

Termini e Condizioni dei Servizi

(i "Termini e Condizioni")

Definizioni

Le espressioni qui di seguito indicate, sia al plurale che al singolare, hanno il significato precisato accanto a ciascuna di esse:

- **"Account Smartness"**: indica l'account per l'accesso ai Servizi Smartness e ai Software Smartness, composto da username e password, creato dall'Utente ovvero fornito all'Utente dal Fornitore, in fase di sottoscrizione del Contratto.
- **"Attivazione dei Servizi"**: si intende il momento in cui il Fornitore, completata la fase di Onboarding, conferma all'Utente, anche tramite Piattaforma Smartness, l'operatività dei Servizi Smartness e dei Software Smartness oggetto di acquisto.
- **"Contratto"**: si intende il contratto stipulato tra il Fornitore e l'Utente avente ad oggetto la fornitura dei Servizi Smartness e la concessione in sub-licenza d'uso dei Software Smartness, composto dai presenti Termini e Condizioni, dall'ordine di acquisto completato dall'Utente tramite il carrello disponibile nella Piattaforma Smartness, dall'Informativa Privacy relativa a ciascun Servizio Smartness e/o Software Smartness acquistato, nonché da qualsiasi altro documento o condizione particolare connessi ai prodotti e/o servizi acquistati che l'Utente abbia accettato mediante spunta della relativa sezione nella Piattaforma Smartness, i quali, tutti insieme, formano parte integrante e sostanziale del Contratto.
- **"Controllo"**: ha il significato di cui all'articolo 2359, commi 1 e 2, del Codice Civile; il verbo **"Controllare"** ovvero i termini **"Controllante"** e **"Controllata"** dovranno essere interpretati coerentemente con la presente definizione.
- **"Danni"**: ogni e qualsivoglia danno ai sensi dell'art. 1223 del Codice Civile (incluse, senza limitazioni, le ragionevoli spese per assistenza legale, nonché gli esborsi, i costi e spese per consulenti tecnici e attività investigative).
- **"Dati Personali"**: da interpretarsi in conformità alla legislazione vigente in materia di Protezione dei Dati Personali, include, a titolo puramente esemplificativo, tutti i dati forniti, archiviati, inviati, ricevuti o altrimenti elaborati, o creati dagli Utenti, nella misura in cui siano oggetto di trattamento da parte del Gruppo Smartness, sulla base del Contratto.
- **"Diritti IP"**: indica ogni e qualsivoglia diritto di proprietà intellettuale – registrati, allo stato di domanda o non registrati – ivi includendo ogni relativo diritto, avviamento, titolo e interesse, esistente in qualsivoglia ordinamento, su (i) brevetti per invenzione e modello di utilità; (ii) marchio, ditta, insegna, denominazione sociale, marchio di forma, nome a dominio e URL e ogni altro segno distintivo; (iii) disegni e modelli; (iv) nuove varietà vegetali; (v) topografie di prodotti a semiconduttori; (vi) diritti d'autore (ivi inclusi diritti d'autore su format, programmi per elaboratore, come i Software Smartness), diritti connessi e diritti sui generis (inclusi quelli sui database); (vii) segreti commerciali e/o know-how (ad esempio su invenzioni non brevettate, formule,

informazioni commerciali e ogni altra Informazione Confidenziale); e (viii) ogni altro diritto o forma di protezione equivalente in ogni parte del mondo.

- **"Gruppo Smartness"**: indica, congiuntamente, Helium e qualsiasi altra società Controllata (anche indirettamente) da Helium, ovvero sottoposta a comune Controllo con, ovvero Controllante, Helium stessa.
- **"Helium" o "Fornitore"**: si intende **Helium S.r.l.**, con sede legale in 38068 Rovereto (TN), Via Parteli n. 19, REA TN - 234757, codice fiscale e partita IVA 02576010223, indirizzo pec: helium@pec.it.
- **"Input"**: i dati elaborati dal Cliente attraverso l'utilizzo dei Software Smartness ovvero dei Sistemi di IA connessi all'utilizzo dei Software Smartness.
- **"Ospiti"**: si intendono gli ospiti delle Strutture.
- **"Output"**: le previsioni, i contenuti, le raccomandazioni e/o i report generati dai Software Smartness o da Sistemi di IA di terzi connessi all'utilizzo dei Software Smartness.
- **"Piattaforma Smartness"**: indica la piattaforma software che ospita i Servizi Smartness e i Software Smartness oggetto di acquisto ai sensi del Contratto, e contenente un'area personale accessibile tramite Account Smartness.
- **"PMS"**: si intende il sistema di gestione delle prenotazioni in uso presso le Strutture.
- **"Servizi di Terzi"**: ogni e qualsiasi hardware, server, software, struttura e/o architettura informatica, locale o attività di terzi, ivi inclusi Sistemi di IA di terzi, il cui utilizzo sia stato integrato o comunque connesso all'operatività dei Software Smartness e/o dei Servizi Smartness.
- **"Servizi Smartness"**: si intendono i servizi oggetto di acquisto ai sensi del Contratto che sono offerti dal Gruppo Smartness anche mediante i Software Smartness, e/o ogni altro servizio fornito dal Gruppo Smartness all'Utente nell'ambito del Contratto, comprensivi di tutte le attività necessarie e/o comunque dipendenti e/o connesse.
- **"Sistema/i di IA"**: un sistema automatizzato progettato per funzionare con livelli di autonomia variabili e che può presentare adattabilità dopo la diffusione e che, per obiettivi espliciti o impliciti, deduce dall'Input che riceve come generare Output quali previsioni, contenuti, raccomandazioni o decisioni che possono influenzare ambienti fisici o virtuali.
- **"Software Smartness"**: i programmi per elaboratore oggetto di acquisto ai sensi del Contratto, in formato oggetto eseguibile, nella versione in uso alla data di sottoscrizione del Contratto e ogni sua componente, patch e aggiornamento rilasciato sul mercato dalle società del Gruppo Smartness, anche se distribuiti mediante marchi diversi da "Smartness" e/o "Smartpricing" - ad esclusione dunque di sviluppi, customizzazioni e altre modifiche commissionate da singoli clienti - nel corso della durata del Contratto.
- **"Struttura"**: si intende la struttura ricettiva e/o organizzativa, composta da una o più Unità, presso cui l'Utente ha eseguito l'Attivazione dei Servizi.
- **"Unità"**: si intendono camere e/o appartamenti e/o comunque unità prenotabili di cui è composta la Struttura.
- **"Utenti"**: si intendono i soggetti, persone fisiche e/o giuridiche, che agiscono nell'esercizio dell'attività di impresa, anche in qualità di titolari di una Struttura

e/o gestori di una Struttura e/o soggetti autorizzati e muniti di idonei poteri per la gestione della Struttura, che stipulano il Contratto e/o utilizzano i Servizi Smartness e/o i Software Smartness per conto dei soggetti che stipulano il Contratto.

1. Applicabilità

- 1.1 I presenti Termini e Condizioni disciplinano l'accesso e l'uso dei Servizi Smartness e dei Software Smartness da parte degli Utenti, nonché le modalità di svolgimento e fornitura degli stessi da parte del Gruppo Smartness. Resta inteso che i Termini e Condizioni resteranno efficaci fino a che non saranno espressamente aggiornati e/o integrati e/o sostituiti o comunque modificati dal Gruppo Smartness per mezzo di un documento scritto. Tali modifiche potranno essere effettuate dal Gruppo Smartness in qualsiasi momento dandone comunicazione all'Utente mediante pubblicazione sulla Piattaforma Smartness.
- 1.2 Prima di procedere al pagamento e concludere il Contratto, l'Utente dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente i presenti Termini e Condizioni nonché l'informativa sul trattamento dei dati personali mediante spunta e compilazione delle relative *checkbox*.
- 1.3 È fatta salva l'applicazione di eventuali condizioni particolari concordate tra il Fornitore e l'Utente. I presenti Termini e Condizioni si applicano pertanto se non espressamente derogati dalle Parti per iscritto.
- 1.4 I Software Smartness vengono messi a disposizione del Cliente da parte del Fornitore da remoto tramite connessione telematica (modalità c.d. "*Software as a Service*").
- 1.5 In caso di cambiamenti della legge applicabile che impongano mutamenti radicali dei Software Smartness e/o dei Servizi Smartness e/o che rendano eccessivamente onerosa l'attività di manutenzione, aggiornamento e/o adeguamento dei Software Smartness, il Fornitore si riserva la facoltà di sostituire i Software Smartness e/o i Servizi Smartness con altri software e/o servizi che includano le medesime funzionalità o, alternativamente, di recedere dal Contratto con 30 (trenta) giorni di preavviso.

2 Caratteristiche dei Servizi

- 2.1 L'utilizzo dei Servizi Smartness così come l'accesso ai relativi contenuti è riservato all'Utente (inclusi i relativi dipendenti e collaboratori che agiscono su autorizzazione dell'Utente). Con la conclusione del Contratto, l'Utente dichiara pertanto, sotto la sua esclusiva responsabilità, di essere titolare della e/o gestore della e/o soggetto autorizzato e munito di idonei poteri per la gestione della Struttura. L'Utente dichiara e garantisce di non essere qualificabile come soggetto consumatore e di agire nell'ambito della propria attività imprenditoriale e/o commerciale e/o artigianale e/o professionale svolta esonerando il Gruppo Smartness da qualsivoglia responsabilità al riguardo.
- 2.2 Ogni licenza d'uso concessa dal Gruppo Smartness con il Contratto deve intendersi non esclusiva, non trasferibile e senza diritto di sublicenza.
- 2.3 È facoltà di Helium e del Gruppo Smartness rilasciare nuove versioni e/o aggiornamenti dei Servizi Smartness e dei Software Smartness così come modificare a propria discrezione le caratteristiche dei Servizi Smartness e dei Software Smartness al fine di, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, migliorare le performance, implementare nuove integrazioni e/o ottimizzare l'esperienza d'uso da parte degli Utenti.
- 2.4 L'Utente prende atto e accetta che i Servizi Smartness e i Software Smartness

sono offerti secondo piani di abbonamento differenziati (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, piani "Premium" e "Ultra"), ciascuno dei quali può prevedere funzionalità, caratteristiche tecniche e prestazioni diverse. La composizione dei servizi, le funzionalità disponibili e le prestazioni variano in base al piano di abbonamento prescelto dall'Utente al momento della sottoscrizione del Contratto. L'Utente riconosce che l'accesso a determinate funzionalità avanzate e/o servizi aggiuntivi può essere subordinato alla sottoscrizione di specifici piani di abbonamento di livello superiore.

- 2.5 L'Utente prende atto e accetta che talune funzionalità e/o servizi ("**Servizi Aggiuntivi**") sono disponibili esclusivamente nell'ambito di specifiche formule di abbonamento denominate "Premium" o "Ultra", da intendersi quali piani integrativi rispetto al piano base del relativo Servizio Smartness e/o Software Smartness. Tali Servizi Aggiuntivi non sono pertanto accessibili agli Utenti che abbiano sottoscritto unicamente il piano base e la loro fruizione è subordinata alla sottoscrizione del corrispondente piano "Premium" o "Ultra" secondo le modalità e i corrispettivi indicati nella Piattaforma Smartness al momento del completamento dell'ordine.
- 2.6 L'Utente prende atto e accetta che per l'accesso e l'utilizzo dei Servizi Aggiuntivi potrebbe essere richiesta la sottoscrizione e l'accettazione di termini e condizioni contrattuali ulteriori e/o specifici. Tali termini e condizioni integrativi si intenderanno in aggiunta ai presenti Termini e Condizioni e saranno comunicati all'Utente prima dell'attivazione del relativo Servizio Aggiuntivo richiesto. L'utilizzo di tali Servizi Aggiuntivi sarà subordinato all'espressa accettazione da parte dell'Utente dei relativi termini e condizioni integrativi e specifici.
- 2.7 L'Utente riconosce che eventuali risposte automatizzate ottenute tramite i Servizi Smartness e i Software Smartness possono essere generate, in tutto o in parte, utilizzando tools di ultima generazione ed in particolare tramite sistemi di intelligenza artificiale che formulano risposte basate sulla knowledge base della Struttura, sugli storici delle conversazioni e su template precaricati. Resta inteso che l'Utente è esclusivo responsabile dei template dallo stesso caricati e/o modificati.
- L'Utente prende atto e accetta che il contenuto generato dall'intelligenza artificiale potrebbe non essere sempre aggiornato, completo e/o privo di errori e l'Utente esonera Helium da qualsivoglia responsabilità al riguardo.
- 2.8 L'Utente è esclusivo responsabile per i contenuti di qualunque messaggio e/o comunicazione inviata attraverso i Software Smartness e per la correttezza delle informazioni fornite a Ospiti e/o a terzi.
- 2.9 L'Utente prende atto e accetta che determinati Servizi Smartness e/o Software Smartness potrebbero richiedere l'integrazione o l'utilizzo congiunto con ulteriori e complementari Servizi Smartness e/o Software Smartness per garantire il pieno funzionamento delle relative funzionalità e/o performance. In assenza di tali integrazioni o utilizzi congiunti, le funzionalità e/o le performance di un prodotto o servizio potrebbero risultare limitate o non completamente operative, anche qualora descritte come disponibili per quel specifico prodotto o servizio e, in relazione a tale circostanza, il Gruppo Smartness non potrà essere ritenuto responsabile.
- 2.10 L'Utente prende altresì atto e accetta che, anche laddove sussista la compatibilità tecnica tra i Servizi Smartness e/o i Software Smartness e prodotti o servizi di terzi in uso presso l'Utente, il Gruppo Smartness si riserva la facoltà di applicare costi aggiuntivi per l'implementazione e la gestione di tali integrazioni con Servizi di Terzi.

