

smartagency.cloud

Contratto di fornitura e utilizzo del servizio

Condizioni generali di contratto

Documento aggiornato a: 06-08-2026 - Versione 1.0 - soggetto a revisione periodica in funzione dell'evoluzione della piattaforma.

BOZZA CONTRATTUALE (Autore Massimiliano Bagnara) – per uso esclusivamente interno

Le presenti condizioni generali (di seguito, il «Contratto»), unitamente all'Ordine e agli Allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, disciplinano la fornitura e l'utilizzo del servizio SmartAgency. Sottoscrivendo l'Ordine, ovvero accettando il Contratto mediante l'apposita funzione di accettazione elettronica presente nello store online, il Cliente dichiara di averne preso visione, di accettarne integralmente il contenuto e di divenirne parte. In assenza di accettazione non è consentito l'utilizzo della Piattaforma.

Il Contratto è destinato a soggetti che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale o professionale. Qualora, in via eccezionale, il Cliente rivestisse la qualifica di consumatore ai sensi del D.Lgs. 206/2005, troverebbero applicazione in via prevalente le disposizioni inderogabili ivi previste, incluso il diritto di recesso, e resterebbero disapplicate le clausole con esse incompatibili. Il Servizio è offerto esclusivamente sul mercato italiano e in lingua italiana.

Premesse

2000net S.r.l., con sede legale in Via 25 Aprile 41, 13011 Borgosesia (VC), C.F. e P.IVA IT01962560023, PEC privacy@pec.2000net.it, in persona del legale rappresentante pro tempore (di seguito, «2000net» o il «Fornitore»), e il soggetto identificato nell'Ordine (di seguito, il «Cliente»), congiuntamente le «Parti»,

premesse che:

- 2000net è società attiva nel settore ICT ed è titolare esclusiva di tutti i diritti di proprietà intellettuale, di sfruttamento economico e di commercializzazione della piattaforma SmartAgency, erogata in modalità Software as a Service e accessibile all'indirizzo smartagency.cloud, comprensiva dell'assistente basato su intelligenza artificiale denominato «Charlie» e delle famiglie di moduli RISKASS, ROBOCO e Utilities;
- 2000net è in possesso delle certificazioni ISO 9001, ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018;
- il Cliente è un'agenzia assicurativa, un intermediario assicurativo, un'azienda broker o altro operatore professionale che intende avvalersi della Piattaforma quale strumento di supporto alla propria attività;
- la Piattaforma è erogata come servizio, senza consegna di alcuna copia del software al Cliente, ed è oggetto di evoluzione continua;
- alcune funzionalità della Piattaforma si avvalgono di sistemi di intelligenza artificiale, di cui il Cliente accetta espressamente natura, limiti e modalità di funzionamento, come descritti agli Artt. 14 e 15 e negli Allegati D ed E;
- la Piattaforma può integrarsi, su iniziativa del Cliente, con il gestionale o backoffice di agenzia fornito da soggetti terzi, con i quali il Cliente intrattiene autonomi rapporti contrattuali;

tutto ciò premesso, che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto, le Parti convengono quanto segue.

Art. 1 — Definizioni

I termini di seguito elencati, riportati con l'iniziale maiuscola, hanno il significato qui indicato, tanto al singolare quanto al plurale.

- «Contratto»: l'insieme costituito dalle presenti condizioni generali, dall'Ordine e dagli Allegati da A a G.

