

CONTRATTO DI ABBONAMENTO SAAS MYFAQ

Fornitore: Faciliter AI, SASU con capitale di 1.000 EUR, iscritta al RCS di Salon-de-Provence n. 938 793 775, IVA FR14938793775

Sede: 100 chemin de Mireille, 13300 Salon-de-Provence, Francia

Contatto: contact@myfaq.ai - +33 4 65 01 14 66

Versione: 2.3 - **In vigore dal:** 2 novembre 2026

1. AMBITO, CONCLUSIONE E PREVALENZA

Le presenti Condizioni Generali di Servizio e Utilizzo (le «Condizioni») regolano l'uso professionale della piattaforma SaaS MyFAQ (il «Servizio») e gli abbonamenti acquistati da Faciliter AI (il «Fornitore») da un cliente aziendale (il «Cliente»). Il Servizio non è offerto ai consumatori.

Il contratto si conclude quando il Cliente accetta durante la registrazione, effettua un ordine che richiama le Condizioni o usa il Servizio per la prima volta. Chi accetta per il Cliente dichiara di avere i poteri necessari. Ordine o pagina abbonamento indicano piano, ciclo, prezzo, Crediti e prova. In caso di contrasto espresso prevale un ordine firmato, poi le Condizioni, l'Allegato 1, la Politica di Utilizzo Accettabile e l'Informativa Privacy.

Le condizioni di acquisto del Cliente non modificano il contratto senza accettazione scritta espressa del Fornitore. Per i dati personali, l'Allegato 1 prevale sulle disposizioni generali contrastanti; un accordo firmato sul trattamento prevale sull'Allegato 1.

2. DEFINIZIONI

- **Utente Autorizzato:** dipendente, collaboratore o altra persona autorizzata.
- **Contenuto del Cliente:** documenti, domande, risposte, istruzioni, dati personali e altro materiale inviato dal o per il Cliente.
- **Output IA:** contenuto generato tramite intelligenza artificiale.
- **Crediti:** unità consumate da operazioni indicate.
- **Periodo di Abbonamento:** periodo mensile, annuale o altro mostrato all'ordine.

3. ACCESSO E USO ACCETTABILE

3.1 Diritto d'uso. Subordinatamente a pagamento e rispetto del contratto, il Fornitore concede un diritto limitato, non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile per uso aziendale interno durante il Periodo.

3.2 Account. Il Cliente risponde degli Utenti autorizzati, dei dati di account corretti, della protezione delle credenziali e della pronta segnalazione di accessi sospetti. Non condividere credenziali personali. Autorizzare un'applicazione ai sensi della sezione 3.4 non è condivisione vietata dell'account.

3.3 Restrizioni. Il Cliente rispetta Politica e legge. Non può accedere illecitamente, interferire, copiare, rivendere, decodificare o aggirare limiti tecnici, salvo norme imperative.

3.4 Canali autorizzati e automazione. Il Servizio può essere usato tramite interfacce web, API, connessioni MCP, agenti IA e applicazioni di messaggistica supportati, inclusi ChatGPT, Claude e Microsoft Teams se disponibili nel piano scelto. Un'Applicazione autorizzata è un'applicazione o agente autorizzato dal Cliente o dai suoi Utenti ad agire per loro conto. Non costituisce cessione o sublicenza. Il Cliente risponde di permessi, istruzioni, azioni risultanti e consumo di Crediti. Restano applicabili diritti degli utenti, limiti del piano e controlli di sicurezza. Usare token limitati o metodi di autorizzazione supportati invece di divulgare password personali. L'automazione è consentita entro tali limiti senza aggirare controlli o degradare il Servizio.