2.11 Onboarding

- 2.11.1 Successivamente alla sottoscrizione del Contratto, il Fornitore avvia la fase di

onboarding, che consiste nell'insieme di attività preliminari, tecniche ed operative necessarie per configurare e integrare i sistemi dell'Utente quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo di gestione delle prenotazioni in uso (PMS o Channel Manager), con la Piattaforma Smartness e per rendere i Servizi Smartness e i Software Smartness tecnicamente fruibili da parte dell'Utente ("**Onboarding**").

2.11.2 L'Attivazione dei Servizi avviene al completamento della fase di Onboarding.

2.11.3 L'Utente prende atto che, in molteplici casi, a seconda della tipologia e configurazione dei sistemi preesistenti nelle Strutture, potrebbe essere necessaria la collaborazione attiva dell'Utente stesso affinché l'attività di Onboarding venga completata con successo.

2.11.4 L'Utente riconosce e accetta che, una volta completato l'Onboarding iniziale, le variazioni della configurazione del Servizio che comportino la sostituzione o il cambio del PMS e/o del Channel Manager di terze parti connessi ai prodotti del Gruppo Smartness, qualora richiedano l'intervento del Gruppo Smartness per attività di implementazione, configurazione o integrazione, saranno soggette a un addebito pari a € 150,00 (centocinquanta/00) oltre IVA per ciascuna variazione richiesta.

2.12 Si riporta di seguito la descrizione dei Servizi Smartness e dei Software Smartness e delle relative principali caratteristiche e funzionalità. Resta inteso che costituiscono oggetto del Contratto e, pertanto, risultano applicabili all'Utente esclusivamente i Servizi Smartness e/o i Software Smartness effettivamente acquistati dall'Utente mediante completamento dell'ordine di acquisto tramite il carrello disponibile nella Piattaforma Smartness.

Smartpricing

Suite di Revenue Management

Smartpricing è una soluzione di pricing dinamico per strutture ricettive. Regola automaticamente le tariffe delle camere in base alla domanda, agli eventi locali, all'occupazione di mercato e alle tendenze di prenotazione.

Caratteristiche principali:

- **Intelligenza di mercato integrata e benchmarking dei concorrenti;**
- **Strategie di pricing personalizzabili** (limiti di tariffa, restrizioni di soggiorno, livello di aggressività dei prezzi);
- **Integrazione fluida** con i principali PMS e channel manager;
- **Monitoraggio chiaro delle performance** (ADR, RevPAR, occupazione).

Il piano base Smartpricing potrà essere completato con Servizi Aggiuntivi da selezionarsi sulla base dell'offerta commerciale disponibile volta per volta presso la Piattaforma Smartness. I Servizi Aggiuntivi possono includere Customer Success Plan, Revenue Manager Plan, e altri. Per l'integrazione dei Servizi Aggiuntivi si applica quanto previsto dall'Articolo 2 dei presenti Termini e Condizioni.

Smartpricing si basa su dati estrapolati dalle principali piattaforme online di prenotazione alberghiera. L'Utente prende pertanto atto e accetta che il Fornitore non è responsabile della correttezza e/o attendibilità dei dati estratti dalle piattaforme di prenotazione online.

L'Utente potrà utilizzare Smartpricing ottenendo una licenza d'uso nella forma del "Software-as-a-Service" (SaaS) mediante la sottoscrizione di un abbonamento con piani flessibili concordati con il Fornitore e secondo i presenti Termini e Condizioni.

Revenue Manager Plan

Il Servizio di **Revenue Manager Plan** è un Servizio Aggiuntivo del prodotto Smartpricing e integra la piattaforma **Smartpricing** con **consulenza strategica personalizzata**.

L'obiettivo è **massimizzare i ricavi** delle strutture ricettive attraverso un approccio combinato di tecnologia e competenze umane. Il Servizio è comprensivo delle seguenti attività:

- **Servizio di Consulenza Revenue Management dedicata:** supporto dedicato attraverso una figura individuata dal Gruppo Smartness con il ruolo di "Revenue Manager" per gestire la strategia di prezzo dell'Utente;
- **Servizio "chiavi in mano" (Turnkey):** gestione completa delle attività operative e strategiche legate alla configurazione e ottimizzazione della piattaforma Smartpricing, con monitoraggio costante dei KPI (ADR, RevPAR, occupazione) e adattamento delle regole di pricing;
- **Reportistica avanzata:** elaborazione di grafici e analisi dettagliate per la valutazione delle *performance* delle Strutture dell'Utente collegate a Software Smartness in uso presso la Struttura;
- **Analisi e configurazione nuovi canali** (quali OTA, TO, GDS) con ampliamento e ottimizzazione dei canali distributivi online.

Comprende fino a n. 4 incontri mensili tra il Revenue Manager e l'Utente nelle date concordate, anche eventualmente mediante piattaforme di comunicazione a distanza ad insindacabile scelta del Gruppo Smartness.

Per consentire la corretta esecuzione del servizio, l'Utente si impegna a collaborare e a fornire al Gruppo Smartness ogni informazione richiesta e/o necessaria e, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- partecipare agli incontri programmati con il Revenue Manager;
- partecipare attivamente alla definizione delle strategie;
- consentire l'accesso al PMS e/o altri software utilizzati presso le Strutture collegate ai Software Smartness. **ATTENZIONE:** Nel caso di PMS non in cloud che non permettono azioni da parte del Revenue Manager, alcuni suoi interventi saranno limitati o non erogabili

L'Utente si obbliga a fare un utilizzo personale ed appropriato di tutti gli strumenti messi a disposizione e/o strategie elaborate dal Gruppo Smartness nell'esecuzione dei Servizi Smartness nonché a non cederli, a non trasferirli né divulgarli a terzi.

L'Utente si obbliga a non copiare e/o riprodurre e/o cedere e/o comunque mettere a disposizione di terzi a titolo esemplificativo e non esaustivo materiali e quant'altro fornito dal Gruppo Smartness, eventualmente tramite il Revenue Manager, in esecuzione del Contratto.

Per le comunicazioni con il Revenue Manager di aggiornamento in merito ai Servizi Smartness, il Fornitore si riserva la facoltà di attivare una chat e/o un indirizzo e-mail dedicato. Il Revenue Manager potrà essere contattato, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00.

In ogni caso il Gruppo Smartness non è responsabile anche laddove l'Utente non

adotti le strategie di prezzo e/o le azioni correttive individuate nell'esecuzione del Contratto.

SmartConnect

Smartconnect è un Software **CRM e Marketing Automation** progettato per strutture ricettive (hotel, B&B, case vacanza).

Gestisce le interazioni con gli ospiti dalla prenotazione al post-soggiorno, favorisce la fidelizzazione e incrementa le entrate dirette.

Caratteristiche principali:

- **Email marketing e segmentazione degli ospiti**
- **Analisi e monitoraggio delle performance delle campagne**

Il piano base SmartConnect potrà essere completato con Servizi Aggiuntivi da selezionarsi sulla base dell'offerta commerciale disponibile volta per volta presso la Piattaforma Smartness. Per l'integrazione dei Servizi Aggiuntivi si applica quanto previsto dall'Articolo 2 dei presenti Termini e Condizioni.

L'Utente potrà utilizzare Smartconnect ottenendo una licenza d'uso nella forma del "Software-as-a-Service" (SaaS) mediante la sottoscrizione di un abbonamento con piani flessibili concordati con il Fornitore e secondo i presenti Termini e Condizioni.

L'Utente prende atto e accetta che, per l'accesso e l'utilizzo dei Servizi Aggiuntivi e/o funzionalità avanzate offerti dal Gruppo Smartness, potrebbe essere richiesta la sottoscrizione e l'accettazione di termini e condizioni contrattuali ulteriori e/o specifici. Tali termini e condizioni aggiuntivi integreranno i presenti Termini e Condizioni e saranno comunicati all'Utente prima dell'attivazione del Servizio Aggiuntivo richiesto. L'utilizzo di tali Servizi Aggiuntivi sarà subordinato all'espressa accettazione da parte dell'Utente dei relativi termini e condizioni specifici.

Resta inteso che il Fornitore è estraneo al rapporto tra l'Utente e l'Ospite e/o partner affiliati fornitori di servizi aggiuntivi e/o terzi obbligandosi pertanto l'Utente ad assolvere ogni eventuale obbligo di legge nell'utilizzo di Smartconnect. Resta inteso che il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere e/o bloccare l'accesso ai Servizi Smartness in caso di violazione di detti obblighi da parte dell'Utente.

SmartChat

SmartChat è una piattaforma di *guest messaging* basata su Intelligenza Artificiale. Smartchat automatizza la comunicazione con gli ospiti su più canali (WhatsApp, Airbnb, Booking.com, email).

Caratteristiche principali:

- **Inbox unificata** per tutti i messaggi degli ospiti
- **Agente AI addestrato sulla knowledge base della struttura** per risposte automatiche
- **Gestione di FAQ, domande sulle prenotazioni e richieste generali**
- **Ticketing e gestione delle attività direttamente dalla chat**

Il piano base SmartChat potrà essere completato con Servizi Aggiuntivi da selezionarsi sulla base dell'offerta commerciale disponibile volta per volta presso la

Piattaforma Smartness. Per l'integrazione dei Servizi Aggiuntivi si applica quanto previsto dall'Articolo 2 dei presenti Termini e Condizioni.

Resta inteso che per la piena funzionalità di SmartChat è richiesto, da parte dell'Utente e ad onere esclusivo di questo, un numero *WhatsApp Business*. L'Utente si impegna pertanto a fornire al Gruppo Smartness l'accesso e/o l'autorizzazione al relativo utilizzo o API equivalenti, con portabilità del numero di telefono o consenso all'attivazione di un nuovo numero telefonico, nonché l'accesso e/o le credenziali per consentire l'integrazione con Booking.com e/o altri canali (se e quando disponibili) quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, email.

L'Utente prende atto ed accetta che l'integrazione dell'interfaccia messa a disposizione dal Gruppo Smartness tramite SmartChat con i canali di comunicazione dell'Utente riconducibili a WhatsApp e Booking.com, così come con eventuali ulteriori canali di comunicazione che potranno essere integrati dal Gruppo Smartness nella piattaforma SmartChat in futuro, verrà effettuata tramite Servizi di Terzi messi a disposizione dal Gruppo Smartness. Si rinvia al successivo Articolo 6 per maggiori dettagli in relazione all'utilizzo di Servizi di Terzi.

Guest Communication Management Plan

Il Guest Communication Management Plan è un Servizio Aggiuntivo del prodotto Smartchat e integra la piattaforma Smartchat con un servizio di gestione operativa e supervisione umana delle comunicazioni in entrata degli ospiti.

L'obiettivo del Servizio è garantire una gestione efficiente, continua e strutturata delle richieste degli ospiti attraverso un approccio combinato di tecnologia Smartchat e competenze umane dedicate, riducendo il carico operativo della Struttura e migliorando la qualità del servizio offerto agli ospiti.

Il Servizio è operativo tutti i giorni, inclusi weekend e festivi, dalle ore 8:30 alle ore 22:00 (salvo diversamente espresso dal cliente su orari o disponibilità minori), ed è comprensivo delle seguenti attività:

- Gestione delle comunicazioni in entrata degli ospiti: presa in carico, gestione e risposta alle richieste ricevute tramite canali di messaggistica e telefonici supportati da Smartchat;
- Gestione autonoma delle richieste ricorrenti, operative ed urgenti, ove possibile, sulla base delle informazioni, delle policy e delle procedure fornite dalla Struttura e/o definite congiuntamente;
- Supporto umano specializzato: intervento diretto di operatori dedicati del Gruppo Smartness per la gestione delle conversazioni che richiedono valutazione, contesto e decisione umana entro le policy condivise;
- Escalation strutturata verso la Struttura, qualora la richiesta dell'ospite richieda interventi fisici, operazioni su sistemi esterni o autorizzazioni non disponibili al Gruppo Smartness, con condivisione di priorità e contesto

completo;

Il Servizio è limitato esclusivamente alla gestione delle richieste in entrata degli ospiti e non comprende attività di comunicazione proattiva verso gli ospiti (quali solleciti di pagamento, richieste di completamento del check-in o operazioni dirette sui sistemi gestionali (PMS) esterni al gruppo Smartness o contabili della Struttura).

