

## CONDIZIONI D'USO SOFTWARE, PIATTAFORME E SERVIZI WEBAPP

I prodotti, servizi e piattaforme **PLUTO - PAPILLON - FOOD DELIVERY - MYFOODDELIVERY - VELOCISSIMO - 2SHOP - LOGICO - APP4ME** sono realizzati e prodotti da WEBAPP S.r.l. (di seguito, Webapp per brevità) e sono distribuiti da Webapp e da rivenditori autorizzati. Detti servizi sono erogati in modalità SaaS in quanto fruibili attraverso server noleggiati da Webapp che concede l'utilizzo ai clienti dietro pagamento di un canone annuale.

Le condizioni sancite nel presente contratto si intendono accettate dal Cliente compilando la procedura online di sottoscrizione dei servizi presente sul sito <https://www.webapp.it/sottoscrizione/> successivamente alla sottoscrizione di regolare ordine di acquisto attraverso la rete commerciale Webapp.

Il Cliente, anche in nome e per conto di terzi cui possa aver consentito di utilizzare il software, la piattaforma e/o il servizio, si impegna ad utilizzare il software/la piattaforma/il servizio stesso esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso.

### CONDIZIONI DI LICENZA D'USO SOFTWARE, PIATTAFORME E SERVIZI PLUTO - PAPILLON - FOOD DELIVERY - MYFOODDELIVERY - VELOCISSIMO - 2SHOP - LOGICO - APP4ME

#### Art. 1 - Erogazione del servizio

I servizi **PLUTO - PAPILLON - FOOD DELIVERY - MYFOODDELIVERY - VELOCISSIMO - 2SHOP - LOGICO - APP4ME** sono erogati dalla **WEBAPP** ed includono i seguenti componenti:

1. Utilizzo piattaforma web fruibile da un qualsiasi computer, tablet, smartphone tramite connessione internet, relativamente ai pacchetti software sottoscritti con un account valido. L'utilizzo tramite pc è ottimizzato attraverso browser GOOGLE CHROME oppure tramite APP dedicate per WINDOWS, IOS e ANDROID.
2. Spazio web dedicato per 100 Mb per inserimento prodotti e/o all'inserimento di contenuti app.
3. Memorizzazione ed archiviazione dati su transazioni, clienti, punti e crediti su CLOUD per tutta la durata del canone annuale.
4. Adattamenti software in conseguenza dell'aggiornamento dei sistemi operativi WINDOWS, IOS ANDROID.
5. Aggiornamenti software evolutivi della piattaforma web.
6. **Supporto telefonico tramite CALL CENTER 0815706309 dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17,00 per:**
  - a. supporto all'uso ed alla configurazione del software;
  - b. eventuali segnalazione anomalie software;
  - c. supporto amministrativo;

Solo ed esclusivamente, durante l'assistenza tecnica telefonica è possibile inviare contenuti multimediali al numero whatsapp 0815706309 se necessari al supporto. Eventuali messaggi WhatsApp di richiesta di segnalazioni non saranno gestiti.

È disponibile, inoltre, l'indirizzo di posta elettronica [help@webapp.it](mailto:help@webapp.it) per tutte le segnalazioni o richieste. Tale canale di comunicazione consente di non intasare le linee telefoniche e garantisce un intervento tempestivo e certificato. Il supporto telefonico è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno, ma dalle ore 17 alle ore 9 del giorno successivo è disponibile gratuitamente il servizio di intervento in emergenza solo ed esclusivamente per le segnalazioni di anomalie software che impediscono l'operatività del software. In tali orari, per tutte le altre necessità (come formazione all'uso del software, configurazione dispositivi di rete,

supporto amministrativo) il servizio è a pagamento al costo di 1 euro/minuto, pertanto seguirà fattura alle tariffe indicate.