- «Piattaforma» o «SmartAgency»: l'ambiente software accessibile via web all'indirizzo smartagency.cloud, comprensivo delle componenti di base, dei Moduli, delle Integrazioni, delle interfacce di programmazione e della Documentazione.
- «Servizio»: l'insieme delle prestazioni erogate da 2000net ai sensi del Contratto, ivi inclusi l'accesso alla Piattaforma, l'hosting, la manutenzione correttiva ed evolutiva, l'assistenza e i servizi accessori indicati nell'Ordine.
- «Piattaforma inclusa»: il nucleo funzionale fornito con qualsiasi acquisto, comprendente Charlie chat, Pulse, Anagrafica Clienti, Prospect, Team e Academy.
- «Modulo»: singola applicazione funzionale attivabile sulla Piattaforma, appartenente alle famiglie RISKASS, ROBOCO o Utility, come descritta nell'Allegato A.
- «Store»: la sezione della Piattaforma che consente la consultazione del catalogo e l'acquisto o la disdetta in autonomia di Piani, Moduli, Integrazioni e Crediti.
- «Piano»: la configurazione base sottoscritta dal Cliente, comprensiva della Piattaforma inclusa, di un insieme di Moduli, di un numero di Utenti e di un quantitativo di Crediti periodici.
- «Integrazione»: componente che consente lo scambio di informazioni tra la Piattaforma e un sistema informatico di terzi utilizzato dal Cliente, ivi incluso il Backoffice.
- «Backoffice»: il sistema gestionale di agenzia utilizzato dal Cliente per la gestione di portafoglio, anagrafiche, polizze, sinistri e relativa documentazione, fornito da un soggetto terzo con il quale il Cliente intrattiene un autonomo rapporto contrattuale.
- «Fornitore Terzo»: il soggetto che fornisce al Cliente il Backoffice o altro sistema oggetto di Integrazione, ovvero che fornisce a 2000net servizi strumentali all'erogazione del Servizio.
- «API»: le interfacce di programmazione applicativa esposte dai sistemi dei Fornitori Terzi, utilizzate a progetto per realizzare le Integrazioni.
- «Crediti»: l'unità di misura del consumo delle funzionalità che comportano elaborazione mediante intelligenza artificiale o altre risorse computazionali.
- «Ordine»: il documento, cartaceo, elettronico o generato dallo Store, che individua Piano, Moduli, Integrazioni, Utenti, Crediti, corrispettivi, sconti, metodo di pagamento e decorrenza. Lo schema è riportato in Allegato B.
- «Account»: l'insieme delle credenziali e delle configurazioni che consentono l'accesso alla Piattaforma da parte del Cliente e dei suoi Utenti.
- «Utente» o «Utente autorizzato»: la persona fisica autorizzata dal Cliente ad accedere alla Piattaforma mediante credenziali nominative, appartenente all'organizzazione del Cliente quale dipendente, collaboratore, subagente, consulente o fornitore operante per suo conto.
- «Amministratore»: l'Utente cui il Cliente attribuisce i poteri di configurazione dell'Account, di gestione degli Utenti e di attivazione delle Integrazioni.
- «Contenuti del Cliente»: tutti i dati, documenti, testi, immagini, anagrafiche, polizze, questionari, marchi e ogni altro contenuto caricato, inserito, importato o generato dal Cliente o dai suoi Utenti nella Piattaforma, ovvero acquisito dalla Piattaforma tramite le Integrazioni attivate dal Cliente.
- «Output AI»: qualsiasi testo, analisi, sintesi, confronto, report, questionario, raccomandazione o suggerimento prodotto dalle funzionalità di intelligenza artificiale della Piattaforma.
- «Pseudonimizzazione»: il trattamento descritto all'Art. 15 e nell'Allegato D, per effetto del quale i dati identificativi sono sostituiti con segnaposto prima dell'invio ai modelli di intelligenza artificiale, mantenendo presso 2000net le informazioni necessarie alla ricomposizione.
- «Dati Personali», «Titolare», «Responsabile», «Sub-responsabile», «trattamento», «violazione dei dati personali»: hanno il significato di cui al Regolamento (UE) 2016/679 («GDPR»).
- «Periodo di Prova» e «Piano Gratuito»: le modalità d'uso di cui all'Art. 7.
- «Documentazione»: manuali, guide, schede prodotto, contenuti dell'Academy e ogni altra documentazione tecnica o funzionale resa disponibile da 2000net, come di volta in volta aggiornata.