Il Gruppo Smartness opererà sulla base delle informazioni, delle policy, delle istruzioni operative e delle procedure fornite dalla Struttura e/o definite congiuntamente, che potranno essere comunicate agli ospiti ed applicate autonomamente dal team Smartchat nell'esecuzione del Servizio.

In ogni caso, il Gruppo Smartness non potrà essere ritenuto responsabile per gli esiti, diretti o indiretti, delle attività, delle comunicazioni e delle azioni svolte nell'ambito del Servizio, anche qualora eseguite direttamente dal proprio team, in quanto effettuate sulla base delle informazioni, delle istruzioni, delle procedure e delle limitazioni operative fornite o concordate con la Struttura.

Smartsite

Smartsite offre siti web moderni e orientati alla conversione per B&B, guesthouse, property manager e hotel.

Con riferimento al servizio **Smartsite**, l'Utente riconosce e accetta che **il perimetro, le funzionalità e il livello dei servizi erogati variano in funzione del piano commerciale sottoscritto:**

- **Standard:** da 1 a 3 pagine, basato su template, per strutture di piccole dimensioni.
- **Premium:** da 2 a 6 pagine, template con opzioni personalizzate e design professionale.
- **Ultra:** completamente personalizzato, include foto/video professionali, tracciamento avanzato e integrazione di widget

Smartpaying

Piattaforma digitale per pagamenti e marketplace.

Smartpaying semplifica i pagamenti digitali e la gestione dei servizi per le strutture ricettive.

- Consente pagamenti sicuri e remoti (integrato con Stripe)
- Automatizza la riconciliazione di bonifici e pagamenti
- Offre un marketplace dedicato agli ospiti per upselling di servizi e attività
- SCA (Strong Customer Authentication) per conformità e sicurezza
- Strumenti di comunicazione per email e messaggi WhatsApp automatizzati

SmartADS

Il servizio SmartADS consiste in un servizio di advertising digitale, integrato nell'ecosistema Smartness, finalizzato alla pianificazione, gestione e ottimizzazione di campagne pubblicitarie online per strutture ricettive, con particolare focus sulla disintermediazione e sull'incremento delle prenotazioni dirette.

Il servizio comprende, nei limiti del piano commerciale sottoscritto:

- la configurazione e l'avvio di campagne pubblicitarie digitali mirate;
- l'ottimizzazione continuativa delle campagne e il monitoraggio delle performance;
- la definizione e gestione del budget pubblicitario concordato;
- l'impostazione e la gestione dei sistemi di tracciamento delle campagne.

Livelli di Servizio

Con riferimento al servizio SmartADS, l'Utente riconosce e accetta che il perimetro operativo, le funzionalità e il livello dei servizi erogati variano in funzione del piano commerciale sottoscritto, come di seguito specificato:

- Piano Standard: attivazione e gestione di campagne sulla piattaforma Google Ads, fino a un budget pubblicitario massimo pari a Euro 8.000.
- Piano Premium: attivazione e gestione di campagne sulla piattaforma Google Ads, fino a un budget pubblicitario massimo pari a Euro 20.000. L'eventuale attivazione di campagne sulla piattaforma Meta Ads è rimessa alla esclusiva discrezionalità di Smartness.
- Piano Ultra: attivazione e gestione di campagne sulle piattaforme Google Ads e Meta Ads, fino a un budget pubblicitario massimo pari a Euro 30.000.

Esclusioni dal Servizio

Il Cliente prende atto e accetta che il personale di Smartness svolge esclusivamente attività direttamente connesse alla configurazione, gestione, monitoraggio e ottimizzazione delle campagne pubblicitarie previste dal servizio SmartADS.

Sono pertanto espressamente escluse dal servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) la creazione o redazione di contenuti testuali, copy pubblicitari complessi o landing page;
- b) la produzione, modifica o gestione di materiali grafici, visuali o multimediali;
- c) la gestione di comunicazioni, contatti o relazioni con i clienti finali del Cliente;
- d) qualsiasi attività non direttamente collegata alla gestione operativa delle campagne Google Ads e/o Meta Ads.

Budget Pubblicitario e Fatturazione

Ai fini della pubblicazione delle campagne pubblicitarie, il Cliente è tenuto a fornire una carta di credito valida, da inserire direttamente negli account Google Ads e/o Meta Ads per l'addebito del budget pubblicitario.

Il Cliente riconosce e accetta che:

- la fatturazione e l'addebito degli importi relativi al budget pubblicitario avvengono esclusivamente tra il Cliente e le piattaforme Google e Meta;
- Smartness non assume alcuna responsabilità in relazione agli addebiti effettuati dalle suddette piattaforme, né alla gestione della relativa fatturazione.

Servizio di Customer Success Premium

Il Servizio di **Customer Success Premium** è un **servizio avanzato di supporto e consulenza** offerto da Smartness per strutture ricettive che utilizzano i Software del Gruppo Smartness e include:

Sessione di consulenza con Esperto: sessioni **mensili**, svolte tramite web meeting tra un esperto del Gruppo Smartness e l'Utente, nel corso della quale vengono svolte attività di **formazione e valutazione della correttezza di utilizzo e del livello di adozione del prodotto da parte dell'Utente**, nonché la formulazione di suggerimenti personalizzati finalizzati a supportare l'Utente nella massimizzazione del ritorno sull'investimento dei prodotti del Gruppo Smartness.

Il Servizio è riservato a Utenti che acquistano un piano di abbonamento Premium dei Software Smartness. Il servizio non include la configurazione di strumenti e/o Servizi di Terzi quali a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo PMS e/o Channel Manager né canali di vendita (quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, Booking engine, OTAs). Eventuali suggerimenti forniti dal Gruppo Smartness per ottimizzare tali aspetti non implicano alcun obbligo a carico delle parti per l'implementazione, a cui l'Utente potrà provvedere autonomamente ovvero richiedendo al Fornitore il servizio Revenue Manager Plan, previo accordo con il Fornitore stesso.

SmartPMS

Sistema di Property Management unificato

SmartPMS è il Software di **Property Management System (PMS)** e consiste in un gestionale in cloud per la gestione delle prenotazioni dedicato alle Strutture.

- Centralizza **prenotazioni, calendario, check-in ospiti e operazioni**
- Include **channel manager integrato e motore di prenotazione**
- Automazione dei pagamenti e riconciliazione
- Scalabile per **gestione multi-struttura e gruppi**

L'Utente potrà utilizzare SmartPMS ottenendo una licenza d'uso nella forma del "Software-as-a-Service" (SaaS) mediante la sottoscrizione di un piano di abbonamento con diverse formule concordate con il Fornitore e secondo i presenti Termini e Condizioni.

L'Utente prende atto e accetta che SmartPMS consente la connessione con integrazioni software sviluppate da terze parti. Tali integrazioni non rientrano nella licenza concessa dal Fornitore ai sensi del Contratto e sono disciplinate esclusivamente dai termini e condizioni dei rispettivi fornitori, escludendo ogni responsabilità del Gruppo Smartness al riguardo. Il Gruppo Smartness non è in alcun modo tenuto a verificare i contenuti e/o il funzionamento delle integrazioni software di terze parti. L'Utente prende inoltre atto che, per connettere tali integrazioni a SmartPMS, potrebbe essere necessario l'accesso del Fornitore a SmartPMS tramite API, al fine di acquisire le informazioni necessarie. A tal fine, l'Utente è tenuto a fornire le credenziali di accesso al fornitore dell'integrazione, autorizzando lo stesso così come il Gruppo Smartness all'utilizzo dei dati contenuti in SmartPMS nonché a compiere tutte le operazioni necessarie per la connessione.

Resta inteso che l'intera responsabilità per l'integrazione tra il software di terze parti e SmartPMS ricade esclusivamente sull'Utente e sul relativo fornitore. Il Gruppo Smartness è altresì esonerato da qualsiasi obbligo di verifica circa la compatibilità tra l'integrazione software e SmartPMS.

SmartPAY

Automazione Integrata dei Pagamenti per l'Ospitalità

SmartPAY automatizza l'intero ciclo di vita dei pagamenti per hotel, B&B e case vacanza.

Gestisce addebiti, promemoria, depositi cauzionali, carte virtuali e riconciliazioni direttamente all'interno del PMS, riducendo il lavoro manuale, gli errori e le perdite di ricavi.

Funzionalità principali:

- Pagamenti automatizzati basati su regole di rimborsabilità, depositi, saldi e tempistiche di check-in/check-out
- Addebiti immediati o programmati per prenotazioni dirette, OTA e motore di prenotazione
- Gestione automatica di carte virtuali e ritentativi su carte scadute o transazioni fallite
- Flussi integrati di pagamento tramite link con conformità SCA/3DS
- Dashboard unificata per monitoraggio, riconciliazione e audit di tutte le transazioni

SmartPAY garantisce una riscossione dei pagamenti coerente, conforme e completamente automatizzata su ogni canale, eliminando la necessità di strumenti esterni e processi manuali.

Si tratta di una soluzione tecnica per la gestione dei pagamenti online attraverso un payment gateway di terze parti, scelto discrezionalmente dal Fornitore. L'Utente, per utilizzare tale funzionalità, è tenuto a creare un account con il payment gateway e si impegna ad accettare le relative condizioni di utilizzo. Il Fornitore trattiene una commissione sul totale dell'importo incassato dall'Utente per ciascuna transazione. La parte restante dell'importo verrà automaticamente accreditata sul conto dell'Utente. Il Fornitore emetterà regolare fattura per la commissione trattenuta. I pagamenti ricevuti dall'Utente tramite il payment gateway potranno avvenire in valute diverse. In tali casi, gli importi saranno convertiti automaticamente dal payment gateway secondo il tasso di cambio applicato dalla piattaforma al momento della transazione. Resta inteso che il Fornitore è estraneo a qualsiasi rapporto intrattenuto dall'Utente con terzi, quali ospiti delle Strutture e/o altri soggetti, limitandosi a mettere a disposizione dell'Utente l'infrastruttura per la gestione dei pagamenti online. Pertanto, il Fornitore non si occupa della gestione di eventuali contestazioni, rimborsi o altre controversie con tali soggetti connesse all'utilizzo del payment gateway, le quali restano di esclusiva competenza e responsabilità dell'Utente stesso.

SmartPAY è un Software che può essere integrato nella suite Smartness in base all'offerta commerciale del Gruppo Smartness disponibile volta per volta.

3. Fasi tecniche e modalità di conclusione del Contratto

- 3.1 L'Utente verrà indirizzato al carrello presente nella Piattaforma Smartness tramite apposito link trasmesso dal Fornitore. A tale link, l'Utente avrà accesso ad una schermata precompilata dal Fornitore sulla base dei dati comunicati dall'Utente stesso, che indicherà il riepilogo dei Servizi Smartness e Software Smartness oggetto di acquisto, il piano di abbonamento prescelto per l'utilizzo degli stessi, il relativo prezzo ed i futuri addebiti. Per qualsiasi richiesta di variazione dei Servizi Smartness e Software Smartness indicati nel carrello l'Utente è invitato a contattare il commerciale di riferimento. Nella schermata precompilata l'Utente potrà visualizzare eventuali codici sconto. Premendo su "Procedi al checkout" l'Utente sarà tenuto a compilare i campi obbligatori per l'invio dell'ordine tra cui, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, i propri dati anagrafici, recapiti e dati di fatturazione nonché ogni altro campo eventualmente presente sulle schermate. L'Utente si obbliga altresì a fornire dati veritieri, completi ed attuali, rimanendo esclusivo responsabile dei dati inseriti.
- 3.2 Prima di effettuare il pagamento, l'Utente è tenuto a leggere attentamente i Termini e Condizioni, che formano parte integrante del Contratto, nonché l'informativa sul trattamento dei dati personali, ed accettarne integralmente il contenuto. Premendo sul tasto "Subscribe" l'Utente inoltrerà l'ordine al Fornitore. L'inoltro dell'ordine implica l'obbligazione di pagamento da parte dell'Utente. Con la ricezione del pagamento da parte del Fornitore, l'Utente riceverà un'email di conferma della sottoscrizione del Contratto, che conterrà un riepilogo dei Termini e Condizioni e delle eventuali condizioni particolari applicabili, le informazioni relative alle caratteristiche essenziali dei Servizi Smartness e/o Software Smartness, l'indicazione dettagliata del prezzo, dei mezzi di pagamento, della durata del Contratto e delle tempistiche di pagamento dei canoni, degli eventuali costi aggiuntivi nonché il riepilogo dei dati dell'Utente.
- 3.3 Con l'invio dell'email di conferma della sottoscrizione da parte del Fornitore, il Contratto si considera concluso.