Nel canone annuale non sono inclusi servizi di assistenza tecnica su PC, sistemistica di rete e connettività internet. In mancanza di un referente per tali attività la WEBAPP si impegna ad intervenire, sul luogo o da remoto, con un costo di 65,00 € all'ora escluse le eventuali spese di trasferta.

Nel canone annuale non sono inclusi servizi di assistenza tecnica riguardanti registratore fiscale

#### Art. 2 – Condizioni software, piattaforme e servizi Cloud

L'accesso al servizio viene fornito mediante corresponsione di un canone annuale così come previsto dal relativo contratto. Per l'utilizzo di piattaforme l'accesso viene fornito previo acquisto del relativo servizio.

Fatto salvo quanto altrimenti specificato nel relativo Modulo d'ordine, i servizi sono acquistati nella forma di abbonamenti per utenti e il loro accesso è consentito ad un numero di utenti non superiore a quello specificato. È possibile aggiungere ulteriori abbonamenti durante il periodo di abbonamento allo stesso prezzo degli abbonamenti preesistenti, calcolati proporzionalmente (in ratei mensili) alla durata residua dell'abbonamento in vigore. Al momento dell'integrazione, gli abbonamenti degli utenti aggiuntivi termineranno alla stessa data degli abbonamenti preesistenti. Gli abbonamenti sono destinati agli utenti designati e non possono essere condivisi o utilizzati da più di un utente ma possono essere riassegnati a nuovi utenti, in sostituzione di quelli precedenti che non hanno rinnovato la richiesta per l'utilizzo dei servizi.

Gli abbonamenti acquistati saranno validi dalla data di inizio specificata nel relativo Modulo d'ordine e saranno efficaci per tutta la durata dell'abbonamento ivi specificata. Se non diversamente specificato nel relativo Modulo d'ordine, tutti gli abbonamenti degli utenti saranno automaticamente rinnovati per ulteriori periodi della stessa durata dell'abbonamento in scadenza.

Il rinnovo dei servizi **PLUTO - PAPILLON - FOOD DELIVERY - MYFOODDELIVERY - VELOCISSIMO - 2SHOP - LOGICO - APP4ME** da parte del cliente non è obbligatorio. In caso di disdetta non è necessaria nessuna comunicazione alla WEBAPP. Gli ultimi 15 giorni prima della scadenza indicata nel contratto, ogni volta che si utilizza il sistema, viene mostrato al cliente un messaggio che invita a rinnovare il servizio. In tale periodo di 15 giorni è opportuno contattare il commerciale di riferimento per effettuare la procedura di rinnovo. Il pagamento del canone elimina automaticamente il messaggio di invito al rinnovo e dà diritto all'utilizzo del sistema per un'ulteriore annualità. Scaduti i 15 giorni se non si è provveduto al rinnovo, l'accesso ai servizi è sospeso e nulla è dovuto alla WEBAPP.

I prezzi unitari durante tale periodo di rinnovo saranno pari al periodo precedente, a meno che non vi sia stata inviata da Webapp una comunicazione (a mezzo mail) di aumento almeno 30 giorni prima del termine del periodo precedente, nel qual caso l'aumento di prezzo sarà efficace dal momento del rinnovo in poi. Tale aumento non dovrà superare il 7% del prezzo dei servizi in oggetto rispetto al periodo di abbonamento immediatamente precedente, a meno che il prezzo di tale periodo sia stato indicato nel relativo Modulo d'ordine come prezzo promozionale o una tantum.

Durante l'installazione, l'attivazione, nonché per tutte le sessioni d'uso il software richiede una connessione ad internet attiva ed in grado di utilizzare il flusso di dati richiesto dal programma.

Il Cliente è responsabile della disponibilità e del corretto funzionamento della connessione di rete e delle impostazioni della postazione PC utilizzata. I costi di connessione ad internet sono esclusivamente a carico del Cliente.