3.5 Applicazioni terze scelte dal Cliente. Attivando un'applicazione esterna, il Cliente istruisce il Fornitore a trasmettere contenuti e risultati necessari alle funzioni autorizzate, nel rispetto della legge e delle restrizioni sui dati di terzi. Il Cliente deve valutarne condizioni, conservazione, sicurezza, impostazioni di addestramento IA e luoghi di trattamento. Scollegare ferma accessi autorizzati futuri, senza eliminare copie esterne. Il Fornitore risponde della propria integrazione e obblighi legali, ma non garantisce servizi esterni fuori dal suo controllo. Restano responsabilità per i propri sub-responsabili ai sensi dell'Allegato 1.

4. ORDINI, PREZZI, PAGAMENTI E CREDITI

4.1 Prezzi e imposte. Si applicano prezzo, valuta e ciclo mostrati. Prezzi al netto di IVA e imposte salvo indicazione; il Cliente paga le imposte applicabili diverse da quelle sul reddito del Fornitore.

4.2 Fatturazione. Canoni anticipati con il mezzo indicato. Il Cliente autorizza addebiti ricorrenti al rinnovo. Fatture dovute alla data indicata o entro 30 giorni. Nessuno sconto per pagamento anticipato.

4.3 Ritardo. Senza sollecito, gli importi B2B scaduti maturano dal giorno successivo interessi al tasso di rifinanziamento BCE vigente al 1° gennaio o 1° luglio più 10 punti, almeno il minimo legale. Sono dovuti 40 EUR per fattura per recupero, oltre a costi ulteriori documentati consentiti.

4.4 Crediti. Quelli inclusi si azzerano a fine ciclo e non si riportano. Pacchetti separati scadono dopo 12 mesi salvo ordine diverso. Non hanno valore monetario né sono trasferibili. I tassi sono nel Servizio. Il Fornitore può cambiare tassi futuri con 30 giorni di preavviso; modifiche materialmente sfavorevoli valgono dal rinnovo, salvo esigenze legali, di sicurezza o inevitabili di terzi.

4.5 Rimborsi. Salvo legge imperativa, canoni e Crediti usati o scaduti non sono rimborsabili; restano i rimedi per inadempimento sostanziale provato. Se il Cliente risolve validamente secondo la sezione 10 per inadempimento sostanziale non sanato del Fornitore, si rimborsano quote di abbonamento anticipate riferite al periodo inutilizzato successivo. Nessun doppio risarcimento; restano gli altri rimedi inderogabili.

5. DURATA, RINNOVO, CANCELLAZIONE E PASSAGGIO

5.1 Rinnovo. L'abbonamento si rinnova per periodi uguali al ciclo scelto se non cancellato prima tramite account o portale.

5.2 Cancellazione. Il Cliente può avviarla in ogni momento senza preavviso oltre alla conferma tecnica. Non elimina somme dovute. L'accesso può terminare alla conferma, come chiaramente indicato. I dati necessari vanno esportati prima.

5.3 Recupero e cancellazione dati. In caso di cancellazione, risoluzione o scadenza, il Cliente può chiedere assistenza ragionevole all'esportazione a contact@myfaq.ai per 30 giorni di calendario prima della cancellazione programmata. Se si applica la sezione 5.4, il termine decorre dalla fine della transizione concordata e prevalgono termini inderogabili maggiori; la sezione 5.2 non abbrevia transizione o recupero. I dati esportabili comprendono documenti inviati, basi di conoscenza, domande, risposte, Output IA, dati di progetto e metadati e impostazioni specifici del Cliente richiesti dalla legge, in formati disponibili strutturati, comuni e leggibili da macchina o imposti dalla legge. Software del Fornitore, pesi dei modelli e segreti interni di sicurezza sono esclusi solo nei limiti legali e senza ostacolare il passaggio. Segue eliminazione dai sistemi attivi, salve conservazione legale e rotazione dei backup. Il ripristino non è garantito.

5.4 Passaggio. Se si applica il capo VI del regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act), il Fornitore facilita passaggio e portabilità. Preavviso massimo due mesi e transizione obbligatoria 30 giorni di calendario salvo proroga ammessa. Il Cliente coopera, protegge i dati e paga oneri ancora consentiti dalla legge imperativa e comunicati.