Art. 2 — Oggetto del contratto

2.1 Il Contratto ha per oggetto la fornitura al Cliente, a titolo oneroso e per la durata convenuta, del Servizio in modalità Software as a Service, nella configurazione risultante dall'Ordine.

2.2 Il Contratto ha natura di contratto di fornitura di servizio digitale. Il diritto d'uso della Piattaforma riconosciuto al Cliente ha carattere accessorio e strumentale all'erogazione del Servizio e non costituisce cessione o licenza del software, che resta nella esclusiva disponibilità di 2000net e non viene consegnato in alcuna forma.

2.3 In caso di contrasto tra i documenti contrattuali, l'ordine di prevalenza è il seguente: (i) Allegato C (accordo sul trattamento dei dati personali), limitatamente alla materia della protezione dei dati; (ii) Ordine; (iii) Allegato B1 o B2, secondo la modalità di pagamento prescelta, limitatamente alle condizioni di pagamento; (iv) presenti condizioni generali; (v) restanti Allegati; (vi) Documentazione.

2.4 Le condizioni generali di acquisto o altri documenti unilateralmente predisposti dal Cliente non trovano applicazione al Contratto, salvo espressa accettazione scritta di 2000net.

Art. 3 — Descrizione del servizio SmartAgency

3.1 SmartAgency è una piattaforma cloud multi-tenant destinata alle agenzie assicurative e alle aziende broker, che ospita una suite di applicativi specializzati a supporto dell'operatività quotidiana degli intermediari. La descrizione dei servizi e dei Moduli è riportata nell'Allegato A.

3.2 Ogni acquisto comprende la Piattaforma inclusa, che non forma oggetto di autonoma commercializzazione e non è scontabile.

3.3 La Piattaforma è ospitata presso il Campus DATA4 di Cornaredo (Milano), infrastruttura certificata ANSI/TIA-942 e ISO/IEC 27001. I dati di ciascun Cliente sono segregati mediante separazione logica a livello di banca dati.

3.4 La Piattaforma è in evoluzione continua: funzionalità, Moduli e Integrazioni disponibili possono variare nel tempo secondo quanto previsto all'Art. 27.

3.5 Il Servizio non comprende, salvo diverso accordo scritto, la connettività, i dispositivi, le licenze di software di terzi, i servizi dei Fornitori Terzi e gli sviluppi personalizzati.

Art. 4 — Requisiti di accesso e account

4.1 L'accesso al Servizio presuppone la registrazione di un Account e la fornitura di informazioni identificative e di fatturazione veritiere, complete e aggiornate. Il Cliente si obbliga a mantenerle aggiornate per tutta la durata del rapporto.

4.2 Il Cliente dichiara che il soggetto che sottoscrive l'Ordine o accetta il Contratto dispone dei necessari poteri di rappresentanza e che, ove svolga attività di intermediazione assicurativa, opera nel rispetto delle iscrizioni e delle autorizzazioni richieste dalla normativa applicabile.

4.3 2000net può subordinare l'attivazione dell'Account alla verifica dei dati forniti e può rifiutare la registrazione, o revocarla, qualora la verifica non abbia esito positivo o le informazioni risultino non veritiere.

4.4 L'utilizzo della Piattaforma richiede idonea connettività a internet, hardware compatibile e browser aggiornati secondo quanto indicato nella Documentazione; i relativi costi e la relativa idoneità restano a carico del Cliente.

4.5 L'Account è riferito a un singolo soggetto giuridico. È vietato condividerne l'utilizzo con soggetti terzi, fatte salve le previsioni dell'Art. 5.

Art. 5 — Utenti autorizzati

5.1 Il Cliente abilita i propri Utenti mediante credenziali nominative. Le credenziali sono personali e non cedibili: è vietata la condivisione della medesima utenza tra più persone fisiche.

5.2 Il primo Utente registrato assume il ruolo di Amministratore. Il Cliente è responsabile della corretta attribuzione dei ruoli, dei profili di autorizzazione e dei livelli di visibilità configurati per i propri Utenti, anche in relazione ai dati acquisiti tramite Integrazione.