Durante l'attivazione e l'utilizzo, il software si collega automaticamente ai server Webapp per confermare la validità della licenza (monitoraggio di

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE PER ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

azioni non autorizzate), offrire informazioni circa aggiornamenti o altre funzionalità implementate.

Prima autenticazione del proprio profilo all'avvio del software, il Cliente può creare, allocare e utilizzare i dati per i quali sono previste le funzionalità di gestione dei contenuti sul Cloud, a sua discrezione e sotto il suo esclusivo controllo, per sé o per terzi che avrà autorizzato.

Il Cliente è responsabile dell'utilizzo del Servizio Cloud da parte di terzi che accedono utilizzando le credenziali di accesso dell'utente stesso o degli eventuali nuovi da egli stesso creati (se è previsto nel software in uso licenziato).

Il Cliente potrà accedere al servizio da qualsiasi luogo, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 ad eccezione dei periodi di manutenzione del servizio. Durante il normale utilizzo è data facoltà al cliente di accedere ed effettuare estrazione di dati per scopi di backup dei propri dati attraverso specifiche funzionalità presenti all'interno del software stesso.

Se il suddetto servizio è scaduto, il Cliente non può utilizzare i servizi, allocare nuovi contenuti o modificare quelli presenti.

Entro 15 (quindici) giorni dalla scadenza del contratto, in mancanza di riattivazione del servizio stesso, il Cliente può richiedere a Webapp l'ultimo backup relativo ai propri dati allocati al costo di € 65,00 oltre IVA e spese di spedizione se previste.

Trascorsi 60 giorni a partire dalla data di scadenza del servizio, in mancanza di riattivazione del servizio stesso da parte del Cliente, i contenuti presenti sulla infrastruttura saranno definitivamente cancellati e non più recuperabili.

Webapp si riserva la facoltà di sospendere il servizio in qualsiasi momento e senza dare comunicazione preventiva all'utente, allo scopo di poter attuare le necessarie attività di manutenzione o per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento.

Nulla sarà dovuto per l'eventuale impossibilità di utilizzo del servizio causata da problemi o malfunzionamenti della rete o da qualsiasi danno o malfunzionamento verificatosi sul computer del destinatario su cui è installata l'applicazione o relativo ai servizi di connessione da lui utilizzati.

Per ogni specifico servizio, sono definiti precisi limiti di occupazione massima dello Storage concessi ad ogni singolo Cliente nella misura di 100 Mb. Per occupazioni di spazio superiore ai limiti definiti Webapp prevede dei costi aggiuntivi, come dai listini in vigore al momento.

Webapp non sarà ritenuta responsabile di eventuali danni diretti o indiretti ivi compresi la perdita dei dati o il mancato conseguimento di opportunità e vantaggi commerciali derivanti dal ritardo, dal malfunzionamento o dalla mancata fruizione di software, servizio e dati, ed imputabili direttamente al malfunzionamento dei server o a cause di forza maggiore non dipendenti dalla società, quali guasti tecnici ed interruzioni dei servizi di collegamento elettrico, telefonico e telematico, scioperi, atti vandalici e terroristici, calamità e disastri naturali.

Attuando, Webapp, delle procedure di backup, clustering / mirroring dei propri server, nonché opportune procedure di disaster recovery, potrebbe essere possibile tentare di recuperare eventuali perdite di dati per errori commessi da parte del Cliente nell'utilizzo del software (cancellazione inavvertita o accidentale di dati); qualora dovesse emergere tale necessità, il Cliente dovrà inviare una richiesta per iscritto fornendo quante più informazioni possibili sulle circostanze ed i relativi dati persi; il Cliente dovrà altresì accompagnare la richiesta con un pagamento a mezzo bonifico bancario anticipato di € 500 (cinquecento euro) oltre IVA a fronte del lavoro che si renderà necessario per il suddetto recupero dei dati.

In qualsiasi caso di violazione, inadempimento o colpa imputabile a Webapp, verrà corrisposto al Cliente l'indennizzo pari ad un rateo mensile del canone di abbonamento; tale somma non potrà comunque mai essere superiore ad € 1.000 (euro mille).