4. Corrispettivo

- 4.1 Per i Servizi Smartness e i Software Smartness, l'Utente si obbliga a versare gli importi indicati nel carrello in fase di completamento dell'ordine, secondo termini e condizioni ivi indicate. In caso di Servizi Smartness e Software Smartness per cui sono previsti canoni ricorrenti, l'Utente si obbliga a pagare il corrispettivo alle scadenze indicate nella sezione "futuri addebiti".
- 4.2 Potrà essere richiesto all'Utente, prima dell'avvio delle attività di Onboarding, in fase di completamento dell'ordine e contestualmente alla sottoscrizione del Contratto, il versamento in via anticipata di parte del corrispettivo complessivamente dovuto. Si rinvia al successivo Articolo 7 per ulteriori dettagli.
- 4.3 L'Utente prende atto ed accetta che il corrispettivo per i Servizi Smartness e i Software Smartness varia in base ai parametri indicati nel carrello, mediante Piattaforma Smartness, tra cui, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il numero di Unità prenotabili presso la Struttura. Resta pertanto inteso che ogni variazione della tipologia e/o del numero di Unità, comporterà una variazione del corrispettivo che verrà quantificata dal Fornitore, oltre che potrebbe comportare variazioni dei Servizi Smartness e dei Software Smartness.
- 4.4 L'Utente prende atto ed accetta che il Fornitore si riserva il diritto di aggiornare, in aumento o in diminuzione, almeno una volta all'anno i corrispettivi dovuti dall'Utente per i Servizi Smartness e i Software Smartness. Per variazioni dei corrispettivi, in aumento o in diminuzione, non superiori al 20% (venti per cento)

rispetto al corrispettivo in corso, il Fornitore non è tenuto a comunicare preventivamente tali aggiornamenti all'Utente, né l'Utente avrà diritto di recedere dal Contratto in ragione di tali variazioni ovvero dell'invio o meno della relativa comunicazione anticipata. Tali aggiornamenti del corrispettivo verranno pubblicati sul sito web del Fornitore e si considerano efficaci dal momento della loro pubblicazione, salvo diversa indicazione del Fornitore stesso. Per variazioni dei corrispettivi, in aumento o in diminuzione, superiori al 20% (venti per cento) rispetto al corrispettivo in corso, il Fornitore comunicherà tali aggiornamenti all'Utente per iscritto con un preavviso di almeno 10 (dieci) giorni di calendario rispetto alla loro entrata in vigore. Entro tale termine, l'Utente avrà facoltà di recedere dal Contratto mediante comunicazione scritta al Fornitore. Decorso il suddetto termine senza che l'Utente abbia esercitato il diritto di recesso, le variazioni si intenderanno definitivamente accettate e l'Utente non avrà diritto di recedere dal Contratto in ragione di tali variazioni, fatte salve le ulteriori ipotesi di recesso previste dal presente Contratto. Resta espressamente inteso che per "corrispettivo in corso" si intende l'ultimo corrispettivo applicato, come eventualmente già aggiornato di volta in volta ai sensi dei Termini e Condizioni generali tempo per tempo applicabili.

- 4.5 Qualora, nel corso dell'esecuzione del Contratto, si verifichi un aumento ovvero una diminuzione del numero di Unità disponibili per la vendita e/o del numero di Strutture rispetto a quanto indicato nel carrello al momento del completamento dell'ordine mediante la Piattaforma Smartness, il Cliente si impegna a comunicarlo tempestivamente al Fornitore - mediante invio di email all'indirizzo email support@smartness.com ovvero al diverso indirizzo indicato dal Fornitore ovvero mediante apertura di ticket di assistenza tramite la chat disponibile nella Piattaforma Smartness.
- 4.6 Il Fornitore, conseguentemente, potrà rivedere, entro 30 giorni dall'aumento e/o dalla diminuzione del numero di Unità e/o del numero di Strutture, i Corrispettivi e i Servizi Smartness e/o Software Smartness previsti nel presente Contratto, al fine di adeguarli alle nuove dimensioni operative della/e Struttura/e.
- 4.7 Fatto salvo quanto altrove previsto nel presente Contratto, il Fornitore si riserva il diritto di sospendere l'accesso ai Servizi Smartness e ai Software Smartness da parte dell'Utente in caso di ritardo nel pagamento del Corrispettivo superiore a 45 Giorni di calendario. Il Fornitore si riserva altresì il diritto di modificare i termini e le condizioni di pagamento originariamente indicati nel carrello mediante comunicazione disponibile nella Piattaforma Smartness.
- 4.8 Ai sensi dell'art. 1462 c.c., fino all'integrale pagamento di tutto quanto dovuto al Gruppo Smartness, l'Utente non ha diritto di sollevare alcuna contestazione e/o eccezione al fine di sospendere o ritardare il pagamento stesso; in particolare, ma senza limitazione, l'Utente non ha il diritto di sollevare le eccezioni di cui agli artt. 1460 e 1461 c.c., ovvero eccezioni fondate su qualsiasi contestazione e/o domanda riconvenzionale dell'Utente nei confronti del Fornitore e del Gruppo Smartness.
- 4.9 È concessa al Fornitore, ai sensi dell'articolo 1252 del codice civile, la facoltà di compensare qualsiasi importo eventualmente dallo stesso dovuto all'Utente con qualsivoglia somma e/o importo dovuto dall'Utente al Fornitore e/o al Gruppo Smartness. Resta inteso che tutti gli importi che non siano stati compensati ai sensi del presente Articolo saranno pagati in danaro nei termini contrattualmente previsti.

Smartpricing; SmartPMS; Smartconnect

Il corrispettivo è determinato sulla base del numero di Unità prenotabili contrattualizzate al momento della sottoscrizione dell'offerta commerciale. In caso di incremento del numero di Unità prenotabili rispetto a quelle inizialmente previste, il canone verrà ricalcolato in aumento secondo il listino vigente.

In caso di riduzione del numero di Unità prenotabili, il canone non subirà alcuna variazione qualora il numero di Unità risulti pari o inferiore a 10. Al di sopra di tale soglia, il canone verrà ricalcolato esclusivamente qualora la riduzione comporti il passaggio a una fascia tariffaria inferiore.

L'Utente potrà variare il numero di Unità associate ai Servizi Smartness e/o dei Software Smartness. Se previsto, il corrispettivo verrà aggiornato ogni 30 giorni in base alle Unità associate nei 30 giorni precedenti e avrà validità per i 30 giorni successivi. In caso di corrispettivo annuale, il corrispettivo sarà soggetto ad un conguaglio annuale in base al numero di Unità associate nel corso della durata del Contratto.

Smartpay

Tariffa

L'Utente prende atto ed accetta che per ogni pagamento effettuato dall'Ospite tramite il Servizio SmartPAY è dovuto al Fornitore un corrispettivo a tariffa variabile, in base al metodo di pagamento prescelto dall'Ospite per eseguire il pagamento stesso. Tale importo, come precisato di seguito, comprensivo della tariffa addebitata dall'infrastruttura di pagamento al Gruppo Smartness (STRIPE o altro provider individuato dal Fornitore), verrà fatturato dal Fornitore all'Utente con obbligo di quest'ultimo di corrisponderlo al Fornitore unitamente al corrispettivo per i Servizi Smartness e Software Smartness.

METODI DI PAGAMENTO FRUIBILI SU SMARTCONNECT	
Carta di Credito / Debito (Per carte dello Spazio economico europeo)	
Per carte dello Spazio economico europeo	1.6% oltre IVA ai sensi di legge su ciascuna transazione
Per carte internazionali	3.2% oltre IVA ai sensi di legge su ciascuna transazione
Pagamento tramite Wallet	
Per carte dello Spazio economico europeo	1.6% oltre IVA ai sensi di legge su ciascuna transazione

Per carte internazionali	3.2% oltre IVA ai sensi di legge su ciascuna transazione
Commissioni Per ogni servizio aggiuntivo offerto da partner affiliati ed acquistato dagli Ospiti tramite il Servizio SmartPAY, il Fornitore riconoscerà all'Utente una commissione pari al 4% oltre IVA per ciascuna transazione (la "Commissione"). Le Commissioni dovute all'Utente saranno calcolate da Helium in ciascun mese solare e pagate dalla stessa il mese successivo, al verificarsi delle seguenti condizioni: - l'acquisto sia concluso con relativo pagamento tramite SmartPAY; - le Commissioni maturate in ciascun mese solare siano di importo superiore ad €30 oltre IVA. Nel caso in cui le Commissioni maturate nel mese solare siano inferiori alla soglia minima, le stesse saranno cumulate con quelle del periodo successivo sino al raggiungimento della soglia minima; - sia stata previamente emessa regolare fattura dell'Utente sulla base dei dati comunicati da Helium. Resta inteso che la Commissione è dovuta unicamente in caso di vendita di servizi aggiuntivi offerti da partner affiliati agli Ospiti tramite il Servizio SmartPAY, con espressa esclusione dei servizi aggiuntivi offerti dall'Utente stesso.	

5. Pagamenti, Ritardo nei Pagamenti, Interessi di Mora, Costi Aggiuntivi

5.1 Il pagamento del corrispettivo dovrà essere effettuato con le seguenti modalità:

- carta di credito / debito (Es.: VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS);
- addebito diretto in conto corrente/domiciliazione bancaria,

secondo le relative modalità prescelte in fase di completamento dell'ordine mediante la Piattaforma Smartness.

Resta espressamente inteso che la fornitura ed attivazione dei Servizi Smartness e Software Smartness che comportano un pagamento di Canoni Ricorrenti Mensili/Annuali è subordinata a: (i) un addebito di prova su carta di credito fornita dal Cliente al momento della sottoscrizione dell'Offerta ovvero (ii) l'attivazione dell'addebito diretto SEPA su conto corrente bancario del Cliente, previa compilazione del relativo modulo presente nell'Offerta.

- 5.2 In caso di addebito diretto in conto corrente dell'Utente, l'Utente, con la stipulazione del Contratto, autorizza espressamente il Fornitore a porre in essere tutto quanto necessario per l'esecuzione dell'operazione obbligandosi sin da ora a sottoscrivere e/o autorizzare ogni documento e/o richiesta che verrà avanzata dal proprio istituto di credito.
- 5.3 In caso di ritardo da parte dell'Utente nel pagamento del corrispettivo di cui al presente articolo, anche qualora sia stato causato da terzi, l'Utente sarà tenuto a corrispondere gli interessi al tasso di mora di cui al D. Lgs. 231/2002 e ss.mm., dalla scadenza al saldo effettivo.
- 5.4 In caso di inadempienza da parte dell'Utente, quest'ultimo sarà tenuto a rimborsare anche le spese sostenute dal Fornitore per l'attivazione di procedure di

recupero del credito, incluse quelle stragiudiziali.

- 5.5 Trascorsi 10 giorni dalla scadenza di ciascuna fattura, il Fornitore avrà facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi Smartness e i Software Smartness oggetto del presente Contratto, senza necessità di preavviso e con esonero da qualsiasi responsabilità per eventuali danni subiti dall'Utente, incluso il danno emergente e il lucro cessante.
- 5.6 Qualora l'Utente non provveda al pagamento entro 15 giorni dalla sospensione dei Servizi Smartness / Software Smartness oggetto del presente Contratto, il Fornitore potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, mediante comunicazione scritta con effetto dalla data di ricezione.
- 5.7 Nel caso in cui l'Utente abbia attivato una modalità di pagamento tramite addebito diretto su conto corrente, domiciliazione bancaria oppure carta di credito/debito, per ogni transazione non andata a buon fine, il Fornitore avrà facoltà di addebitare all'Utente, nella prima fattura utile, l'importo corrispondente ai costi sostenuti per eventuali penali, commissioni o oneri aggiuntivi applicati dagli istituti bancari o dai circuiti di pagamento.

