei corrispettivi relativi alle prestazioni non erogate. Le variazioni economiche non avranno effetto retroattivo sui periodi già pagati. Il presente contratto è regolato dalla legge italiana. Per le controversie relative ai rapporti B2B, le Parti convengono la competenza esclusiva del Foro di Genova, salve le competenze inderogabili di legge. Per i Clienti consumatori resta competente il foro previsto dalle disposizioni inderogabili del Codice del consumo.

12. Disponibilità e continuità del servizio GENOVA Softworks si impegna a erogare i servizi con diligenza professionale, senza tuttavia garantire una disponibilità continua e ininterrotta 24 ore su 24, 7 giorni su 7 (24/7), salvo diverso accordo scritto.

Il Cliente prende atto e accetta che possano verificarsi interruzioni, rallentamenti o temporanee indisponibilità dei servizi, dovuti a interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, aggiornamenti, modifiche tecniche, guasti, problemi infrastrutturali o malfunzionamenti riconducibili a GENOVA Softworks o a fornitori e servizi di terze parti.

GENOVA Softworks si impegna ad adottare misure ragionevoli per prevenire e limitare tali interruzioni e ripristinare il servizio nel minor tempo ragionevolmente possibile, compatibilmente con la natura del problema e con le risorse tecniche disponibili.

Non sono garantiti livelli minimi di disponibilità (uptime), tempi massimi di ripristino o indennizzi automatici, salvo quanto espressamente previsto da specifici accordi scritti o da disposizioni inderogabili di legge.

Resta ferma la responsabilità di GENOVA Softworks per eventuali inadempimenti a essa imputabili, nei limiti previsti dalla normativa applicabile, e sono fatti salvi i diritti inderogabili del Cliente, in particolare se consumatore.

ACCETTAZIONE E FIRME

Il Cliente dichiara di aver letto e accettato la scheda, le condizioni generali e gli Allegati A, B e C per i servizi acquistati.

Luogo e data: _____ Firma Fornitore: _____

Firma Cliente: _____

Approvazione specifica delle clausole contrattuali

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente approva specificamente, ove applicabili, le seguenti clausole: artt. 1 (recesso del Fornitore), 2 (sospensione), 3 (rinnovo automatico), 6 (responsabilità per servizi esterni), 8 (forza maggiore), 9 (sospensione e risoluzione), 11 (mancato rinnovo e Foro di Genova per B2B), 12 (disponibilità del servizio), nonché le eventuali clausole di limitazione della responsabilità specificamente individuate nell'Allegato B.

Firma specifica del Cliente: _____

ALLEGATO A | CATALOGO SERVIZI E OPZIONI

Riferimento commerciale ai piani pubblicati su www.genovasoftworks.com/it/siti-web-in-abbonamento/ (consultazione: 17/11/2026).

DOTAZIONE BASE INCLUSA IN OGNI PIANO

Sito responsive · Dominio personalizzato · 1 casella email professionale · Hosting e HTTPS · Backup e manutenzione · Consulente dedicato telefonicamente · SEO tecnico di base · Collegamenti WhatsApp, Google Maps e social.

PIANI STANDARD | PREZZI DI LISTINO MENSILE

ESSENTIAL **59 € / mese | attivazione 49 €**

Landing page (pagina unica); 1 modifica mensile.

BUSINESS **99 € / mese | attivazione 79 €**

Tutto Essential; fino a 3 pagine; 1 modulo a scelta fra catalogo, menu digitale e prenotazioni base; moduli contatto/preventivo; configurazione o ottimizzazione iniziale Google Business Profile; SEO locale iniziale; statistiche e report mensile; 2 modifiche mensili complessive.

AI PREMIUM **149 € / mese | attivazione 129 €**

Tutto Business; fino a 5 pagine; chatbot AI sul sito, FAQ automatiche, base di conoscenza personalizzata, raccolta richieste, dashboard conversazioni, aggiornamento periodico delle informazioni; 4 modifiche mensili complessive.

AI & SOCIAL **329 € / mese | attivazione 199 €**

Tutto AI Premium; fino a 10 pagine; gestione Instagram e Facebook con 4 post e 4 stories mensili adattati e pubblicati su entrambi; grafiche/testi con supporto AI e revisione umana, calendario editoriale, programmazione, report sintetico e 1 ciclo di revisioni.