6. FUNZIONAMENTO, MODIFICHE E SUPPORTO

Il Fornitore usa ragionevole diligenza professionale per operare e proteggere. Interruzioni possono derivare da manutenzione, sicurezza, capacità, terzi o forza maggiore. Senza SLA separato non sono garantiti disponibilità o tempi specifici. Riduzioni sostanziali di funzioni essenziali a pagamento sono preannunciate; se sfavorevoli e non imposte da legge o sicurezza, il Cliente può cancellare prima.

6.1 Infrastrutture e servizi IA di terzi. Il Servizio dipende da infrastrutture di hosting e da modelli IA, API e servizi connessi di terzi, inclusi fornitori quali Google, Mistral e OVH. Nella massima misura consentita, il Fornitore non risponde di inattività, degrado, latenza, modifiche di politiche o modelli, sospensioni o indisponibilità imputabili a tali fornitori e fuori dal suo ragionevole controllo. L'evento non viola impegni di disponibilità salvo previsione espressa in uno SLA firmato.

6.2 Funzioni preliminari facoltative. Le funzioni espressamente indicate come beta o anteprima sono facoltative, possono cambiare o essere ritirate e non hanno garanzia separata di disponibilità o accuratezza senza accordo scritto. Non basare operazioni critiche su di esse. Restano riservatezza, protezione dei dati e diritti inderogabili.

6.3 Accesso per assistenza. Una richiesta di assistenza autorizza l'accesso all'istanza del Cliente e ai contenuti pertinenti solo nella misura ragionevolmente necessaria a indagarla e risolverla. Si applicano riservatezza e Allegato 1. Nessun tempo preciso di risposta è promesso senza accordo espresso.

7. INTELLIGENZA ARTIFICIALE

7.1 Revisione umana. Gli Output IA sono probabilistici e possono essere incompleti, errati o inadatti. Sono ausilio alla redazione, non consulenza o fonte autorevole. Il Cliente risponde di revisione umana, verifica delle fonti e decisioni, soprattutto prima di gare, contratti, preventivi o comunicazioni esterne, e delle informative IA richieste.

7.2 Stretta obbligazione di mezzi. Gli impegni del Fornitore sugli Output IA sono stretti obblighi di impiegare mezzi professionali ragionevoli, non obbligazioni di risultato. Non garantisce accuratezza, completezza, idoneità o conformità a

requisiti legali, normativi o specifici di committenti, acquirenti, prospect, gare, RFP o RFI. Il Cliente ottiene la revisione professionale appropriata quando necessaria.

7.3 Manleva del Cliente. Il Cliente difende e indennizza il Fornitore per pretese di terzi dovute a Contenuti del Cliente lesivi di diritti o illeciti, oppure a uso del Servizio o Output IA contrario al contratto. Non si applica nella misura imputabile a inadempimento o negligenza del Fornitore o responsabilità legalmente non escludibile. Il Fornitore notifica prontamente e collabora ragionevolmente a spese del Cliente. Il Cliente controlla la difesa ma non può ammettere responsabilità del Fornitore, imporgli pagamenti o obblighi non pecuniari senza consenso scritto. Il ritardo nella notifica esonera solo nella misura del pregiudizio alla difesa.

8. CONTENUTI, PROPRIETÀ INTELLETTUALE E RISERVATEZZA

8.1 Contenuto. Il Cliente conserva i diritti e concede solo quelli necessari per ospitare, copiare, trasmettere e trattare per erogare, proteggere e supportare. Garantisce diritti e basi giuridiche.