6. Attivazione e Utilizzo

- 6.1 L'Utente, in fase di completamento dell'ordine tramite Piattaforma Smartness, è tenuto a comunicare al Gruppo Smartness il PMS e Channel Manager in uso presso la Struttura – ove diversi da PMS e Channel Manager del Gruppo Smartness - nonché ogni altra informazione necessaria richiesta dal Gruppo Smartness ai fini dell'Attivazione dei Servizi. Qualsiasi variazione del PMS e/o del Channel Manager in uso presso la Struttura che dovesse intervenire nel corso della durata del Contratto dovrà essere prontamente comunicata al Gruppo Smartness mediante email support@smartness.com ovvero al diverso indirizzo indicato dal Fornitore ovvero mediante apertura di ticket di assistenza tramite la chat disponibile nella Piattaforma Smartness.
- 6.2 L'Utente prende atto ed accetta che le tempistiche di Attivazione dei Servizi, al completamento dell'Onboarding, variano in base alla tipologia di PMS utilizzato dall'Utente. Successivamente all'invio da parte del Fornitore della conferma della sottoscrizione, l'Utente, qualora non ne sia già in possesso, verrà dotato di Account Smartness. Tramite l'Account Smartness, l'Utente sarà tenuto a comunicare ogni informazione necessaria ai fini dell'Attivazione dei Servizi nonché a registrarsi. L'Utente prende inoltre atto che per l'Attivazione dei Servizi potrebbe essere necessario l'accesso ai sistemi in uso presso le Strutture tramite API, al fine di acquisire le informazioni necessarie. A tal fine, l'Utente è tenuto a compiere tutte le operazioni necessarie per la connessione rilasciando ogni necessaria autorizzazione.
- 6.3 L'Account Smartness è personale e non cedibile e l'Utente si impegna a conservare con diligenza le credenziali di accesso all'Account Smartness così come a non trasferirle e/o divulgarle a terzi e/o concedere l'accesso all'Account Smartness in favore di terzi. L'Utente sarà l'unico responsabile per l'eventuale smarrimento e/o divulgazione a terzi delle credenziali di accesso al proprio Account Smartness così come dei danni che dovessero derivare da informazioni non veritiere e/o non aggiornate nonché da un utilizzo improprio e/o non autorizzato delle stesse, anche da parte di terzi. L'Utente è tenuto a segnalare tempestivamente al Fornitore l'eventuale perdita di credenziali e/o accessi da parte di terzi e/o eventuali abusi.
- 6.4 L'Utente sarà tenuto a gestire con la massima diligenza l'Account Smartness e ogni altro strumento o dispositivo necessario all'utilizzo dei Software Smartness e adotterà, tra l'altro, misure tecniche e organizzative adeguate e soddisfacenti a

garantire un adeguato livello di sicurezza e controllo su tutti i dispositivi, le password e i numeri/codici di identificazione personali necessari per accedere a, e utilizzare i, Software Smartness. Il Fornitore non sarà in ogni caso responsabile per l'impossibilità dell'Utente di accedere o utilizzare i Software Smartness, per la perdita di Dati Personali, informazioni e/o documenti e in ogni caso per qualsiasi altro Danno di qualsivoglia natura conseguente alla perdita, al furto o alla compromissione dell'Account Smartness, delle credenziali di accesso e di ogni altro strumento o dispositivo necessario all'utilizzo dei Software Smartness.

- 6.5 L'Utente, inoltre, prende atto e accetta che i Software Smartness, i Servizi Smartness e gli eventuali Servizi di Terzi sono caratterizzati da requisiti tecnici che i sistemi informatici dell'Utente e/o utilizzati dai dipendenti e collaboratori dell'Utente - inclusa la connessione telematica utilizzata per accedere ai Software Smartness - devono soddisfare al fine di garantire il corretto utilizzo dei Software Smartness e/o dei Servizi Smartness. L'Utente si impegna pertanto a dotarsi e a dotare i propri Utenti di sistemi informatici (inclusi dispositivi, hardware, software e connessioni telematiche) adeguati all'utilizzo dei Software Smartness e, in ogni caso, rispondenti ai requisiti minimi dettagliati nei relativi manuali d'uso. In nessun caso il Fornitore potrà essere ritenuto responsabile per eventuali malfunzionamenti o per l'impossibilità di utilizzare i Software Smartness derivanti dall'inadeguatezza dei sistemi informatici dell'Utente e/o utilizzati dagli Utenti rispetto ai requisiti indicati.
- 6.6 L'Utente sarà il solo ed esclusivo responsabile dei Dati Personali, delle informazioni, dei documenti e/o contenuti conservati, inviati, pubblicati, trasmessi e/o condivisi nell'ambito dell'utilizzo dei Software Smartness, nonché degli Output generati dai Software Smartness stessi su richiesta dell'Utente in ragione degli Input immessi dall'Utente.
- 6.7 Salvo che ciò sia necessario per adempiere a disposizioni di legge e/o a richieste dell'autorità giudiziaria, il Fornitore non è tenuto in alcun modo alla verifica dei suddetti Dati Personali, informazioni, documenti e/o contenuti e, pertanto, non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile per Danni, diretti o indiretti e di qualsiasi natura, derivanti dall'utilizzo degli stessi da parte dell'Utente, il quale si impegna a tenere il Fornitore indenne e manlevato da qualsiasi relativo danno, spesa, passività, costo e/o conseguenza negativa che dovesse derivarle in tal senso. A titolo chiarificatorio, si precisa che ogni eventuale approvazione, consenso o conferma fornito dai Software Smartness a seguito del caricamento di uno o più dei suddetti Dati Personali, informazioni, documenti e/o contenuti deve intendersi come puramente formale e parte del processo di gestione documentale da parte dei Software Smartness, non implicando dunque alcuna verifica relativamente alla completezza, correttezza e/o veridicità dei contenuti degli stessi.
- 6.8 In aggiunta a quanto precede, l'Utente sarà l'unico ed esclusivo responsabile per l'adozione di adeguate misure di protezione del proprio sistema informatico, nonché di tutti i Dati Personali, i documenti e/o le informazioni in esso contenuti. A titolo esemplificativo, l'Utente sarà l'unico responsabile della scelta e implementazione di procedure relative alla sicurezza, alla crittografia, all'uso e alla trasmissione dei dati - inclusi Dati Personali - il back up e il recupero dei propri Dati Personali, dati, informazioni, documenti e/o contenuti, in ogni caso nei limiti e nei termini di utilizzo dei Software Smartness.
- 6.9 L'Utente prende atto e accetta che la fornitura dei Servizi Smartness e l'utilizzo dei Software Smartness e/o di loro specifiche funzionalità potrebbero dipendere, in tutto o in parte, dall'interfacciamento e/o dall'interazione con Servizi di Terzi (tra cui applicativi cloud, piattaforme online, Sistemi di IA), il cui utilizzo potrebbe, secondo il caso, essere oggetto di specifici e separati accordi tra il Fornitore e

detti terzi. In questi casi, l'utilizzo dei predetti Servizi di Terzi sarà regolato dai termini e condizioni così pattuiti e di volta in volta applicabili (i "**Termini e Condizioni di Terzi**"), rispetto ai quali il Fornitore dovrà essere considerato alla stregua di una terza parte e in ogni caso esente da qualsiasi responsabilità. L'Utente, pertanto, prende atto e accetta di utilizzare, esso stesso nonché i relativi dipendenti e collaboratori, detti Servizi di Terzi esclusivamente nei modi e secondo i termini previsti dai Termini e Condizioni di Terzi, e dovrà attenersi a qualsiasi limitazione tecnica e regolamentare presente nei medesimi. Resta inoltre inteso che la gestione di Dati Personali, informazioni e/o documenti dell'Utente da parte dei Servizi di Terzi, così come la titolarità degli Sviluppi ottenuti dall'Utente attraverso detti Servizi di Terzi e di ogni altro aspetto relativo al loro utilizzo nel contesto dell'uso dei Software Smartness è soggetto ai Termini e Condizioni di Terzi, che l'Utente si impegna a rispettare integralmente.

6.10 In ogni caso, l'Utente prende atto che i Servizi Smartness e i Software Smartness si basano sull'utilizzo di sistemi di intelligenza artificiale e che, per la loro natura, tali sistemi possono generare risultati o suggerimenti non sempre privi di errori o perfettamente aderenti alle specifiche esigenze dell'Utente o a ogni possibile scenario applicativo, rispetto ai quali il Fornitore dovrà essere considerato esente da qualsiasi responsabilità.

6.11 In particolare, l'Utente prende atto e accetta:

- a) di non utilizzare marchi, opere protette da copyright o altri materiali il cui utilizzo possa risultare in violazione di Diritti IP di terzi quali Input per Sistemi di IA di terzi, salvo esplicito e specifico consenso scritto da parte del relativo titolare all'utilizzo di tali Diritti IP in tale contesto;
- b) non generare e in ogni caso non utilizzare Output che possano risultare in violazione di Diritti IP di terzi, salvo esplicito e specifico consenso scritto da parte del relativo titolare all'utilizzo di tali Diritti IP in tale contesto;
- c) di non utilizzare Input che contengano Dati Personali, salvo che l'Utente abbia ottenuto ogni opportuno consenso richiesto dalla legge applicabile e/o sussista una lecita base giuridica da individuarsi tra quelle previste dalla legge applicabile;
- d) di non utilizzare Input che risultino vietati, illeciti o comunque contrari a, o incompatibili con, qualsivoglia obbligo di legge o regolamentare previsto da qualsivoglia legge applicabile (tra cui, a titolo esemplificativo, il Regolamento (UE) 2024/1689 e la Legge n. 132/2025 in materia di Intelligenza Artificiale, etc.) o i principi di ordine pubblico e buon costume.

6.12 Salvo nella misura espressamente concessa dalla legge applicabile, l'Utente non potrà decompilare, decrittografare, svolgere "*reverse engineering*", disassemblare, modificare o in ogni caso ridurre i Software Smartness in formato leggibile dall'uomo o anche solo tentare di fare quanto sopra specificato. È fatto espresso divieto all'Utente di fare copie di backup dei Software Smartness.

6.13 L'Utente, anche nell'ipotesi di cessazione degli effetti del presente Contratto per qualsivoglia ragione intervenuta, si impegna a non contestare la titolarità dei Diritti IP di titolarità del Fornitore e/o di altre società del Gruppo Smartness sui Servizi Smartness e sui Software Smartness e sulle Informazioni Confidenziali, nonché a non porre in essere qualsivoglia iniziativa, azione o comportamento (quale, ad es., hacking, analisi, reverse engineering, elusione delle misure di sicurezza tecnologiche implementate con riferimento ai Software Smartness) che

possa causare pregiudizio, ostacolare o mettere a repentaglio la titolarità e/o il pacifico sfruttamento da parte del Fornitore dei predetti Diritti IP.

- 6.14 Resta inteso che l'Utente autorizza il Fornitore e il Gruppo Smartness, nel corso della durata del presente Contratto e successivamente, a conservare copia dei dati, documenti e/o delle informazioni processati dall'Utente attraverso i Servizi Smartness e/o i Software Smartness, e che gli stessi potranno essere utilizzati dal Fornitore per fini interni e, in ogni caso, per manutenzione evolutiva nonché per l'ulteriore sviluppo dei relativi software e servizi. L'Utente presta fin d'ora il proprio consenso alla conservazione e all'uso appena detti, concedendo al Fornitore, per quanto occorrer possa, licenza non esclusiva, gratuita, perpetua, irrevocabile e non trasferibile per l'utilizzo dei predetti dati, documenti e/o informazioni nei termini sopra descritti. Resta altresì inteso che, per quanto concerne i Dati Personali, ove adeguato rispetto alle finalità indicate, gli stessi saranno anonimizzati e conservati nella misura consentita dalla legge applicabile.

7. Durata. Recesso. Disdetta

- 7.1 Il Contratto è valido ed efficace dalla data di invio della conferma della sottoscrizione da parte del Fornitore.
Salvo diversamente indicato nell'offerta, il piano di abbonamento ha durata di 12 (dodici) mesi, con decorrenza dalla data indicata nel carrello al momento della sottoscrizione del Contratto. La decorrenza del Contratto potrà variare in funzione delle tempistiche di avvio e completamento delle attività di Onboarding.
- 7.2 In funzione delle tempistiche di avvio e completamento delle attività di Onboarding, il Fornitore potrà richiedere all'Utente il pagamento di spese forfettarie di attivazione per la realizzazione delle attività di Onboarding, secondo quanto previsto nel carrello in fase di completamento dell'ordine al momento della sottoscrizione del Contratto. Il canone sarà esigibile a decorrere dalla data di avvio dell'Onboarding e, in ogni caso, non oltre la data indicata nel carrello disponibile nella Piattaforma Smartness al momento della sottoscrizione del Contratto.
- 7.3 Alla scadenza, il Contratto si rinnoverà tacitamente e automaticamente per ulteriori 12 (dodici) mesi, salvo disdetta che ciascuna Parte potrà comunicare all'altra con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni rispetto alla scadenza, compilando l'apposita sezione dell'area personale nella Piattaforma Smartness, accessibile tramite Account Smartness.
- 7.4 Resta in ogni caso inteso che, qualora: (a) entro 180 (centottanta) giorni dalla sottoscrizione del Contratto, per cause imputabili all'Utente, (i) le attività di Onboarding non vengano avviate, ovvero (ii) non sia possibile completare le attività di Onboarding; oppure (b) l'Utente comunichi la disdetta del Contratto prima del completamento delle attività di Onboarding, il Contratto si intenderà risolto e qualsiasi corrispettivo già versato dall'Utente a qualsiasi titolo potrà essere trattenuto a totale discrezione del Fornitore, senza che l'Utente possa avanzare alcuna pretesa di restituzione, anche parziale, del medesimo.
- 7.5 Resta fermo il diritto delle Parti di raggiungere per iscritto qualsiasi diverso accordo, anche in deroga a quanto previsto dal presente Articolo 7.