Il Cliente si impegna a non consentire a terzi di accedere ai servizi a meno che non sia consentito dal presente contratto o dal Modulo d'ordine, a non creare opere derivate basate sui servizi, a non copiare, rielaborare o duplicare su server diversi (mirror) qualsiasi parte o contenuto dei servizi, se non si tratta di copia o rielaborazione sulle reti interne o di altra modalità

diretta a fini di attività interna del Cliente, a non eseguire il reverse engineering dei servizi e a non accedere ai servizi per (a) costruire un prodotto o un servizio concorrenziale o (b) copiare caratteristiche, funzioni o grafiche di tali servizi.

Il Cliente, anche in nome e per conto di terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare il servizio, si impegna ad utilizzare lo stesso esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza ed in ogni caso, senza ledere qualsivoglia diritto di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso.

Il Cliente dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore del servizio e come tale di essere l'unico responsabile; si impegna altresì ad informare tempestivamente di qualsiasi uso non autorizzato del proprio account o di qualsiasi altra violazione della sicurezza riscontrata.

Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate dal software prende atto ed accetta, per sé e per i terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare il servizio, che faranno fede esclusivamente i LOG del fornitore conservati a norma di legge.

L'Utente si impegna a comunicare e far rispettare agli eventuali terzi cui ha consentito di utilizzare il Servizio, tutte le prescrizioni previste dal contratto nessuna esclusa, impegnandosi altresì a manlevare e tenere indenne Webapp da qualsiasi eventuali richieste e/o pretese di risarcimento danni da chiunque avanzate che trovino titolo nella violazione delle suddette prescrizioni e comunque nel comportamento dell'Utente o dei predetti terzi.

**Il Cliente referente del servizio è l'unico titolare, ai sensi del GDPR 2016/679, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati nelle infrastrutture messe a disposizione da Webapp.**

**Webapp è responsabile esterno del trattamento dati esclusivamente in merito alle attività di manutenzione/assistenza, conservazione e backup dei dati immessi e/o trattati nelle infrastrutture messe a disposizione. Tali attività, svolte nel rispetto delle condizioni previste dal Regolamento 2016/679, vengono gestite come riportato negli articoli seguenti.**

### **Art. 3 – Outsourcing del sistema e messa a disposizione su internet.**

Per garantire un più alto livello di qualità dell'outsourcing informatico del sistema, abbiamo scelto di utilizzare il DataCenter della Aruba S.p.A. situata in Via San Clemente, 53 - 24036 Ponte San Pietro (BG). L'infrastruttura di Server Farm è basata su tecnologie allo stato dell'arte, con l'obiettivo di fornire la massima affidabilità e la massima disponibilità di banda a tutti i servizi erogati.

**Risorse di Rete** - La rete Aruba oggi è quanto di meglio si possa avere in quanto basata sulle più moderne tecnologie di trasporto dati e progettata con un'accurata scelta dei fornitori e delle politiche di peering al fine di ottimizzare la visibilità dei servizi Aruba da tutte le reti. Le caratteristiche di connessione possono essere verificate sul sito [www.aruba.it](http://www.aruba.it).

La rete è progettata oltre che per avere prestazioni al vertice anche per avere la massima affidabilità possibile potendo contare su linee completamente ridondate e su carriers anch'essi ridondate. L'infrastruttura Aruba è tra le più affidabili al mondo. Ad oggi è costantemente tra le prime 10 posizioni per affidabilità. Le sue sedi, inoltre sono dotate, ognuna, di risorse di rete IP indipendenti e concorrenti, in questo raggiungendo il massimo di tolleranza ai guasti.

La connessione disponibile ai nostri server è garantita a 10 Mbps. Il numero di IP disponibili non è soggetto a restrizioni.