8.2 Miglioramento interno e LLM di terzi. Ai fornitori di LLM di terzi incaricati dal Fornitore è vietato contrattualmente usare Contenuti del Cliente per addestrare o perfezionare i loro modelli. Il Fornitore può trattarli internamente per valutare e migliorare funzionalità, recupero, qualità delle risposte, affidabilità e sicurezza del Servizio, entro finalità concordate e istruzioni documentate del Cliente, rispettando riservatezza, protezione dei dati e restrizioni delle fonti. Se una finalità di miglioramento supera tali istruzioni, si usano solo dati aggregati irreversibilmente anonimizzati salvo autorizzazione lecita separata e ogni base giuridica richiesta. L'anonimizzazione deve impedire identificazione del Cliente o persone e ricostruzione dei contenuti originali con mezzi ragionevolmente probabili; la sola pseudonimizzazione non basta. Il Fornitore non tenta reidentificazione e mantiene e riesamina periodicamente garanzie appropriate. Applicazioni esterne scelte dal Cliente sono disciplinate dalla sezione 3.5, senza derogare alle restrizioni di divulgazione successiva del Fornitore.

8.3 Diritti del Fornitore. Fornitore e licenzianti conservano ogni diritto su Servizio, software, documentazione, modelli e miglioramenti.

8.4 Riservatezza. Ciascuna parte protegge le informazioni non pubbliche dell'altra con cura almeno ragionevole, le usa solo per il contratto e le rivela solo a soggetti vincolati che ne hanno bisogno. Sono escluse informazioni pubbliche senza violazione, già note lecitamente, sviluppate autonomamente o ricevute lecitamente. Divulgazioni imposte sono ammesse con preavviso se lecito. Contenuti del Cliente e Output IA non pubblici sono informazioni riservate senza etichetta, salve le eccezioni sopra.

8.5 Diritti sugli Output IA. Tra le parti, il Cliente mantiene i diritti sui propri Contenuti. Nei limiti legali, il Fornitore cede i diritti patrimoniali trasferibili che detiene su ogni Output IA alla sua generazione, inclusi riproduzione, distribuzione, comunicazione al pubblico, traduzione e adattamento, in tutto il mondo per la loro durata legale, per fini aziendali interni ed esterni del Cliente, su carta e mezzi digitali, con corrispettivo incluso nel prezzo. Prevala sulla sezione 8.3 solo per tali diritti. Non trasferisce diritti del Servizio, modelli o terzi, né garantisce protezione d'autore, non violazione o esclusività: altri possono ricevere risultati simili.

8.6 Suggerimenti volontari. Il Cliente consente l'uso di suggerimenti volontari sul prodotto senza pagamento o attribuzione. Sono esclusi Contenuti del Cliente, Output IA e informazioni riservate; restano restrizioni di addestramento.

9. DATI PERSONALI E SICUREZZA

Ciascuna parte rispetta la normativa. Per dati di account, fatturazione, sicurezza e rapporto diretto, il Fornitore è titolare autonomo secondo l'Informativa. Per dati personali nel Contenuto trattati per il Cliente, questo è titolare, il Fornitore responsabile e vale l'Allegato 1. I dati sono ospitati nella regione scelta o assegnata; trasferimenti limitati usano meccanismi riconosciuti. Sono mantenute misure tecniche e organizzative adeguate al rischio.

10. SOSPENSIONE E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

Il Fornitore può sospendere l'accesso se ragionevolmente necessario per rischio sicurezza, uso illecito, mancato pagamento, violazione politica o minaccia. Se possibile dà avviso e termine per rimediare. Ciascuna parte può risolvere un inadempimento sostanziale non sanato entro 30 giorni dall'avviso, o subito se insanabile, insolvenza o prosecuzione illecita. Le clausole per natura destinate sopravvivono.

11. GARANZIE E RESPONSABILITÀ

11.1 Garanzie. Ciascuna parte ha autorità. Il Fornitore presta con ragionevole diligenza professionale. Nei limiti di legge sono escluse garanzie implicite non espresse.

11.2 Danni esclusi. Nessuna parte risponde di danni indiretti, incidentali, speciali o consequenziali né di perdita di profitti, ricavi, risparmi, reputazione o opportunità. Nella massima misura consentita sono espressamente escluse, se derivanti direttamente o indirettamente da contenuti del Servizio, perdita di chance, mercato o affari, mancata aggiudicazione di gara, RFP o RFI, offerta non aggiudicata o mancata conclusione di contratto commerciale, anche se prevedibili.