Formule cd "trial"

In caso di sottoscrizione di piani con formula "trial", l'Utente avrà diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento durante il periodo di "trial"; tuttavia, il recesso produrrà i suoi effetti esclusivamente alla scadenza del periodo di "trial". Qualora

l'Utente abbia corrisposto in via anticipata un importo per il periodo di "trial", tale importo non sarà restituibile, nemmeno in caso di recesso esercitato.

- 7.6 Resta inteso che anche qualora l'Utente ponga in essere azioni e/o omissioni che non consentano l'Attivazione dei Servizi, l'Utente rimane comunque obbligato a provvedere al pagamento del corrispettivo alle scadenze indicate dal Fornitore nel carrello.
- 7.7 Qualora l'Utente abbia acquistato congiuntamente più Servizi Smartness e/o Software Smartness (bundle), potrà comunicare la propria disdetta con riferimento a tutti i Servizi Smartness e/o Software Smartness o solo per alcuni di essi. In tale ipotesi, l'Utente prende atto ed accetta che la cessazione parziale dei Servizi Smartness e/o Software Smartness potrà comportare l'applicazione della tariffa piena per i Servizi Smartness e/o Software Smartness mantenuti, con conseguente perdita degli eventuali sconti previsti per l'acquisto congiunto dei Servizi Smartness e/o Software Smartness (bundle).
- 7.8 In ogni caso di esercizio del diritto di recesso ai sensi del presente articolo, l'Utente non avrà diritto a restituzioni e/o risarcimenti e/o indennità e/o rimborsi né ad alcun importo a titolo di corrispettivo per il diritto di recesso e/o per il suo esercizio, o a qualsivoglia altro titolo. È fatto in ogni caso salvo il diritto del Fornitore di ricevere il pagamento del corrispettivo dovuto per i Servizi Smartness e/o Software Smartness prestati fino all'efficacia del recesso.

8. Modifiche del Contratto e dei Servizi Smartness e dei Software Smartness

- 8.1 Qualsiasi eventuale richiesta di modifica ai Servizi Smartness e/o ai Software Smartness da parte dell'Utente, per quantità e/o tipologia, dovrà avvenire ed essere accettata ed approvata esclusivamente per iscritto dal Fornitore, eventualmente anche tramite la apposita sezione dell'area personale nella Piattaforma Smartness.
- 8.2 Fermo restando quanto previsto dal precedente Paragrafo 4.4. in caso di aggiornamento del corrispettivo per la fornitura dei Servizi Smartness e Software Smartness, l'Utente accetta che il Fornitore si riserva il diritto di apportare modifiche di natura operativa ai Termini e Condizioni e/o al Contratto mediante pubblicazione dei nuovi Termini e Condizioni sul sito web del Fornitore (quali, a titolo esemplificativo, modifiche alla denominazione dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness, aggiornamenti tecnici, variazioni organizzative, ecc.) senza obbligo di preavviso e senza che sia riconosciuto all'Utente alcun diritto di recesso. Tali modifiche si considerano efficaci dal momento della loro pubblicazione sul sito web del Fornitore, salvo diversa indicazione del Fornitore stesso. Qualora il Fornitore intenda apportare modifiche sostanziali a clausole fondamentali del Contratto, quali a titolo esemplificativo la clausola "Durata. Recesso. Disdetta", che prevedano condizioni peggiorative per l'Utente, il Fornitore dovrà darne comunicazione scritta all'Utente con preavviso di 30 giorni di calendario e l'Utente, entro il medesimo termine, avrà il diritto di recedere dal Contratto, fermo restando che il recesso avrà efficacia al termine del preavviso di cui al presente articolo. Resta inteso che l'Utente è tenuto a pagare il corrispettivo dovuto per i Servizi fino all'efficacia del recesso e, se del caso, pro-rata. In mancanza di esercizio del diritto di recesso da parte dell'Utente, nei termini e nei

modi qui indicati, le modifiche si intenderanno da quest'ultimo definitivamente conosciute ed accettate e diverranno definitivamente efficaci e vincolanti al termine del preavviso.

- 8.3 L'Utente riconosce che il settore in cui opera il Gruppo Smartness, oltre che gli stessi Servizi Smartness e Software Smartness, sono caratterizzati da un elevato grado di complessità tecnica e normativa e sono soggetti a continue evoluzioni e mutamenti tecnologici, normativi e di mercato. Conseguentemente, nel corso della durata del presente Contratto potrà insorgere la necessità che il Gruppo Smartness adegui la propria organizzazione e/o la struttura tecnica e funzionale dei servizi offerti alla propria clientela, anche nell'interesse di quest'ultima, al fine di adeguarsi alla mutata situazione. L'Utente accetta fin d'ora che le caratteristiche dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness erogati, le modalità di erogazione, le relative funzionalità possano subire dei mutamenti unilaterali ad opera del Fornitore. Qualora tali mutamenti comportino la chiusura o disattivazione dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness oggetto del presente Contratto, senza che gli stessi siano sostituiti da servizi e/o software comparabili e/o aventi identiche funzionalità, il Fornitore darà notizia all'Utente e l'Utente avrà facoltà, entro i successivi 30 (trenta) giorni, di comunicare al Fornitore la propria intenzione di recedere dal presente Contratto.

9. Obblighi dell'Utente

- 9.1 L'Utente è esclusivo responsabile della correttezza e veridicità delle informazioni e dei dati inseriti in fase di ordine, nonché dell'utilizzo dei Servizi Smartness e dei Software Smartness.

- 9.2 L'Utente si obbliga in particolare a:

- comunicare tempestivamente al Fornitore eventuali variazioni delle informazioni e dati forniti quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il numero di Unità così come configurazioni necessarie alla corretta erogazione dei Servizi Smartness e dei Software Smartness;
- accettare policy e termini e condizioni di utilizzo di terze parti eventualmente necessari per l'utilizzo dei Servizi Smartness e dei Software Smartness quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, canali di comunicazione non riconducibili al Fornitore ed utilizzarli conformemente a quanto previsto dagli stessi;
- dotarsi di tutti gli strumenti necessari per il corretto utilizzo dei Servizi Smartness e dei Software Smartness quali, a titolo esemplificativo, rete internet, strumenti hardware nonché a mantenerli costantemente aggiornati.

- 9.3 In ogni caso, è fatto divieto all'Utente di pubblicare contenuti e/o utilizzare i Servizi Smartness e i Software Smartness in modo contrario alla legge e comunque per scopi diversi dalle finalità dei Servizi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- illeciti e/o discriminatori e/o comunque idonei a causare danni al Fornitore e/o ad altri Utenti e/o a terzi;
- in violazione di diritti di terzi, anche di proprietà intellettuale;
- idonei a pregiudicare le funzionalità dei Servizi Smartness e dei Software Smartness e/o le apparecchiature del Gruppo Smartness e/o di altri Utenti e/o di terzi;

- idonei a ledere l'immagine del Gruppo Smartness e/o di clienti del Gruppo Smartness e/o di altri Utenti e/o di terzi;
 - in violazione dei presenti Termini e Condizioni.
- 9.4 L'Utente si obbliga pertanto a manlevare e tenere indenne il Fornitore e il Gruppo Smartness da qualsiasi conseguenza pregiudizievole, ivi compresi Danni di qualsivoglia natura nonché da ogni pretesa e azione risarcitoria che dovesse derivarne.
- 9.5 L'Utente che faccia un utilizzo inappropriato dei Servizi Smartness e dei Software Smartness rimane unico responsabile delle conseguenze che dovessero derivarne. Il Fornitore si riserva di sospendere l'utilizzo dei Servizi Smartness e dei Software Smartness, senza preavviso, in tutte le ipotesi di inadempimento da parte dell'Utente dei presenti Termini e Condizioni e/o qualora rilevi che l'Utente ha fornito dati, informazioni e/o qualsivoglia elemento non veritieri, contrari alla legge, lesivi di diritti di autore e/o di qualsivoglia diritto di terzi e/o comunque in caso di violazione dei Termini e Condizioni da parte dell'Utente così come nell'ipotesi in cui avesse fatto l'iscrizione per conto di terzi senza essere debitamente autorizzato.
- 9.6 Resta inoltre inteso che in caso di utilizzo dei Servizi Smartness e dei Software Smartness improprio e/o in violazione dei Termini e Condizioni e/o della legge, il Fornitore potrà bloccare senza preavviso gli accessi all'Utente e/o cancellare i relativi dati.
- 9.7 L'Utente si obbliga ad adottare ogni misura necessaria e/o opportuna al fine di evitare la sottrazione e/o qualsiasi utilizzo non autorizzato dell'Account Smartness e delle credenziali di accesso ai Servizi, così come per prevenire frodi informatiche. L'Utente dichiara di essere in possesso di procedure volte a ridurre, individuare e gestire i rischi informatici e di essersi dotato di adeguate misure di sicurezza organizzative e tecniche in grado di garantire la protezione delle informazioni di cui viene a conoscenza e la sicurezza informatica, tra cui a titolo esemplificativo e non esaustivo, firewall ed antivirus, mantenendoli costantemente aggiornati ed effettuando controlli periodici.
- 9.8 L'Utente si obbliga altresì a manlevare e tenere indenne il Gruppo Smartness da eventuali sanzioni di qualunque natura e specie, così come dal pagamento di importi, se dovuti a terzi a causa di un utilizzo improprio dei Servizi Smartness e dei Software Smartness e/o in violazione del Contratto e/o di norme di legge.
- 9.9 L'Utente è unico responsabile del pagamento di imposte e/o tasse derivanti dall'utilizzo dei Servizi Smartness e dei Software Smartness, obbligandosi a manlevare e tenere indenne il Gruppo Smartness da qualsivoglia danno e/o importo e/o conseguenza che dovesse derivare dalla violazione del presente articolo.

10. Nessuna Garanzia, Esclusione e Limitazione di Responsabilità del Fornitore e del Gruppo Smartness

- 10.1 Ad eccezione della mera idoneità tecnica allo scopo a cui i Software Smartness e/o i Servizi Smartness sono destinati ai sensi del presente Contratto, e nei limiti massimi consentiti dalla legge applicabile, il Fornitore, anche per conto delle altre società del Gruppo Smartness, non concede e in ogni caso disconosce ogni e qualsiasi garanzia, implicita o esplicita, relativa ai Software Smartness e/o ai Servizi Smartness e/o al loro utilizzo, ivi inclusa, senza alcuna limitazione, qualsivoglia garanzia relativa al loro utilizzo ininterrotto, o per l'idoneità e/o efficacia degli stessi nell'effettivo raggiungimento dei risultati desiderati o descritti nel Contratto o per qualsiasi altra funzione specifica, assenza di errori o difetti,