FREQUENZA E MODULI

Mensile: canone anticipato e attivazione una tantum. Annuale da listino: 12 mesi anticipati, sconto del 5% sui canoni ricorrenti a prezzo fisso e attivazione gratuita; eventuali offerte su misura restano soggette alla scheda commerciale.

Da Business in su è incluso 1 modulo a scelta (catalogo prodotti / menu digitale / prenotazioni base). Ogni modulo aggiuntivo rispetto a quello già incluso: prezzo indicativo 19 €/mese. Configurazioni avanzate soggette a verifica tecnica.

Prezzi personalizzati e promozioni

I prezzi e le promozioni riportati nel presente Allegato hanno carattere di listino commerciale. Il corrispettivo effettivamente applicato al Cliente è esclusivamente quello indicato nella scheda contrattuale.

Gli sconti, le promozioni e le agevolazioni pubblicate non sono cumulabili con offerte personalizzate, salvo espressa indicazione scritta. Eventuali condizioni economiche particolari concordate con il Cliente prevalgono sul listino generale.

LIMITI IMPORTANTI

Il chatbot WhatsApp AI non è incluso neppure nei piani AI Premium e AI & Social. Gestione social: esclusi shooting fotografici, Reel professionali, campagne Ads, budget pubblicitario e gestione quotidiana di messaggi privati/commenti. Risultati SEO e vendite non garantiti.

GENOVA Softworks mette a disposizione del Cliente un consulente di riferimento, contattabile telefonicamente al **371 1480862** oppure tramite email all'indirizzo **support@genovasoftworks.com**. Il servizio di consulenza e assistenza non prevede obblighi di reperibilità, disponibilità continuativa o assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Il consulente potrebbe non essere sempre disponibile o non poter rispondere immediatamente alle richieste, in funzione degli impegni professionali e delle attività in corso. Le richieste saranno prese in carico compatibilmente con la disponibilità operativa di GENOVA Softworks, senza garanzia di tempi massimi di risposta o risoluzione, salvo differenti accordi scritti. La disponibilità del consulente non costituisce un servizio di assistenza illimitata e non comprende interventi o prestazioni ulteriori rispetto a quelli previsti dal piano sottoscritto.

ALLEGATO A | EXTRA DISPONIBILI

INTELLIGENZA ARTIFICIALE

☐ Chatbot AI sul sito	+ 29,99 € / mese
☐ Assistente Telegram AI	+ 39,99 € / mese
☐ Assistente WhatsApp AI	+ 49,99 € / mese

VENDITE, MODULI E PRENOTAZIONI

☐ Prenotazioni online base	+ 19,00 € / mese
☐ Promemoria appuntamenti via email	+ 14,99 € / mese
☐ Catalogo prodotti	+ 19,00 € / mese
☐ Menu digitale	+ 19,00 € / mese
☐ Coupon e promozioni digitali	+ 19,00 € / mese
☐ Preventivatore guidato	+ 29,99 € / mese
☐ Ordini per asporto o ritiro	+ 39,99 € / mese
☐ Integrazione con gestionale (da verificare)	+ 19,00 €* / mese

SOCIAL E VISIBILITÀ

☐ Gestione Instagram e Facebook: 4 post e 4 stories/mese	+ 179,00 € / mese
☐ Gestione continuativa Google Business Profile	+ 29,00 € / mese
☐ Sistema recensioni Google	+ 9,00 € / mese
☐ SEO locale continuativa	+ 29,00 €* / mese

COMUNICAZIONE

☐ Lingua aggiuntiva	+ 9,00 € / mese
☐ Casella email aggiuntiva	+ 5,00 € / mese
☐ Newsletter mensile	+ 19,00 € / mese
☐ Area clienti riservata	+ 39,99 € / mese

SERVIZI SU PREVENTIVO E CONDIZIONI

E-commerce, software personalizzati, portali, applicazioni web, automazioni avanzate, agenti AI, integrazioni particolari e configurazioni complesse sono su preventivo. * Per integrazioni gestionali, SEO continuativa e alcune funzioni, prezzi indicativi e fattibilità dipendono dal progetto. Promemoria email richiedono prenotazioni compatibili; ordini per asporto/ritiro non includono consegne, pagamenti online o integrazione cassa. Il lavoro non incluso nel piano non si intende compreso.