11.3 Massimale aggregato annuale. Salvo 11.4 e 11.5 e 11.6, la responsabilità totale aggregata di ciascuna parte per tutti gli eventi e reclami in ogni periodo consecutivo di 12 mesi è limitata ai canoni pagati o dovuti nei 12 mesi precedenti il primo evento generatore del periodo. È un unico massimale annuale non cumulativo, indipendentemente dal numero di eventi, reclami, richiedenti o fondamenti. Se gratuito, il massimale del Fornitore è 1.000 EUR.

11.4 Sottomassimale IA. Entro e non oltre il massimale 11.3, la responsabilità totale aggregata del Fornitore per reclami relativi agli Output IA in ogni periodo consecutivo di 12 mesi è limitata ai canoni pagati o dovuti nei sei (6) mesi precedenti il primo evento generatore. Se gratuito, il sottomassimale è 500 EUR e si applica complessivamente a prescindere dal numero di output, eventi o reclami.

11.5 Eccezioni. Non si escludono o limitano pagamenti, indennizzo del Cliente secondo la sezione 7.3, frode o dolo, colpa grave, morte o lesioni, né responsabilità non limitabile per norme inderogabili. Nessun limite svuota obblighi essenziali o limita diritti legali degli interessati o poteri delle autorità.

11.6 Massimale per riservatezza e proprietà intellettuale. Salva la sezione 11.5, la responsabilità complessiva per violazione di riservatezza o proprietà intellettuale dell'altra parte è limitata al doppio delle quote pagate o dovute nel periodo di riferimento della sezione 11.3 (2.000 EUR per Servizio gratuito). Sostituisce i massimali ordinario e IA per tali pretese; non sono cumulativi e lo stesso danno non è risarcito due volte. Nessuna difesa o indennizzo del Fornitore per proprietà intellettuale senza accordo scritto separato.

12. DISPOSIZIONI GENERALI

Le parti sono indipendenti. La cessione richiede consenso non irragionevolmente negato, salvo con attività o beni interessati previa notifica. Il Fornitore può usare subappaltatori restando responsabile nella misura richiesta dalla legge e dall'Allegato 1, fatta salva l'espressa ripartizione dei rischi di dipendenza da terzi della Sezione 6. Forza maggiore esonera dal ritardo, non da pagamenti scaduti. Clausola inefficace adattata solo quanto necessario; il resto rimane. Mancata esecuzione non è rinuncia.

Il Fornitore può aggiornare per motivi legali, di sicurezza o operativi. Modifiche sostanziali sono notificate su supporto durevole 30 giorni prima. Non alterano retroattivamente periodi fissi pagati; il Cliente può cancellare prima del rinnovo se sfavorevoli. Le comunicazioni all'e-mail registrata si considerano ricevute all'invio salvo errore.

13. LEGGE E CONTROVERSIE

13.1 Legge e soluzione amichevole. Si applica la legge francese, escluse le norme di conflitto. Rappresentanti autorizzati tenteranno una soluzione in buona fede per 30 giorni.

13.2 Foro. Salvo il 13.3, **QUANDO ENTRAMBE LE PARTI SONO COMMERCianti, OGNI CONTROVERSIA DI COMPETENZA MATERIALE È SOTTOPOSTA IN VIA ESCLUSIVA AL TRIBUNALE COMMERCIALE DI SALON-DE-PROVENCE, ANCHE IN PROCEDIMENTI D'URGENZA, CHIAMATE IN GARANZIA O PLURALITÀ DI CONVENUTI.** Restano le norme imperative.