- compatibilità con altri sistemi informatici.
- 10.2 Tutti gli Output forniti dai Software Smartness e/o dai Servizi Smartness, nonché i Software Smartness e/o i Servizi Smartness stessi, devono intendersi forniti "as is" e senza alcuna garanzia, espressa, implicita o di altra natura, riguardante la loro accuratezza, completezza, correttezza o idoneità a specifici utilizzi.
- 10.3 Le Parti si danno atto che l'utilizzo dei Software Smartness e/o Servizi Smartness può comportare l'utilizzo di Servizi di Terzi (inclusi Sistemi di IA) su cui il Fornitore e/o altre società del Gruppo Smartness non esercitano alcun controllo. Il Fornitore e/o le altre società del Gruppo Smartness, pertanto, declinano ogni responsabilità rispetto all'utilizzo di detti Servizi di Terzi (inclusi Sistemi di IA) nonché del loro operato.
- 10.4 Nessun risarcimento o indennizzo sarà dovuto dal Fornitore e/o da altre società del Gruppo Smartness all'Utente in relazione a eventi derivanti dal mancato soddisfacimento dei requisiti tecnici che i sistemi informatici dell'Utente e/o utilizzati dai relativi dipendenti e collaboratori - inclusa la connessione telematica utilizzata per accedere ai Software Smartness - devono soddisfare al fine di garantire il corretto utilizzo dei Software Smartness e/o dei Servizi Smartness, da criticità relative alla connessione telematica o da altri adempimenti che ricadano sotto la responsabilità dell'Utente ai sensi del presente Contratto, nonché che derivino da cause di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo, scioperi, sommosse, terremoti, atti di terrorismo, tumulti popolari, sabotaggio, guerra, alluvioni, provvedimenti delle autorità.
- 10.5 Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile, in alcuna circostanza, per eventuali malfunzionamenti dei Software Smartness e/o dei Servizi Smartness derivanti da guasti tecnici, sovraccarichi di rete, interruzioni - anche temporanee - dei servizi di telefonia, connettività internet o energia elettrica, dalla presenza di errori di programmazione o da configurazioni errate, né per imprecisioni nell'inserimento dei dati da parte del Cliente o nell'esecuzione di operazioni richieste da quest'ultimo.
- 10.6 Non sarà riconosciuto alcun risarcimento per danni diretti o indiretti derivanti dall'utilizzo, o dall'impossibilità di utilizzo, dei Software Smartness, dei Servizi Smartness o dei sistemi connessi.
- 10.7 Il Fornitore e/o il Gruppo Smartness non risponderà in alcun modo di eventuali disservizi legati a strumenti o piattaforme esterne non gestite direttamente dai propri server e non espressamente incluse nel presente Contratto, come ad esempio canali di vendita di terze parti, motori di ricerca, sistemi di pagamento online, ecc. L'utilizzo di tali strumenti da parte dell'Utente dovrà avvenire nel rispetto degli obblighi previsti dal presente Contratto, e ogni eventuale problematica dovrà essere gestita direttamente con i rispettivi fornitori. Il Fornitore non si assume nessuna responsabilità in merito alla correttezza e/o attendibilità dei dati così come ai risultati che l'Utente dovesse ottenere utilizzando i Servizi Smartness e/o i Software Smartness, né fornisce alcuna garanzia al riguardo.
- 10.8 L'Utente prende atto ed accetta che le obbligazioni assunte dal Fornitore e/o dal Gruppo Smartness sono di mezzi e non di risultato.
- 10.9 In nessun caso il Gruppo Smartness è responsabile per le eventuali perdite di profitto e/o di lucro cessante, per qualunque altro tipo di danno economico per i danni diretti e/o indiretti, conseguenti, derivanti o in relazione all'uso, alle condizioni, al possesso, alla *performance*, alla manutenzione, alla mancata o ritardata funzionalità dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness, anche nel caso in cui il Fornitore sia stato informato e/o sia venuto a conoscenza di dette circostanze.
- 10.10 L'Utente riconosce che il Fornitore e il Gruppo Smartness non potrà essere

responsabile per malfunzionamenti e/o sospensioni e/o ritardi di funzionamento dei Servizi derivanti da:

- i) cause di forza maggiore quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scioperi, incendi, eventi naturali;
- ii) provvedimenti di enti pubblici e/o dell'autorità giudiziaria e/o dell'autorità governativa;
- iii) inaccessibilità logica ai Servizi dovuta a variazioni delle credenziali di accesso da parte dell'Utente;
- iv) impossibilità di accesso ai Servizi e/o indisponibilità dovuta ad azioni imputabili all'Utente e/o a terzi;
- v) interruzione del funzionamento dei Servizi e/o causata dall'Utente e/o dovute all'indisponibilità di reti di altri provider;
- vi) malfunzionamenti e/o guasti e/o anomalie e/o manutenzioni causati dall'Utente;
- vii) volumi di utilizzazione dei Servizi che eccedano i limiti contrattualmente previsti e/o connessi alla struttura e/o natura dei Servizi;
- viii) indisponibilità per aggiornamenti delle infrastrutture fisiche e/o altri interventi di manutenzione programmata;
- ix) malfunzionamento della rete internet con la conseguente possibile interruzione del funzionamento dei Servizi;
- x) malfunzionamento del personal computer e/o notebook e/o smartphone e/o tablet e/o hardware e/o qualsivoglia dispositivo dell'Utente anche a causa di file scaricati da Internet e/o installati e/o non utilizzati correttamente dall'Utente stesso che pregiudicano il corretto funzionamento dei Servizi;
- xi) mancato aggiornamento da parte dell'Utente di propri hardware e/o software per libera scelta dell'Utente ed anche qualora vi sia stata una specifica richiesta da parte di Helium e/o di terzi e non eseguita dall'Utente;
- xii) obsolescenza di hardware e/o software e/o qualsivoglia strumento utilizzato dall'Utente;
- xiii) servizi di terze parti, anche eventualmente integrati e/o comunque connessi ai Servizi.

10.11 Resta inteso che il Gruppo Smartness è estraneo a qualsivoglia attività svolta dall'Utente tramite i Servizi Smartness e/o i Software Smartness così come a qualsivoglia rapporto che l'Utente intrattiene con terzi, siano essi Ospiti e/o partner affiliati fornitori di servizi aggiuntivi e/o altri soggetti, tramite gli stessi. Le tariffe e qualsivoglia prezzo applicato dall'Utente presso la Struttura sono di esclusiva responsabilità dell'Utente. Fatto salvo quanto previsto nel Contratto, in nessun caso il Gruppo Smartness gestisce pagamenti e/o somme percepite dall'Utente e/o da terzi e deve essere tenuta estranea e manlevata dall'Utente per le eventuali richieste che dovessero pervenire da terzi, siano essi Ospiti e/o partner affiliati fornitori di servizi aggiuntivi così come da Autorità e/o altri enti.

10.12 La responsabilità del Gruppo Smartness, per quanto alla stessa imputabile, non può in ogni caso eccedere un importo pari a 12 mensilità del corrispettivo pattuito nel Contratto.

10.13 Il Gruppo Smartness non è in ogni caso responsabile per eventuali overbooking della Struttura e/o errato funzionamento di integrazioni software di terze parti.

10.14 Il Gruppo Smartness non è responsabile per i contenuti di qualunque messaggio e/o comunicazione inviata attraverso Software Smartness così come

nell'ipotesi in cui gli stessi siano identificati come spam e/o i canali di comunicazione dell'Utente vengano bloccati o disabilitati.

11. Sospensione dei Servizi

- 11.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere i Servizi e/o l'utilizzo degli stessi, senza preavviso, in tutte le ipotesi di inadempimento da parte dell'Utente degli obblighi di natura economica e/o comunque in caso di violazioni da parte dell'Utente. Resta inteso che in caso di sospensione ai sensi del presente articolo, l'Utente dovrà comunque pagare il corrispettivo pattuito nel Contratto.
- 11.2 Resta inoltre inteso che in caso di utilizzo improprio dei Servizi e/o in violazione dei Termini e Condizioni e/o di norme di legge, il Fornitore potrà cancellare senza preavviso i contenuti nonché bloccare gli accessi all'Utente, impregiudicato il pagamento del corrispettivo da parte dell'Utente stesso.

12. Proprietà Industriale e Intellettuale

- 12.1 Tutti i Diritti IP, inclusi senza alcuna limitazione i diritti d'autore (copyright) relativi ai Servizi Smartness e/o ai Software Smartness, a ogni sua componente, versione e/o derivato, in qualunque linguaggio e/o formato di codice (e.g. codice sorgente, codice oggetto), sono e resteranno di piena ed esclusiva titolarità del Fornitore e delle società del Gruppo Smartness.
- 12.2 L'Utente non acquisirà alcun titolo o diritto sui Diritti IP per effetto del presente Contratto né dell'uso dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness ai sensi del presente Contratto, ad eccezione delle limitate e temporanee facoltà di utilizzo dei medesimi qui previste. L'Utente si impegna a non porre in essere alcuna condotta che possa recare pregiudizio ai Diritti IP del Fornitore e del Gruppo Smartness sopra menzionati.
- 12.3 Tutte le informazioni, i Dati Personali, i dati, i documenti e/o le informazioni processati e/o gestiti utilizzando i Servizi Smartness e/o i Software Smartness sono e resteranno di proprietà del Cliente o dei suoi danti causa.
- 12.4 L'Utente si obbliga a manlevare e tenere indenne il Fornitore e il Gruppo Smartness dai Danni e/o qualsiasi conseguenza pregiudizievole che dovesse derivare dalla violazione da parte dell'Utente di qualsivoglia Diritto IP di titolarità del Fornitore e/o del Gruppo Smartness e/o di terzi.
- 12.5 L'Utente autorizza fin d'ora il Fornitore a pubblicare sui propri siti e/o canali la denominazione e/o il logo della Struttura e/o i risultati raggiunti a favore dell'Utente tramite i Servizi Smartness e/o i Software Smartness.

13. Assistenza e Manutenzione

- 13.1 L'Utente è tenuto a comunicare eventuali malfunzionamenti e/o guasti e/o anomalie di funzionamento dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness per iscritto al Fornitore tramite email all'indirizzo email support@smartness.com ovvero al diverso indirizzo indicato dal Fornitore ovvero mediante apertura di ticket di assistenza tramite la chat disponibile nella Piattaforma Smartness. Resta inteso che il servizio di assistenza non sarà erogato dal Fornitore in tutti i casi in cui i malfunzionamenti e/o guasti e/o anomalie non siano imputabili al Fornitore stesso.
- 13.2 Il Fornitore provvederà alla manutenzione, all'aggiornamento e all'adeguamento tecnico dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness al fine di preservarne le funzionalità. Lo svolgimento degli interventi di manutenzione programmata comprendente interventi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di

carattere tecnico e normativo e/o che si rendessero necessari per la correzione di eventuali errori e/o malfunzionamenti sarà comunicato per iscritto all'Utente con congruo preavviso, salvi i casi di urgenza, e potrà comportare limitazioni nella fruizione dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness senza che ciò comporti alcuna responsabilità per il Fornitore e/o per il Gruppo Smartness. Pertanto, l'eventuale impossibilità di utilizzare i Servizi Smartness e/o i Software Smartness da parte dell'Utente non sarà considerata inadempimento agli obblighi del Fornitore e/o del Gruppo Smartness.

14. Divieto di cessione

14.1 È fatto divieto all'Utente di cedere, in tutto o in parte, il Contratto, salvo specifico consenso scritto del Fornitore. Per chiarezza, anche nel caso in cui l'Utente sia soggetto ad un evento di cambio di controllo quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, (i) il cambio del soggetto, persona fisica e/o giuridica, che esprime la maggioranza dei voti espressi in assemblea soci o, nell'ipotesi in cui nessun soggetto abbia una maggioranza superiore al 50%, il cambio del soggetto, persona fisica e/o giuridica, che detenga più del 25% dei voti espressi in assemblea soci; (ii) la cessione e/o l'affitto di azienda e/o di un ramo di essa (complessivamente l'“**Evento di Cambio di Controllo**”), l'Utente si obbliga, senza indugio, a comunicare tale evento al Fornitore. Il Fornitore avrà il diritto, a suo insindacabile giudizio, di risolvere il Contratto, con effetto immediato, inviando una comunicazione scritta in tal senso, così come nel caso in cui l'Utente non comunichi l'Evento di Cambio di Controllo.

15. Informazioni Confidenziali e Segretezza

15.1 Nel contesto dell'esecuzione del presente Contratto, il Fornitore, le società del Gruppo Smartness e/o il relativo personale potrebbero comunicare al Cliente talune Informazioni Confidenziali relative ai Servizi Smartness e/o ai Software Smartness e al loro utilizzo. A tale riguardo il Cliente si impegna:

- a) a mantenere riservate e segrete le Informazioni Confidenziali ed a non rivelarle o altrimenti renderle disponibili a qualsivoglia terzo;
- b) a non fare alcun uso delle Informazioni Confidenziali, né tenerne copia, eccetto che per l'utilizzo dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness, ai sensi del presente Contratto;
- c) a non brevettare o comunque registrare in alcun modo qualsiasi informazione o dato contenuto nelle, o dedotto o elaborato a partire dalle, Informazioni Confidenziali;
- d) a porre in essere tutte le misure e cautele ragionevolmente necessarie ed appropriate per prevenire la divulgazione e l'uso non autorizzato delle Informazioni Confidenziali;
- e) a limitare l'accesso alle Informazioni Confidenziali e l'uso delle stesse solo ai propri dipendenti e solo nella misura strettamente necessaria a consentire agli stessi l'utilizzo Servizi Smartness e/o ai Software Smartness;
- f) a informare i predetti dipendenti degli impegni di segretezza relativi alle Informazioni Confidenziali.

15.2 Il Cliente riconosce che le Informazioni Confidenziali, inclusi tutti i diritti di

proprietà intellettuale ad esse relativi, sono di titolarità o comunque spettano al Fornitore e alle rispettive società del Gruppo Smartness.

- 15.3 Non si intendono incluse fra le Informazioni Confidenziali le informazioni che siano di dominio pubblico al momento della comunicazione o lo diventino successivamente senza colpa del Cliente, o che il Cliente possa dimostrare essere state già a sua conoscenza prima della sottoscrizione del presente Contratto o essere state lecitamente ad esso comunicate da terzi senza vincoli di riservatezza.
- 15.4 Gli impegni del Cliente ai sensi del presente Articolo rimarranno efficaci fino a quando le Informazioni Confidenziali diventeranno di pubblico dominio per fatti non imputabili al Cliente.