CONFERMA DELL'ALLEGATO

Piano / opzioni effettivamente acquistati: esclusivamente quelli indicati nella scheda del contratto e nei relativi extra concordati. Eventuali variazioni successive devono essere approvate per iscritto.

Cliente (presa visione): _____ Data: ____ / ____ / _____

ALLEGATO B | LIMITI OPERATIVI DEI SERVIZI

SITO, INFRASTRUTTURA E ASSISTENZA

Pagine web e responsive. Essential: 1 pagina; Business: massimo 3; AI Premium: massimo 5; AI & Social: massimo 10. Ulteriori pagine, aree applicative o funzionalità non indicate richiedono preventivo. Il responsive adatta il layout ai dispositivi, non include app native né compatibilità con ogni browser o dispositivo obsoleto.

Dominio. Nel canone è previsto un solo dominio ordinario con estensione .it, .com, .cloud o .net, secondo disponibilità e regole del registrar/registro; non sono inclusi nomi premium o già assegnati. Altre estensioni, domini aggiuntivi, DNS particolari e trasferimenti complessi richiedono accordo scritto separato. Nessuna garanzia di disponibilità o di diritti sul nome scelto.

Email. Una casella email professionale per piano. Capacità e limiti tecnici dipendono dall'infrastruttura e dal servizio attivato, senza promessa di spazio illimitato. Migrazioni massive, archiviazione storica, sistemi avanzati e caselle ulteriori non sono inclusi salvo accordo scritto.

Hosting, HTTPS, backup e manutenzione. Comprendono gestione ordinaria dell'ambiente e misure tecniche ragionevoli. Non equivalgono a garanzia di operatività continua, recupero di ogni versione storica o cybersicurezza assoluta. Ripristini eccezionali, evoluzioni funzionali e attività derivanti da servizi di terzi possono richiedere preventivo.

Backup e recupero dei dati. GENOVA Softworks adotta misure tecniche e organizzative ragionevoli per la protezione dei dati e la continuità operativa dei servizi, anche mediante sistemi di backup ove previsti dal piano sottoscritto.

I backup costituiscono una misura di sicurezza e non un servizio di archiviazione permanente o di conservazione illimitata dei dati. In caso di perdita, danneggiamento o indisponibilità delle informazioni, GENOVA Softworks potrà effettuare il ripristino nei limiti delle copie effettivamente disponibili e tecnicamente recuperabili, senza garantire il recupero integrale o l'assenza di perdita di dati.

Salvo diverso accordo scritto, non sono garantiti una frequenza specifica dei backup, un periodo minimo di conservazione delle copie o tempi massimi di ripristino.

Restano fermi gli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa applicabile, inclusa la disciplina in materia di protezione dei dati personali, e le responsabilità per eventuali inadempimenti imputabili a GENOVA Softworks.

Aggiornamento e sostituzione delle tecnologie. GENOVA Softworks si riserva la facoltà di aggiornare, modificare, sostituire o migrare le tecnologie, le infrastrutture, i componenti software e i fornitori tecnici utilizzati per l'erogazione dei servizi, quando ciò risulti opportuno per esigenze tecniche, operative, di sicurezza o di continuità del servizio.

Tali interventi potranno essere effettuati senza necessità di una nuova autorizzazione contrattuale del Cliente, purché non comportino una riduzione sostanziale delle funzionalità concordate, un peggioramento significativo delle prestazioni contrattualmente previste o costi aggiuntivi non accettati dal Cliente.

Qualora le modifiche comportino conseguenze significative per il Cliente, GENOVA Softworks provvederà a informarlo preventivamente, ove possibile, nel rispetto dei diritti e degli obblighi previsti dalla normativa applicabile.

Modifiche mensili. Essential: 1; Business: 2; AI Premium: 4 interventi web per mese; AI & Social: 4 interventi web e, separatamente, il ciclo di revisione social previsto dal piano. Una «modifica» corrisponde a un singolo intervento ordinario su contenuti o elementi già esistenti per massimo 1 ora di lavoro effettivo di GENOVA Softworks; si considera completata quando l'intervento richiesto è stato eseguito e comunicato al Cliente (salvi eventuali difetti di esecuzione). Una richiesta che comporti più interventi oppure oltre 1 ora richiede preventivo o utilizzo di ulteriori modifiche disponibili, previa conferma del Cliente. Sono esclusi nuove pagine, nuove funzioni, redesign, migrazioni e sviluppo software. Modifiche inutilizzate non si cumulano salvo accordo scritto.