**Building, Protezione e Security** - Tutti i servizi Aruba sono sottoposti a sorveglianza 365/7/24 attraverso sistemi automatici in grado di rilevare minimi malfunzionamenti. Qualora venga rilevato uno stato d'allarme la situazione di anomalia viene segnalata ai tecnici in reperibilità che provvederanno a profilare il guasto e ad avviarlo a soluzione attraverso procedure e metodi di escalation estremamente collaudati.

Gli impianti sono dotati di tutte le più moderne tecnologie di sicurezza relativamente agli accessi, alla sorveglianza, alle intrusioni, alla prevenzione e all'estinzione degli incendi.

Gli impianti sono dotati di refrigerazione ridondata, di alimentazione protetta sia da gruppi statici sia da gruppi elettrogeni diesel a lunga autonomia.

Il sistema di condizionamento provvede alla filtrazione dell'aria, alla ventilazione interna, al raffreddamento e riscaldamento mediante aria fresca esterna (free-cooling) ove disponibile, garantendo quindi la giusta temperatura ed il sufficiente ricambio d'aria.

L'impianto di condizionamento è ridondata. In caso di assenza rete è previsto che il sistema garantisca il free-cooling.

L'impianto garantisce i seguenti parametri ambientali standard: tutti i servizi Housing/Colocation vengono erogati da apparecchiature installate presso datacenter di proprietà Aruba. L'accesso ai locali ed ai relativi server è consentito soltanto al personale Webapp (e non ai clienti di Webapp) ed è regolato dalle procedure di sicurezza ai sensi del Regolamento GDPR 2016/679.

I locali che ospitano le apparecchiature sono dotati delle seguenti infrastrutture:

- sorveglianza elettronica contro l'intrusione, l'incendio e anomalie ambientali critiche con segnalazione via radio e intervento in sede da parte di istituto di polizia privata autorizzato.
- Sistema ridondante di controllo del clima delle sale macchine con allarmi locali e remoti (teleallarmi su istituto di vigilanza) su valori critici.
- Sistema di alimentazione ridondante su doppio blindosbarra a norme EIE-CE per ogni fila di armadi con prese e spine di sicurezza antistrappo e antifuoco.
- Impianto di sicurezza dell'alimentazione mediante impianto di terra certificato conforme L.626 e separazione galvanica delle sorgenti.
- Sistema antincendio a gas con sensori a soffitto e a pavimento a saturazione ambientale.
- Condizionamento statico dell'alimentazione tramite Gruppi di continuità statici on line 2 x 100 KVA con riferimento di frequenza PLL.
- Gruppo elettrogeno diesel ad alta autonomia con capacità di 200KVA, avvio automatico e cicli di diagnostica bisettimanale.

**Backup - Oltre ad un backup settimanale presente in Datacenter, sarà effettuato un backup giornaliero dell'intera base dati su uno Storage esterno ridondata e distribuito su più datacenter collocati in sedi diverse, per garantire una soluzione di Disaster Recovery nel caso di indisponibilità prolungata delle strutture della WebFarm.**

**Infine Webapp ha provveduto ad un back-up di tutte le istanze su un secondo server presso la OVH srl Via Leopoldo Cicognara, 7 - 20129, Milano - Italia che consente in caso di emergenza di switchare su tale piattaforma come estrema exit strategy.**

#### **Art. 4 – Proprietà intellettuale.**

Il software viene fornito in formato eseguibile e non modificabile ed è esclusa nel modo più assoluto la possibilità di ottenere i sorgenti o i listati. Questi ultimi, depositati presso Webapp, sono disponibili esclusivamente per eventuali accertamenti da parte delle Autorità competenti.

È fatto espresso divieto al Cliente di copiare in tutto o in parte i software concessi in uso in base al presente contratto, né in forma stampata né in forma leggibile dall'elaboratore, se non per motivi di sicurezza e funzionalità operativa.