5.3 Il Cliente è unico responsabile della custodia delle credenziali e di tutte le attività compiute mediante il proprio Account, comprese quelle poste in essere da soggetti non autorizzati che vi abbiano avuto accesso per fatto imputabile al Cliente o ai suoi Utenti. Il Cliente comunica senza ritardo a 2000net ogni sospetta compromissione delle credenziali.

5.4 Il Cliente garantisce che gli Utenti sono maggiorenni, appartengono alla propria organizzazione e sono vincolati a obblighi di riservatezza e di corretto utilizzo almeno equivalenti a quelli previsti dal Contratto. Il Cliente risponde degli atti e delle omissioni dei propri Utenti come di fatto proprio.

5.5 Il numero massimo di Utenti abilitabili è quello indicato nell'Ordine. Il superamento comporta l'obbligo di adeguamento del Piano, con addebito dei relativi corrispettivi. L'Amministratore può in ogni momento disabilitare gli Utenti non più operativi.

Art. 6 — Piani, moduli e Store

6.1 Il Servizio ha struttura modulare. Il Cliente sottoscrive un Piano e può attivare Moduli e Integrazioni ulteriori, singolarmente acquistabili secondo il catalogo pubblicato nella Piattaforma. I Moduli acquistati singolarmente e in aggiunta al Piano sono di seguito indicati come Moduli «a box».

6.2 Gli acquisti possono essere effettuati in autonomia tramite lo Store, al prezzo di catalogo, ovvero mediante Ordine predisposto dalla rete commerciale di 2000net. In entrambi i casi si applicano le presenti condizioni generali; l'Ordine può recare sconti o condizioni particolari.

6.3 Prezzi, contenuti dei Piani, limiti di Utenti e quantitativi di Crediti sono quelli indicati nell'Ordine e nel catalogo vigente al momento dell'acquisto. In caso di divergenza tra materiali commerciali e catalogo, prevale il catalogo della Piattaforma.

6.4 Il passaggio a un Piano superiore è sempre consentito, ha effetto immediato e comporta l'addebito della differenza pro rata temporis per il periodo residuo.

6.5 Il passaggio da un assetto composto dal Piano Gratuito e da uno o più Moduli a box a un Piano che comprenda i medesimi Moduli è regolato come segue: (i) se i Moduli a box sono stati acquistati con pagamento annuale e il Piano è sottoscritto con pagamento annuale, il valore dei mesi non goduti dei Moduli a box è calcolato pro rata temporis e portato in detrazione dal corrispettivo del Piano; (ii) se i Moduli a box sono stati acquistati con pagamento mensile, non si dà luogo ad alcun conguaglio e il Piano decorre dal termine del periodo mensile in corso, con contestuale cessazione degli addebiti relativi ai Moduli a box. La detrazione di cui alla lettera (i) non è riconosciuta in caso di sottoscrizione del Piano con pagamento mensile.

6.6 I Moduli a box non compresi nel Piano sottoscritto proseguono autonomamente secondo le rispettive condizioni e continuano a essere fatturati separatamente.

6.7 Il passaggio a un Piano inferiore ha effetto dalla scadenza del periodo già corrisposto, senza diritto ad alcun rimborso: fino a tale data resta attivo il Piano superiore. Il passaggio da un Piano multiutente a un Piano monoutente comporta la disattivazione automatica di tutti gli Utenti, ad eccezione dell'Amministratore, il quale resta l'unico abilitato ad accedere alla Piattaforma. I Contenuti del Cliente creati dagli Utenti disattivati non sono cancellati, restano di titolarità del Cliente e tornano accessibili ai rispettivi Utenti con la sottoscrizione di un Piano multiutente.

6.8 La disdetta di singoli Moduli ha effetto secondo quanto previsto all'Art. 10.7. Non sono previsti rimborsi per Moduli disattivati in corso di periodo.