SEO tecnico di base / SEO locale iniziale. Impostazioni iniziali e ottimizzazioni ragionevoli; non includono campagne Ads, produzione continuativa di articoli, acquisizione backlink o garanzia di posizionamento, traffico e vendite. Google decide autonomamente indicizzazione e ranking.

WhatsApp, Maps e social link. Semplici collegamenti esterni e pulsanti: non implicano integrazioni API, chatbot WhatsApp, gestione conversazioni o pagamenti. Account e condizioni delle piattaforme rimangono di terzi.

MODULI E STRUMENTI COMMERCIALI

Catalogo prodotti. Schede informative senza carrello, checkout, incasso, sincronizzazione magazzino o evasione ordini, salvo accordo scritto. Numero di schede e caricamento massivo da definire nella scheda.

Menu digitale. Consultazione online del menu; non include ordini, pagamenti, integrazione cassa o aggiornamenti illimitati dei contenuti. Quantità di voci e modalità di aggiornamento da concordare.

Prenotazioni base / prenotazioni online. Raccolta delle richieste o degli appuntamenti nella configurazione concordata; non garantisce sincronizzazione con tutti i calendari, pagamenti, caparre, prevenzione assoluta di doppie prenotazioni o funzioni complesse. Configurazioni particolari richiedono verifica tecnica.

Moduli contatto e preventivo. Raccolta e inoltro dei dati inseriti, non preventivi automatici né risposta del personale. Recapito può dipendere da filtri antispam, email e servizi esterni. Informative privacy e contenuti legali del Cliente da predisporre separatamente.

Gestione e priorità delle richieste di assistenza. Le richieste di assistenza vengono gestite da GENOVA Softworks in funzione della disponibilità operativa, della natura e della gravità delle problematiche segnalate, nonché delle attività già programmate.

GENOVA Softworks si riserva la facoltà di stabilire ragionevolmente l'ordine di priorità degli interventi, privilegiando, ove possibile, le problematiche che compromettono il funzionamento essenziale o la sicurezza dei servizi rispetto alle richieste di modifica, aggiornamento dei contenuti o interventi non urgenti.

Salvo diverso accordo scritto, il servizio di assistenza non prevede reperibilità continuativa, tempi massimi garantiti di presa in carico, intervento o risoluzione, né obblighi di disponibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Le richieste saranno evase compatibilmente con le risorse disponibili e con le prestazioni previste dal piano sottoscritto, fatti salvi gli obblighi contrattuali e i diritti inderogabili del Cliente.

Report e statistiche. Riepiloghi dai dati tecnicamente disponibili; precisione, consenso cookie, blocchi dei browser e servizi terzi possono ridurre le misurazioni. Non sono servizi di analisi marketing avanzata.

INTELLIGENZA ARTIFICIALE E AUTOMAZIONI

Chatbot AI sul sito. Risponde sulla base delle informazioni fornite e configurate; può produrre risposte inesatte o incomplete e richiede supervisione del Cliente. Non sostituisce un operatore umano o consulenze professionali. Lingue, volumi di richieste, integrazioni e utilizzo anomalo devono essere definiti per il progetto; non è inclusa WhatsApp AI.

Assistente Telegram AI. Richiede bot e accessi compatibili; non include campagne di messaggistica, gestione umana dei messaggi o funzionalità di account Telegram non rese disponibili dalle API. Limiti e condizioni della piattaforma terza si applicano.

Assistente WhatsApp AI. È sempre extra rispetto ai piani base; attivazione subordinata ai requisiti e alle policy WhatsApp/Meta. Costi di conversazione, template e provider esterni sono da esplicitare nel preventivo; non sono automaticamente inclusi nel canone indicato. Nessuna garanzia di approvazione dell'account.

Base conoscenza e dashboard AI. La qualità dipende dai documenti validi e aggiornati consegnati dal Cliente. Aggiornamenti periodici non significano sincronizzazione continua né caricamento illimitato; volumi, frequenza e conservazione delle conversazioni vanno definiti nella scheda.