Il software è protetto dalla legge e dalle norme nazionali ed internazionali che regolano i diritti d'autore e i contratti, nonché da normative e da accordi sulla proprietà intellettuale.

Non sono ammesse alterazioni dei codici e dei database pena violazione della licenza e perdita di ogni garanzia.

#### **Art. 5 – Esclusione di responsabilità**

Il prodotto/servizio viene fornito nello stato in cui si trova e visionabile in ogni sua funzione tramite dimostrazione al Cliente. Quest'ultimo, all'acquisto del software/servizio, dà per visionato lo stesso e si assume ogni responsabilità sulla scelta da lui stesso effettuata. Webapp non garantisce che le funzioni contenute nel software/servizio soddisfino le esigenze del Cliente o funzionino in tutte le combinazioni che possono essere scelte per l'uso da parte dell'acquirente. Il Cliente, pertanto, è tenuto a controllare il software/servizio e il risultato delle elaborazioni e si impegna a segnalare a Webapp, entro 10 giorni dal loro rilevamento, eventuali malfunzionamenti.

I rischi derivanti dall'uso del software/servizio sono completamente a carico del Cliente, Webapp in nessun caso sarà responsabile di danneggiamenti diretti, indiretti, o conseguenti a difetti di software/servizio. Webapp non si assume alcuna responsabilità per danni diretti ed indiretti che possono essere generati dall'uso dei dati, da malfunzionamento o sospensioni dei servizi web.

I servizi web e/o i dati fruibili tramite Internet potrebbero subire qualsiasi tipo di malfunzionamento e quindi generare anche il cattivo salvataggio, la cattiva gestione o la perdita dei dati stessi.

Webapp non sarà ritenuta responsabile di eventuali danni diretti o indiretti ivi compresi la perdita dei dati o il mancato conseguimento di opportunità e vantaggi commerciali derivanti dal ritardo, dal malfunzionamento o dalla mancata fruizione di software, di dati e di servizi, ed imputabili direttamente al malfunzionamento dei server o a cause di forza maggiore non dipendenti dalla società, quali guasti tecnici ed interruzioni dei servizi di collegamento elettrico, telefonico e telematico, scioperi, atti vandalici e terroristici, calamità e disastri naturali.

In deroga a quanto previsto dagli articoli 1578 e segg. C.C. italiano, Webapp non assume alcuna responsabilità per eventuali danni causati dall'uso di questo prodotto software o dall'impossibilità di poterlo usare.

#### **Art. 6 – Trasferimento delle licenze**

I programmi sono di esclusiva proprietà di Webapp. È fatto quindi espresso divieto al Cliente di cederli o fornirli in sub-licenza a terzi senza l'espressa autorizzazione di Webapp. È fatto divieto al Cliente di rendere possibile a terzi l'accesso alla versione eseguibile dei programmi. L'utilizzo da parte di un nuovo Cliente è comunque subordinato al rilascio di una nuova licenza d'uso.

#### **Art. 7 – Sistemi operativi, infrastrutture hardware**

Rendendosi disponibile sul mercato una nuova release del Sistema Operativo o una nuova tecnologia Hardware, Webapp si riserva il diritto di compilare il software/servizio per tale release aggiornata, al fine di sfruttarne le caratteristiche tecniche. Qualora il software/servizio così compilato non fosse utilizzabile con la vecchia release del Sistema Operativo, il cliente si impegna fin d'ora ad aggiornare a sue spese il Sistema Operativo o l'Hardware alla nuova Release, così da poter utilizzare la nuova Release del software/servizio.

#### **Art. 8 – Attivazione licenze**

L'utilizzo del software richiede un codice di attivazione per la cui generazione è necessario che il Cliente fornisca informazioni e dati da lui stesso forniti.

