

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@faciliter.ai - +33 4 65 01 14 66

Versione: 2.1 - **In vigore dal:** 15 luglio 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.

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, dell'esattezza dei dati, della riservatezza delle credenziali e della pronta segnalazione di accessi sospetti. Gli account non possono essere condivisi fuori dall'organizzazione.

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

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.

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. Nei 30 giorni successivi e prima della cancellazione programmata, il Cliente può chiedere a contact@faciliter.ai assistenza ragionevole per recuperare Contenuto esportabile in formato disponibile, strutturato e comune. Poi viene eliminato dai sistemi attivi, salvo obblighi legali e rotazione 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.

7. INTELLIGENZA ARTIFICIALE

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 o comunicazioni esterne, e delle informative IA richieste. Ciò non esclude responsabilità inderogabile o da inadempimento del Fornitore.

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 dei modelli con dati anonimizzati. Il Fornitore non utilizza il Contenuto del Cliente, né i dati personali o le informazioni riservate in esso contenuti, per addestrare o affinare un modello. A seguito di un processo documentato di de-identificazione, il Fornitore può creare e utilizzare esclusivamente dati aggregati anonimizzati in modo irreversibile, cosicché né il Cliente, né una persona, né il Contenuto originale del Cliente possano essere identificati, reidentificati o ricostruiti con mezzi ragionevolmente utilizzabili. Il Fornitore può usare tali dati aggregati anonimizzati per analizzare casi d'uso dell'intera piattaforma e sviluppare, addestrare, affinare e valutare modelli utilizzati per migliorare il Servizio. I dati pseudonimizzati, tokenizzati o soltanto de-identificati restano Contenuto del Cliente e/o dati personali e non possono essere utilizzati ai sensi della presente sezione. Il Fornitore non tenterà la reidentificazione, manterrà misure tecniche e organizzative appropriate e riesaminerà periodicamente il processo di anonimizzazione alla luce della tecnologia disponibile.

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.

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 o consequenziali né perdita di profitti, ricavi, risparmi, reputazione o opportunità, se non conseguenza diretta e prevedibile.

11.3 Massimale. Salvo 11.4, la responsabilità aggregata di ciascuna parte è limitata ai canoni pagati o dovuti nei 12 mesi precedenti l'evento. Se gratuito, il limite del Fornitore è 1.000 EUR.

11.4 Eccezioni. Non si limitano pagamenti, frode o dolo, colpa grave, morte o lesioni, riservatezza, violazione della proprietà intellettuale altrui o responsabilità inderogabile. Nessun limite svuota un'obbligazione essenziale.

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. 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

Si applica la legge francese. Rappresentanti autorizzati tenteranno una soluzione in buona fede per 30 giorni. **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.

ALLEGATO 1 - CONDIZIONI SUL TRATTAMENTO DEI DATI

A.1 Istruzioni e dettagli. Il Fornitore tratta dati personali nel Contenuto solo su istruzioni documentate, incluse Condizioni e configurazione, salvo legge. Oggetto: Servizio; durata: contratto e cancellazione; natura e finalità: hosting, indicizzazione, recupero, generazione IA, supporto, sicurezza e cancellazione. Possono includere identità, contatti, impiego, documenti e uso di personale, prospect, fornitori, clienti e altre persone inserite. Il Cliente risponde di istruzioni, informative e basi legali.

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 e istruzioni illecite. Nessun trasferimento limitato senza meccanismo valido, come adeguatezza o clausole standard. Informa prontamente se ritiene illecita un'istruzione e può sospenderla fino a soluzione.