VENDITE, PRENOTAZIONI ED EXTRA DIGITALI

Promemoria appuntamenti email. Disponibili soltanto con prenotazioni compatibili; invio soggetto a recapito e filtri dei destinatari, senza garanzia di apertura. Invii massivi, SMS e WhatsApp non inclusi.

Coupon e promozioni. Creazione e pubblicazione di semplici promozioni; non comprende motori promozionali complessi, collegamento a POS/cassa o prevenzione garantita di qualsiasi abuso.

Preventivatore guidato. Percorso di domande e regole di prezzo semplici; calcoli complessi, tariffe dinamiche, pagamenti e collegamenti gestionali sono su preventivo. Il Cliente verifica la correttezza delle regole economiche.

Ordini asporto / ritiro. Raccolta ordini e fascia di ritiro. Sono espressamente esclusi consegne, pagamenti online e integrazione cassa. Disponibilità articoli e gestione materiale degli ordini restano del Cliente.

Integrazione gestionale. Attivabile solo dopo verifica di compatibilità, accessi e API; personalizzazioni, licenze, evoluzioni del software terzo e manutenzione di interfacce non standard possono avere costi separati.

Area clienti riservata. Accesso personale e condivisione di documenti; non include workflow gestionali, firme elettroniche, archiviazione a norma o integrazioni, salvo preventivo dedicato.

VISIBILITÀ, SOCIAL E COMUNICAZIONE

Gestione Instagram e Facebook. AI & Social o relativo extra: 4 post e 4 stories al mese adattati e pubblicati su entrambe le piattaforme (non 8+8 contenuti originali); 1 ciclo di revisioni dei contenuti proposti. Esclusi shooting, Reel professionali, campagne Ads e budget, nonché gestione quotidiana di DM/commenti. Sono necessari materiali, accessi e approvazioni tempestivi del Cliente.

Google Business Profile. Nei piani Business e superiori è inclusa la configurazione/ottimizzazione iniziale; la gestione continuativa è un extra. Pubblicazioni, verifica dell'account, recensioni e visibilità dipendono dalle regole Google; non è garantita la posizione nelle ricerche.

Sistema recensioni Google. Strumenti per invitare a lasciare recensioni; non include acquisto, scrittura, cancellazione o promessa di recensioni positive. Nessun controllo sulle valutazioni di terzi.

SEO locale continuativa. Interventi periodici definiti nel preventivo, distinti dalla SEO iniziale; non garantisce ranking, traffico o conversioni e non comprende automaticamente campagne pubblicitarie.

Lingua aggiuntiva. Versione aggiuntiva dei contenuti concordati, non traduzione certificata, localizzazione legale o traduzione illimitata di materiali futuri. Testi specialistici e modifiche massive da concordare.

Newsletter mensile. Una comunicazione periodica secondo contenuti, lista e piattaforma concordati; esclusi invii illimitati, acquisizione contatti, copywriting complesso e costi esterni non preventivati. Il Cliente garantisce liceità della lista e consensi richiesti.

Soluzioni personalizzate. E-commerce, software, agenti, automazioni, portali e app richiedono un capitolato separato con funzioni, limiti d'uso, eventuali licenze terze, tempi, assistenza e prezzi: non si intendono inclusi nel canone standard.

ACCETTAZIONE SPECIFICA DELL'ALLEGATO B

Il Cliente dichiara di aver letto e compreso i limiti operativi dei servizi selezionati e accetta l'Allegato B quale parte integrante del contratto, ferme le disposizioni inderogabili applicabili ai consumatori.

Luogo e data: _____ Firma Cliente: _____

ALLEGATO C | ACCORDO SUL TRATTAMENTO DEI DATI (GDPR)

Nomina a responsabile del trattamento ex art. 28 Reg. (UE) 2016/679 — applicabile quando GENOVA Softworks tratta dati personali per conto del Cliente titolare, ad esempio tramite hosting, moduli, prenotazioni, area riservata o chatbot. Non sostituisce l'informativa privacy che GENOVA Softworks deve rendere ai propri clienti per i dati trattati come titolare autonomo.