6.9 Il Piano Gratuito consente l'acquisto di Moduli a box nei limiti e con le modalità previsti dal catalogo vigente. Taluni Moduli e Integrazioni possono essere subordinati dal catalogo alla titolarità di un Piano minimo e non sono in tal caso attivabili sul Piano Gratuito.

6.10 2000net può introdurre, modificare o cessare la commercializzazione di Piani, Moduli e Integrazioni nei limiti di cui all'Art. 27.

Art. 7 — Periodo di prova e piano gratuito (Trial Version)

7.1 2000net può concedere un Periodo di Prova gratuito della durata indicata al momento dell'attivazione, di norma pari a 30 (trenta) giorni, riservato ai nuovi Clienti e attivabile una sola volta per ciascun soggetto giuridico. Per chi ha già un Piano a pagamento attivo, è inoltre possibile provare i singoli Moduli per il periodo indicato sulla Piattaforma (di norma **14 giorni**).

7.2 Al termine del Periodo di Prova, in assenza di acquisto di un Piano, l'Account è automaticamente convertito nel Piano Gratuito, senza necessità di alcuna manifestazione di volontà delle Parti e senza addebito di corrispettivi. La conversione comporta l'applicazione dei limiti del Piano Gratuito quanto a Utenti, Crediti e

funzionalità, secondo il catalogo vigente, con conseguente cessazione dell'accesso alle funzionalità non comprese; i Contenuti del Cliente restano disponibili nei limiti del Piano Gratuito.

7.3 Qualora nel corso del Periodo di Prova il Cliente abbia abilitato più Utenti, la conversione di cui al comma 7.2 comporta la disattivazione automatica di tutti gli Utenti, ad eccezione dell'Amministratore, il quale resta l'unico abilitato ad accedere alla Piattaforma. Gli Utenti disattivati non possono effettuare l'accesso fino all'attivazione di un Piano che preveda una dotazione di Utenti superiore all'unità. I Contenuti del Cliente creati dagli Utenti disattivati non sono cancellati e restano di titolarità del Cliente: essi permangono nell'Account e sono accessibili all'Amministratore nei limiti funzionali del Piano Gratuito, fermo quanto previsto al comma 7.6.

7.4 Il Piano Gratuito è privo di corrispettivo, prevede un solo Utente ed è limitato quanto a Crediti e funzionalità secondo il catalogo vigente. Restano ferme le facoltà di acquisto di Moduli a box riconosciute al Piano Gratuito ai sensi dell'Art. 6.9. Il Cliente può cessare il Piano Gratuito in qualsiasi momento.

7.5 Periodo di Prova e Piano Gratuito sono forniti nello stato in cui si trovano. In relazione ad essi, in deroga a quanto altrove previsto: (i) non si applicano i livelli di servizio dell'Allegato G; (ii) 2000net non presta alcuna garanzia di disponibilità, continuità o idoneità a uno scopo determinato; (iii) 2000net può modificarne, limitarne, sospendere o cessarne l'erogazione con preavviso di 3 (tre) giorni, salvo il caso di uso illecito o di rischio per la sicurezza, in cui il preavviso non è dovuto; (iv) la responsabilità di 2000net è esclusa nei limiti massimi consentiti dalla legge.

7.6 Decorso 180 (centottanta) giorni di inattività di un Account in Piano Gratuito, intendendosi per inattività l'assenza di accessi alla Piattaforma da parte di qualsiasi Utente abilitato, 2000net ha facoltà di eliminare tutti i dati presenti e l'Account medesimo. La facoltà opera anche nei confronti degli Account convertiti nel Piano Gratuito ai sensi dei commi 7.2 e 10.5. La cancellazione è irreversibile ed è onere del Cliente esportare preventivamente i propri dati ai sensi dell'Art. 28.

7.7 Restano integralmente applicabili al Periodo di Prova e al Piano Gratuito gli Artt. 4, 5, 12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 25 e 29, nonché gli Allegati C, D, E ed F.