13.3 Arbitrato internazionale. Se la sede del Cliente è fuori dall'Unione europea e dallo Spazio economico europeo, ogni controversia sarà risolta definitivamente secondo il Regolamento arbitrale della Camera di Commercio Internazionale da un arbitro nominato conformemente a tale Regolamento. Sede: Parigi, Francia; lingua: inglese; legge francese per merito e convenzione arbitrale. Restano consentite misure urgenti o cautelari presso un giudice competente senza rinuncia all'arbitrato.

13.4 Rinunce e termine. Nella massima misura consentita, ciascuna parte rinuncia al processo con giuria e ad azioni collettive, consolidate o rappresentative; le controversie saranno individuali. Ogni pretesa relativa alle Condizioni o al Servizio deve essere proposta entro un (1) anno dalla sua insorgenza, altrimenti è definitivamente preclusa, salvo divieto inderogabile di abbreviare il termine.

ALLEGATO 1 - CONDIZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI

A.1 Ruoli, istruzioni e dettagli. Il Fornitore tratta dati personali nel Contenuto solo su istruzioni documentate del Cliente, incluse Condizioni e configurazione, salvo legge. Oggetto: Servizio; durata: contratto e cancellazione; finalità commerciali specifiche: hosting, indicizzazione, recupero, generazione IA, supporto, sicurezza e cancellazione. Il Cliente risponde di istruzioni, informative e basi legali. Ai sensi del GDPR il Cliente è titolare e il Fornitore responsabile del trattamento; ai sensi di CCPA/CPRA il Cliente è il «Business» e il Fornitore il suo «Service Provider» o «Contractor»; ai sensi della LGPD il Cliente è «Controlador» e il Fornitore «Operator». Il Fornitore non vende né condivide i dati personali del Cliente e li tratta solo per le finalità limitate indicate, salvo quanto consentito dalla legge. Le istruzioni documentate comprendono valutazione e miglioramento interno di funzionalità, recupero, qualità delle risposte, affidabilità e sicurezza entro finalità concordate, salve sezione 8.2 e restrizioni delle fonti.

A.2 Personale e sicurezza. Il personale autorizzato è vincolato alla riservatezza. Si applicano misure dell'articolo 32 GDPR: controllo accessi, separazione tenant, cifratura in transito e a riposo se supportata, log, backup e ripristino, gestione vulnerabilità e incidenti.

A.3 Sub-responsabili. Il Cliente autorizza in generale quelli necessari. Il Fornitore mantiene informazioni su quelli rilevanti e avvisa ragionevolmente di aggiunte o sostituzioni consentendo obiezioni fondate. Impone obblighi equivalenti e resta responsabile per legge.

A.4 Assistenza e incidenti. Considerati trattamento e informazioni, assiste ragionevolmente su diritti, sicurezza, violazioni, valutazioni e consultazioni. Notifica senza ingiustificato ritardo violazioni del Contenuto e fornisce le informazioni disponibili.

A.5 Restituzione, cancellazione e audit. Alla fine restituisce o cancella, a scelta se tecnicamente possibile, dati e copie salvo conservazione legale. Su ragionevole richiesta scritta dà informazioni sull'articolo 28 GDPR e consente audit proporzionati, preferibilmente con rapporti indipendenti. Audit in loco richiedono preavviso, riservatezza, nessuna interruzione o accesso ad altri clienti e rimborso costi, salvo violazione sostanziale rilevata.

A.6 Trasferimenti, autorizzazioni locali e istruzioni illecite. Nessun trasferimento limitato avviene senza meccanismo valido. Il Cliente è il solo responsabile dell'ottenimento preventivo di dichiarazioni, notifiche, approvazioni o autorizzazioni richieste dall'autorità del proprio Paese, inclusa l'autorizzazione della CNDP marocchina ai sensi della legge n. 09-08 per trasferimenti dal Marocco all'UE o ad altro Paese. Il Fornitore fornisce informazioni disponibili e può sospendere il trattamento fino a prova ragionevole di conformità. Informa prontamente se ritiene illecita un'istruzione e può sospenderla.