Il Cliente accetta che Webapp possa utilizzare le informazioni e i dati forniti da lui stesso, da un rivenditore autorizzato o da qualsiasi terzo che agisca per suo conto in relazione all'acquisto della licenza del software, al fine di registrare il software e gestire i rapporti tra le parti, di mantenere le informazioni aggiornate e conservate nei sistemi a disposizione di Webapp, in conformità all'informativa sul trattamento dati personali, disponibile sul sito web alla pagina

<https://www.iubenda.com/privacy-policy/41168689>

#### **Art. 9 – Aggiornamenti del software/servizio**

**TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE PER ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI**

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_



Gli aggiornamenti sono completamente gratuiti per gli Utenti che sottoscrivono regolarmente il Contratto Abbonamento annuale.

Webapp si riserva il diritto di apportare qualsiasi tipo di variazione al software/servizio e non garantisce che la nuova release contenga tutte le funzioni esistenti nella release precedente o che funzioni nello stesso modo. La presente licenza d'uso è limitata alla release del software/servizio per cui è stata rilasciata. Webapp provvede ad apportare modifiche al software/servizio per eventuali anomalie o per urgenti modifiche di legge che siano compatibili con la struttura del software o per implementare nuove funzioni.

Gli aggiornamenti relativi a migliorie, eventuali anomalie riscontrate o a modifiche di legge vengono eseguiti solo sull'ultima release del software e sono assolutamente escluse le release precedenti.

#### **Art. 10 – Comunicazione con i server Webapp**

Il software/piattaforma si collega automaticamente ai server Webapp per fornire informazioni al Cliente su novità inerenti il software (disponibilità di aggiornamenti, news, ecc.) o allo scopo di monitorare lo stato dell'installazione o ancora di verificare il corretto stato delle licenze d'uso. Con l'accettazione della presente licenza d'uso si accetta l'interscambio automatico di dati ed informazioni tra il software in possesso del Cliente ed i server Webapp al fine di ottenere una migliore esperienza d'uso ed un miglioramento continuo dei servizi offerti da Webapp. Webapp non potrà mai essere ritenuta responsabile della sospensione di alcuni servizi, come ad esempio manuali ed help in linea, archivi e prezzari, fruibili esclusivamente tramite web, causa attività di manutenzione o altre attività che si renderanno necessarie.

#### **Art. 11 – Riservatezza**

Webapp non accede ai dati ed alle informazioni inserite dagli utenti all'interno dei software e/o dei servizi web se non per motivi strettamente tecnici e per il buon funzionamento del servizio. Webapp si impegna, inoltre, a non divulgare notizie ed informazioni di qualsivoglia natura attinenti alle attività svolte o in corso di svolgimento da parte del Cliente e dei loro collaboratori e a non fare uso di tali informazioni, direttamente o indirettamente, in qualsivoglia modo o forma, sia in proprio favore che per favore di terzi.

#### **Art. 12 – Disattivazione servizi**

Webapp si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di disattivare i servizi, anche se regolarmente vendute, qualora dovesse ravvisare tentativi di plagio o violazione dei diritti d'autore; Webapp si riserva lo stesso diritto anche nel caso in cui dovesse venire a conoscenza di un utilizzo diretto o indiretto da parte di società o persone concorrenti con le attività di Webapp stessa.

#### **Art. 13 – Termini di consegna**

I termini di consegna sono indicativi e mai vincolanti per la Webapp alla quale non potranno, pertanto, essere richiesti, per eventuali ritardi, né la risoluzione del contratto né eventuali danni.