Art. 8 — Crediti di utilizzo

8.1 Le funzionalità che comportano elaborazione mediante intelligenza artificiale o altre risorse computazionali consumano Crediti. Il consumo unitario per ciascuna funzionalità è indicato nella Piattaforma ed è aggiornabile secondo l'Art. 27.

8.2 Ogni Piano comprende un quantitativo periodico di Crediti, che si rinnova a ciascun periodo di riferimento. I Crediti compresi nel canone e non utilizzati non sono cumulabili con quelli del periodo successivo, non sono rimborsabili né convertibili in denaro.

8.3 I Crediti aggiuntivi possono essere acquistati secondo due modalità: (i) incremento ricorrente della dotazione periodica del Piano, addebitato con la medesima periodicità del Piano e soggetto alla regola di non cumulabilità di cui al comma 8.2; (ii) pacchetto di Crediti cumulativo acquistato a tantum, utilizzabile entro 12 (dodici) mesi dalla data di acquisto. I Crediti del pacchetto non utilizzati entro tale termine si estinguono senza diritto a rimborso o indennizzo.

8.4 L'incremento ricorrente della dotazione di Crediti di cui al comma 8.3, lettera (i), è consentito esclusivamente in presenza di un Piano attivo a pagamento e non può essere acquistato con il solo acquisto di Moduli a box. L'acquisto di Crediti, in entrambe le modalità, non è disponibile in costanza di Periodo di Prova né sul Piano Gratuito, salvo diversa previsione del catalogo vigente. Restano ferme le dotazioni periodiche di Crediti eventualmente associate dal catalogo ai Moduli a box.

8.5 I Crediti non costituiscono strumento di pagamento, moneta elettronica o titolo di credito; non sono trasferibili ad altri Account, né cedibili, rivendibili o utilizzabili al di fuori della Piattaforma.

8.6 L'esaurimento dei Crediti disponibili comporta la temporanea indisponibilità delle sole funzionalità che ne richiedono il consumo, senza che ciò costituisca inadempimento di 2000net. La Piattaforma espone al Cliente il saldo disponibile, la relativa scadenza e i consumi.

8.7 Le dotazioni periodiche di Crediti associate dal catalogo a singoli Moduli sono riconosciute per il solo tempo in cui il Modulo è attivo e vengono meno con la sua disattivazione.

8.8 Alla cessazione del Contratto i Crediti residui, di qualsiasi natura, si estinguono senza diritto a rimborso o indennizzo.

Art. 9 — Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

9.1 I corrispettivi sono quelli indicati nell'Ordine, si intendono al netto di IVA e di ogni altra imposta o onere di legge e sono dovuti indipendentemente dall'effettivo utilizzo del Servizio. Il catalogo può prevedere condizioni economiche differenziate in funzione della periodicità di fatturazione prescelta.

9.2 Sono previste tre modalità di pagamento: (i) carta di credito o addebito diretto con fatturazione mensile; (ii) carta di credito, addebito diretto o bonifico bancario con fatturazione annuale; (iii) addebito diretto in conto con fatturazione bimestrale anticipata, disponibile esclusivamente per gli Ordini predisposti dalla rete commerciale di 2000net e subordinato alla sottoscrizione del relativo mandato. Le condizioni di dettaglio applicabili sono riportate nell'Allegato B1 per le modalità (i) e (ii) e nell'Allegato B2 per la modalità (iii).

9.3 La modalità di pagamento è scelta all'attivazione e vale per tutti gli acquisti successivi; non sono ammesse modalità miste sul medesimo Account. Il Cliente può modificarla con effetto dal periodo di fatturazione successivo, fermo restando che il passaggio dalla fatturazione mensile a qualsiasi altra modalità comporta l'insorgere di un impegno di durata annuale ai sensi dell'Art. 10.1 e che il passaggio inverso è possibile solo alla scadenza annuale.