16. Tutela del Trattamento Dei Dati Personali

- 16.1 Le Parti dichiarano di rispettare le disposizioni in materia di protezione dei dati personali previste dal Regolamento UE 2016/679 (il **"GDPR"**) e dal D. Lgs. 196/2003 così come modificato dal D. Lgs. 101/2018, e di adempiere agli obblighi derivanti, adottando le misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza proporzionato al rischio.
- 16.2 Nell'ambito del rapporto disciplinato dal presente Contratto, il Fornitore agisce in qualità di Titolare del trattamento dei Dati Personali trattati nell'esecuzione del Contratto per finalità di manutenzione evolutiva dei Software Smartness e per lo sviluppo degli stessi e di altri software e dei relativi servizi nonché per finalità di marketing, anche relative a prodotti e servizi analoghi a quelli oggetto del rapporto instaurato, realizzate via email o mediante altri sistemi agli indirizzi di rappresentanti, esponenti, referenti, dipendenti e collaboratori del Cliente ove si tratti di persona giuridica, ente o associazione, acquisiti nel contesto del rapporto contrattuale. I dati personali acquisiti saranno altresì trattati per lo svolgimento di attività amministrative, contabili, organizzative e tecniche correlate o strumentali alla gestione del rapporto contrattuale con il medesimo Cliente (ad es., per la definizione e sottoscrizione del Contratto, fatturazione dei servizi, gestione di accessi ed uso dei software messi a disposizione con il presente Contratto, gestione e manutenzione dei relativi sistemi e piattaforme, assistenza ed attività di help-desk a supporto degli utenti del Cliente, ecc.) nel rispetto delle finalità (e delle rispettive basi giuridiche) descritte nell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli articoli 13 e 14 del GDPR, disponibile nella Piattaforma Smartness e che l'Utente accetta al momento della conferma dell'ordine, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Contratto e che l'Utente dichiara espressamente di aver ricevuto, visionato e messo a disposizione degli interessati.
- 16.3 Viceversa, il Fornitore agisce quale Responsabile del trattamento con riferimento ai trattamenti di dati personali di titolarità dell'Utente regolamentati dall'accordo stipulato ai sensi dell'articolo 28 del GDPR (Accordo per la nomina a Responsabile del trattamento, disponibile al link indicato nell'Offerta), che l'Utente sottoscrive al momento della conferma dell'ordine, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Contratto e che le Parti dichiarano espressamente di aver visionato, e accettato. L'Utente, laddove agisce nella sua qualità di titolare del trattamento, resta l'unico soggetto responsabile dell'adempimento di tutti gli obblighi previsti a suo carico dal GDPR e dalla normativa nazionale di riferimento, nonché dai provvedimenti di natura generale o vincolante dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, esonerando il Fornitore da eventuali responsabilità derivanti da inosservanze o inadempimenti che incombono sull'Utente in qualità di titolare del trattamento.

17. Dichiarazioni, Garanzie E Obblighi Di Indennizzo

17.1 Ciascuna Parte dichiara e garantisce all'altra che, alla Data di Sottoscrizione e per tutta la Durata del presente Contratto:

- i. tale Parte dispone di tutte le autorizzazioni necessarie ai fini di sottoscrivere il presente Contratto e correttamente adempiere alle proprie obbligazioni previste ai sensi del presente Contratto;
- ii. il presente Contratto è stato correttamente sottoscritto da rappresentanti autorizzati della Parte ed è vincolante ed efficace nei confronti di tale Parte;
- iii. né la sottoscrizione, né l'adempimento del presente Contratto da parte di ciascuna Parte integrerà una violazione sostanziale o un inadempimento di (a) obblighi o vincoli previsti dalla documentazione societaria della relativa Parte, (b) qualsivoglia accordo cui la Parte sia vincolata, ivi inclusi accordi di confidenzialità, obblighi di non concorrenza o esclusiva, e/o (c) leggi o regolamenti applicabili.

17.2 L'Utente dichiara e garantisce al Fornitore che:

- i. L'Utente ha e avrà, per tutta la Durata del presente Contratto, la legittima disponibilità, anche in conformità alle vigenti disposizioni in materia di protezione dei dati personali, di tutte le informazioni, dei Dati Personali, dei documenti e/o le informazioni che saranno processate attraverso i Software Smartness e/o i Servizi Smartness, e che gli stessi possono essere liberamente utilizzati dal Fornitore e dal Gruppo Smartness ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e che l'uso degli stessi da parte del Fornitore e del Gruppo Smartness non viola alcun Diritto IP, né qualsiasi altro diritto o aspettativa di terzi;
- ii. nessuno dei Dati Personali, dei dati, delle informazioni e/o dei documenti che l'Utente intende processare attraverso i Software Smartness e/o i Servizi Smartness è vietato, illecito o comunque contrario a, o incompatibile con, qualsivoglia obbligo di legge o regolamento previsto da qualsivoglia legge applicabile o con i principi di ordine pubblico e buon costume o con qualsivoglia misura di carattere vincolante o di portata generale prescritta dalle Autorità/Agenzie pubbliche (inclusa l'Autorità Garante per la protezione dei dati personali).

17.3 Ciascuna Parte terrà indenne e manlevata l'altra Parte da ogni e qualsivoglia Danno che l'altra Parte non avrebbe subito ove le dichiarazioni e garanzie rilasciate dall'altra Parte fossero state veritiere, complete ed accurate. Inoltre, l'Utente terrà indenne e manlevato il Fornitore da ogni e qualsivoglia Danno che il Fornitore e/o il Gruppo Smartness e/o i rispettivi soci dovessero patire in ragione (i) della violazione di diritti di proprietà intellettuale e Diritti IP, o di qualsivoglia altro diritto di terzi, derivanti dall'utilizzo dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness da parte dell'Utente e del relativo personale, nonché (ii) dalla violazione di qualsiasi obbligo assunto dall'Utente nei confronti di terzi fornitori dei Servizi di Terzi.

17.4 Gli obblighi di indennizzo ivi previsti sono in ogni caso condizionati al ricorrere di tutte le seguenti condizioni: (i) l'indennizzo dei Danni patiti sarà dovuto solo in quanto detti Danni derivino da un accordo transattivo raggiunto dalla Parte che ha subito i Danni (la "**Parte Indennizzata**") con il consenso scritto della Parte tenuta all'indennizzo ai sensi del presente Articolo (la "**Parte Indennizzante**"), o di una decisione giudiziale che abbia condannato la Parte Indennizzata al pagamento di detti Danni; (ii) la Parte Indennizzante è stata prontamente informata per iscritto dalla Parte Indennizzata del contenzioso minacciato o pendente ed è stata messa nella condizione di dirigere la negoziazione di un eventuale accordo transattivo e dei relativi procedimenti giudiziali; (iii) la Parte Indennizzata ha cooperato con la Parte Indennizzante, fornendo ogni documento e informazione necessaria e adeguando la propria condotta alle ragionevoli istruzioni ricevute dalla Parte Indennizzante.

18. Comunicazioni

18.1 Salvo ove diversamente previsto dal Contratto o da separati accordi per iscritto tra il Fornitore e l'Utente, qualsiasi comunicazione relativa all'operatività del presente Contratto, ivi incluse a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo comunicazioni relative a modifiche contrattuali, disdetta, modifiche alle caratteristiche dei Servizi Smartness e/o dei Software Smartness, variazioni del corrispettivo, si intende validamente effettuata mediante utilizzo dell'apposita sezione "Comunicazioni" della Piattaforma Smartness e/o mediante email agli indirizzi di seguito indicati. L'Utente si impegna a verificare regolarmente le comunicazioni pubblicate sulla Piattaforma Smartness e riconosce che le stesse producono i medesimi effetti delle comunicazioni inviate via email ai sensi del presente articolo.

18.2 Qualora, ai sensi del presente Contratto o di separati accordi tra le Parti, sia previsto l'invio di comunicazioni tramite email, le stesse dovranno essere indirizzate come segue:

- al Fornitore:
Helium S.r.l.
all'indirizzo: support@smartness.com ovvero al diverso indirizzo indicato dal Fornitore
- **Utente**
all'indirizzo comunicato in fase di ordine,
ovvero al diverso indirizzo che ciascuna Parte potrà comunicare all'altra successivamente alla stipulazione del Contratto in conformità al presente articolo.

19. Clausola risolutiva espressa

19.1 Il Fornitore potrà risolvere il Contratto con l'Utente con effetto immediato, senza necessità di diffida e/o di costituzione in mora, inviando all'Utente semplice comunicazione scritta in tal senso:

- in caso di violazione da parte dell'Utente degli obblighi previsti a suo carico ai sensi degli artt. 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 14, 15, 16 e 17 dei Termini e Condizioni.

19.2 In tali casi, l'Utente dovrà corrispondere al Fornitore il corrispettivo ancora dovuto per i Servizi Smartness e/o i Software Smartness eventualmente già

prestati e per cui un corrispettivo non sia stato corrisposto e, a titolo di penale ex art. 1382 c.c. e fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno, un importo pari al corrispettivo relativo alle mensilità mancanti alla naturale scadenza del Contratto.

20. Miscellanee

- 20.1 Se un qualsiasi articolo dei Termini e Condizioni (o parte di esso) o l'applicazione di una disposizione (o parte di essa) viene ritenuta invalida, illegale o inapplicabile da un Tribunale della giurisdizione competente, tale invalidità, illegalità o inapplicabilità non pregiudica qualsiasi altro articolo dei Termini e Condizioni o l'applicazione di una disposizione (o la parte restante degli stessi).
- 20.2 I titoli delle clausole contenute nei Termini e Condizioni sono unicamente destinati a facilitarne il riferimento, ma non a definire, limitare, descrivere o individuare il contenuto delle stesse.
- 20.3 I rimedi specifici ai quali entrambe le parti possono ricorrere ai sensi dei Termini e Condizioni sono cumulativi e non sono da intendere come escludenti altri rimedi ai sensi dello stesso o della legge. Nessuna rinuncia da parte di una delle parti, sia espressa sia tacita, a qualche diritto derivante dai Termini e Condizioni o alla contestazione di qualche violazione o inadempienza di una disposizione, costituirà o si riterrà come rinuncia definitiva a tale diritto o a qualsiasi altra disposizione, contestazione di violazione o di inadempimento dei Termini e Condizioni. L'accettazione di qualsiasi pagamento da parte di una delle parti non sarà ritenuta rinuncia a contestare qualunque ulteriore violazione o inadempienza dell'altra Parte di qualche disposizione dei Termini e Condizioni.
- 20.4 Ciascuna Parte è responsabile nel determinare e sostenere quali, se ce ne sono, tasse e/o imposte e/o altro onere si applichino in relazione al Contratto.
- 20.5 Qualsiasi imposta e/o tassa sul Contratto: (a) se intimata o sorta a seguito di un "Caso d'uso", una "Enunciazione" o una "registrazione volontaria" del Contratto, è a carico della parte che ha causato il "Caso d'uso", la "Enunciazione" o la "registrazione volontaria"; se intimata o sorta a seguito di una violazione delle disposizioni incluse nel Contratto, sarà a carico, anche a titolo di penale, della parte che con il suo comportamento ne avrà determinato la necessità.
- 20.6 Tutti gli importi indicati nel Contratto e/o comunicati da Helium, salvo dove espressamente indicato, si intendono IVA esclusa se applicabile.

21. Lingua

- 21.1 I presenti Termini e Condizioni sono redatti in lingua italiana, costituendo la versione in lingua inglese e tedesca delle mere traduzioni. In caso di controversie prevale pertanto la versione in lingua italiana.

22. Firma del Contratto

- 22.1 Ai fini della stipulazione del Contratto, sono considerate valide ed efficaci a tutti gli effetti tra le Parti le firme apposte mediante spunta della relativa *checkbox* nella Piattaforma Smartness nonché le firme elettroniche le firme digitali e le firme apposte tramite piattaforme di firma da remoto (quali, a titolo esemplificativo, GetAccept, DocuSign o simili). Tali modalità di sottoscrizione sono equipollenti alla firma autografa e producono i medesimi effetti giuridici.

23. Legge applicabile e Foro competente in via esclusiva

- 23.1 Il Contratto e i presenti Termini e Condizioni sono soggetti esclusivamente alla legge italiana, con espressa esclusione delle norme di diritto internazionale privato sulla legge applicabile e, per quanto occorrer possa, è altresì esclusa l'applicabilità della Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale di beni.
- 23.2 Per ogni controversia che dovesse insorgere in relazione al Contratto e/o ai Termini e Condizioni e/o all'utilizzo dei Servizi sarà competente in via esclusiva il Foro di Rovereto, con espressa esclusione di qualsiasi Foro concorrente.