#### **Art. 14 – Assistenza tecnica e Service Level Agreement (SLA)**

La Webapp garantisce l'Assistenza tecnica esclusivamente per le ultime release realizzate. Il servizio di Assistenza è fornito con le seguenti modalità:

- telefonico dalle ore 9 alle ore 17 al numero 0815706309
- via mail all'indirizzo [help@webapp.it](mailto:help@webapp.it)
- telefonico (solo emergenze) dalle 17 alle 22:30
- via whatsapp (solo per invio contenuti multimediali) al numero 0815706309

Il supporto tecnico è fornito tramite telefono/mail, oppure tramite connessione in desktop remoto con utilizzo del software ANYDESK/TEAMVIEWER pertanto è necessario essere connessi ad internet per ricevere tale supporto. Il cliente che utilizza i servizi PLUTO -

**PAPILLON - FOOD DELIVERY - MYFOODDELIVERY - VELOCISSIMO - 2SHOP - LOGICO - APP4ME** è tenuto ad individuare un responsabile tecnico che possa risolvere autonomamente le seguenti problematiche tecniche che possono inficiare l'utilizzo del software :

1. mancanza di connessione ad internet;
2. eliminazione virus e spyware dal PC;
3. esaurimento spazio hard disk
4. configurazione della rete lan;
5. gestione dei contenuti:
  - a. inserimento prodotti,
  - b. aggiornamenti contenuti app
  - c. invio sms, mail, notifiche push
6. mancanza di connessione al wi-fi;
7. malfunzionamento registratore fiscale;
8. malfunzionamento stampanti di comande;

I tecnici Webapp non sono responsabili di tali problematiche, ma comprendono che in presenza di situazioni di emergenza il nostro supporto telefonico può risultare indispensabile, pertanto in queste situazioni il supporto sistemistico è a pagamento e seguirà fattura al costo orario di 1 euro/minuto.

Webapp assicura un Service Level Agreement (SLA) del 99,00%, effettuando la risoluzione dei problemi proposti attraverso il nostro Help Desk.

Webapp garantisce la presa in carico entro 24 ore dalla richiesta effettuata, tranne nei seguenti casi:

- tempi di inattività programmati (rispetto ai quali forniremo preavviso di almeno 8 ore tramite i servizi acquistati e che programmeremo, nella misura possibile, durante le ore notturne dalle 2,00 alle 7,00 (fuso orario italiano);
- eventuali indisponibilità determinate da circostanze al di fuori del nostro ragionevole controllo compresi - a titolo di esempio - calamità naturali, interventi governativi, alluvioni, incendi, terremoti, sommosse civili, azioni terroristiche o altri problemi legati al lavoro (diversi da quelli riguardanti i nostri dipendenti);
- guasti o ritardi dovuti a gestori di servizi Internet.

Qualora Webapp dovesse disattendere gli SLA sopra indicati, corrisponderà al Cliente un indennizzo pari ad un rateo mensile del canone di abbonamento; tale somma non potrà comunque mai essere superiore ad € 1.000 (euro mille).

#### **Art. 15 – Revisione delle condizioni del servizio**

Webapp si riserva il diritto di apportare modifiche alle presenti condizioni di servizio. Il Cliente è invitato a verificare periodicamente le presenti Condizioni per accertarsi di eventuali modifiche. L'uso continuato del software e dei servizi, anche dopo la pubblicazione di eventuali modifiche alle presenti Condizioni, confermerà l'accettazione di tali modifiche.

Le presenti Condizioni costituiscono un accordo legale vincolante tra il Cliente e la Webapp ed hanno la stessa valenza come se fossero stati controfirmati. Una copia aggiornata delle presenti Condizioni è sempre disponibile al seguente link: <https://www.webapp.it/sottoscrizione/>

#### **Art. 16 – Controversie e Foro competente**

Qualsiasi comunicazione diretta fra parti, relativa al presente contratto, dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno agli indirizzi indicati nel presente contratto.

Per ogni controversia relativa all'interpretazione ed esecuzione del presente accordo, le parti eleggono quale foro esclusivo quello di Napoli.

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente accetta espressamente gli artt. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 e 16 delle presenti **CONDIZIONI DI LICENZA D'USO SOFTWARE, PIATTAFORME E SERVIZI PLUTO - PAPILLON - FOOD DELIVERY - MYFOODDELIVERY - VELOCISSIMO - 2SHOP - LOGICO - APP4ME.**