9.4 Pagamento online. Le modalità di cui al comma 9.2, lettere (i) e (ii), sono gestite tramite prestatore di servizi di pagamento e possono essere perfezionate sia dallo Store, sia mediante link di pagamento generato da 2000net su Ordine predisposto dalla rete commerciale. In entrambi i casi l'attivazione delle licenze avviene al buon fine del pagamento e, per la carta di credito, con effetto immediato. Non è previsto alcun importo minimo d'ordine: l'importo dovuto è determinato dal Piano e dai Moduli acquistati.

9.5 Il pagamento è gestito tramite prestatore di servizi di pagamento; i documenti da esso generati hanno finalità di riconciliazione e non hanno valore fiscale. Le fatture sono emesse in formato elettronico tramite Sistema di Interscambio e sono altresì rese disponibili in formato PDF nella Piattaforma al momento della loro generazione, consultabili dal solo Amministratore.

9.6 Ordini della rete commerciale. Per gli Ordini raccolti dalla rete commerciale e non perfezionati mediante pagamento online, l'attivazione delle licenze avviene con il caricamento dell'Ordine nella Piattaforma a cura di 2000net, senza attendere l'incasso. Il Cliente prende atto che il Servizio è pertanto erogato anticipatamente rispetto al primo incasso e che ciò non incide sugli obblighi di pagamento assunti.

9.7 Fatturazione bimestrale anticipata. Nella modalità di cui al comma 9.2, lettera (iii), all'attivazione è emessa una prima fattura che comprende il rateo dei giorni residui del mese in corso e il bimestre successivo; il relativo addebito è disposto entro i quindici giorni successivi. Dal bimestre seguente la fatturazione prosegue con cadenza bimestrale anticipata, con emissione a metà del mese che precede il bimestre di riferimento. I periodi già coperti dalla prima fattura non sono nuovamente addebitati nel ciclo ordinario.

9.8 Nella medesima modalità, ogni acquisto successivo di Piani o Moduli segue il criterio di cui al comma 9.7 e si allinea alla scadenza annuale del Contratto; il passaggio a un Piano superiore è fatturato per la sola differenza rispetto al Piano già corrisposto, per i giorni residui, e a canone pieno dal periodo successivo.

9.9 Il Cliente si obbliga a mantenere valido il mandato di addebito e a garantire la provvista necessaria. In caso di insoluto, revoca del mandato o storno dell'addebito, 2000net invia sollecito e, decorsi 15 (quindici) giorni senza regolarizzazione, può sospendere il Servizio ai sensi dell'Art. 22, disattivando il Piano o i singoli Moduli.

9.10 In caso di ritardato pagamento decorrono di diritto, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi moratori nella misura di cui al D.Lgs. 231/2002.

9.11 Eventuali contestazioni sulle fatture devono essere formulate per iscritto entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione e non legittimano la sospensione del pagamento degli importi non contestati.

9.12 2000net può aggiornare i corrispettivi con effetto dal rinnovo, dandone comunicazione con almeno 60 (sessanta) giorni di preavviso rispetto alla scadenza per i contratti di durata annuale e con almeno 15 (quindici) giorni per i contratti di durata mensile. Il Cliente può in tal caso recedere alla scadenza con comunicazione da inviarsi entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento, in deroga ai termini di cui all'Art. 10.2. Durante il periodo di impegno promozionale i corrispettivi concordati restano invariati.

9.13 Eventuali corrispettivi dovuti dal Cliente ai Fornitori Terzi per l'accesso alle API o per l'attivazione delle Integrazioni non sono compresi nei corrispettivi del Contratto e restano a esclusivo carico del Cliente, secondo quanto previsto all'Art. 11.

Art. 10 — Durata, rinnovo, recesso e cessazione

10.1 Il Contratto ha durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione indicata nell'Ordine. In deroga a quanto precede, il Contratto ha durata di 1 (un) mese qualora sia stata prescelta la modalità di pagamento con carta di credito e fatturazione mensile di cui all'Art. 9.2, lettera (i). Durata e periodicità di fatturazione sono grandezze distinte: la fatturazione bimestrale anticipata di cui all'Art. 9.2, lettera (iii), non incide sulla durata annuale del Contratto.