C1. Ruoli e oggetto. Il Cliente, nella misura in cui determina finalità e mezzi dei dati personali raccolti tramite il proprio sito/software, è Titolare del trattamento; GENOVA Softworks di Pellaco Francesco (P. IVA IT02598390991) è Responsabile del trattamento limitatamente ai trattamenti svolti per suo conto per l'erogazione dei servizi acquistati. Per fatturazione, preventivi, contatti commerciali e gestione del proprio rapporto contrattuale GENOVA Softworks tratta autonomamente i dati secondo la propria informativa.

C2. Durata, natura e finalità. Il trattamento dura per il periodo di erogazione dei servizi e per il tempo tecnico necessario a restituzione/cancellazione, salvi obblighi legali. Operazioni: raccolta, ricezione, registrazione, conservazione, consultazione, organizzazione, trasmissione su istruzione, manutenzione, backup e cancellazione. Finalità: funzionamento del sito e dei servizi, gestione richieste, prenotazioni, comunicazioni e funzioni tecniche selezionate.

C3. Dati e interessati. Categorie di interessati, se pertinenti: visitatori, clienti, potenziali clienti, dipendenti e collaboratori del Cliente. Dati: identificativi e contatto, richieste inviate tramite moduli, prenotazioni, informazioni tecniche di accesso, contenuti inseriti nei sistemi e, se attivati, conversazioni con assistenti AI. Categorie particolari di dati ex art. 9 GDPR o dati giudiziari non devono essere trattati senza istruzioni, valutazione di adeguatezza e accordo specifico.

C4. Riservatezza. Il Responsabile garantisce che persone autorizzate si impegnino alla riservatezza e ricevano istruzioni appropriate. Il Titolare è responsabile della base giuridica, delle informative e dei consensi eventualmente necessari.

C5. Sicurezza e incidenti. GENOVA Softworks applica misure tecniche e organizzative adeguate al rischio ai sensi dell'art. 32 GDPR (tra cui gestione accessi, credenziali, aggiornamenti, protezioni logiche e backup secondo il servizio). Notifica al Titolare senza ingiustificato ritardo dopo essere venuta a conoscenza di una violazione di dati personali che riguardi i trattamenti affidati, fornendo le informazioni disponibili e collaborando alla gestione dell'evento. Le notifiche all'Autorità e agli interessati, ove dovute, competono al Titolare.

C6. Sub-responsabili e trasferimenti. Il Cliente autorizza in via generale l'uso di sub-responsabili necessari al servizio, inclusi Aruba s.p.a. e OVH s.r.l. per infrastrutture, server, hosting e/o conservazione, secondo il servizio tecnicamente attivato. L'elenco dei fornitori e delle rispettive funzioni è aggiornato e consultabile sul sito di GENOVA Softworks, nonché richiedibile via email.

C7. Assistenza e verifiche. Tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni disponibili, il Responsabile assiste ragionevolmente il Titolare nel rispondere alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati e negli obblighi di sicurezza, valutazioni d'impatto e consultazioni preventive ove applicabili. Mette a disposizione informazioni necessarie a dimostrare il rispetto dell'art. 28 e consente verifiche ragionevoli, con preavviso e misure di riservatezza e sicurezza; attività straordinarie non imposte per legge potranno essere preventivate.

C8. Restituzione e cancellazione. Alla cessazione, su scelta comunicata per iscritto dal Titolare, GENOVA Softworks restituisce i dati personali trattati per suo conto in formato tecnicamente disponibile oppure li cancella, e cancella le copie salvo obblighi di conservazione previsti dalla legge. Le richieste di esportazione sono preferibilmente inviate entro 30 giorni dalla cessazione. I backup sono eliminati secondo cicli tecnici ordinari, con accesso limitato nel frattempo; nessuna clausola limita i diritti inderogabili degli interessati.

C9. Obblighi del Titolare. Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento, è responsabile della liceità dei dati raccolti tramite i propri servizi, delle relative informative privacy, della gestione dei cookie e dell'esercizio dei diritti degli interessati. GENOVA Softworks tratta i dati per conto del Cliente secondo le istruzioni documentate ricevute e quanto previsto dal presente Allegato, nel rispetto degli obblighi di legge.

SOTTOSCRIZIONE DELL'ALLEGATO C

Luogo e data: _____

Il Cliente / Titolare: _____ GENOVA Softworks / Responsabile: _____