10.2 Alla scadenza il Contratto si rinnova tacitamente per periodi successivi di pari durata, salvo disdetta così esercitata: (i) per i Contratti con pagamento online, mediante l'apposita funzione di annullamento del rinnovo disponibile nello Store, esercitabile fino al giorno precedente la data di rinnovo, con conferma inviata al Cliente per posta elettronica; (ii) per i Contratti con fatturazione bimestrale anticipata, mediante comunicazione scritta da inviarsi almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza annuale a mezzo posta elettronica certificata, raccomandata A/R o posta elettronica proveniente dal referente indicato nell'Ordine, con riscontro di 2000net.

10.3 Qualora il Cliente aderisca a una promozione, si applicano le condizioni promozionali sottoscritte in quel momento, anche in deroga ai commi 10.1 e 10.2 quanto a durata, corrispettivi, vincoli di permanenza e perimetro sottoscritto. A titolo esemplificativo, la sottoscrizione con impegno biennale può comportare uno sconto aggiuntivo e una durata contrattuale di 24 (ventiquattro) mesi.

10.4 Le condizioni promozionali, la relativa durata, l'entità dello sconto e la disciplina applicabile alla scadenza sono indicate nell'Ordine. Salvo diversa indicazione nell'Ordine: (i) alla scadenza del periodo promozionale il Contratto si rinnova tacitamente alle condizioni ordinarie di catalogo, con i termini di disdetta di cui al comma 10.2; (ii) durante il periodo di impegno promozionale non sono ammessi il recesso anticipato, la riduzione del perimetro sottoscritto e il passaggio a un Piano inferiore; (iii) l'eventuale risoluzione anticipata per fatto imputabile al Cliente comporta il venir meno dello sconto promozionale e il ricalcolo dei corrispettivi maturati alle condizioni ordinarie di catalogo.

10.5 L'annullamento del rinnovo non ha effetto immediato: il Piano resta attivo e regolarmente fruibile fino alla scadenza del periodo già corrisposto ovvero, nella modalità con fatturazione bimestrale, fino alla scadenza annuale del Contratto. A tale data l'Account è automaticamente convertito nel Piano Gratuito e si applicano i commi 7.3, 7.4 e 7.6, ivi compresa la disattivazione degli Utenti eccedenti l'Amministratore. L'annullamento non comporta di per sé la cancellazione dei Contenuti del Cliente, che restano disponibili nei limiti del Piano Gratuito; il Cliente che intenda eliminare integralmente i propri dati deve avvalersi delle funzioni di cui all'Art. 28.

10.6 L'annullamento del Piano non si estende ai Moduli a box acquistati separatamente, che proseguono autonomamente secondo le rispettive scadenze e restano utilizzabili sul Piano Gratuito. I Moduli che il catalogo subordina alla titolarità di un Piano minimo non sono utilizzabili sul Piano Gratuito e cessano alla data di conversione: di tale circostanza il Cliente è informato in fase di annullamento e, ove il periodo corrispondente sia già stato corrisposto, il valore residuo è riconosciuto in credito sull'Account, utilizzabile per acquisti successivi.

10.7 La disattivazione dei singoli Moduli decorre dal primo periodo di fatturazione successivo. Nel caso di adesione a promozioni con un vincolo di permanenza, la disattivazione avrà effetto solo alla scadenza del periodo di impegno previsto. Si precisa che la disattivazione di un Modulo comporta la cancellazione automatica dei relativi Crediti associati, secondo quanto stabilito dall'Art. 8.7.

10.8 Il recesso anticipato del Cliente in assenza di giusta causa non dà diritto ad alcun rimborso e non esonera dal pagamento dei corrispettivi maturati fino alla scadenza del periodo in corso ovvero, in caso di durata annuale con fatturazione bimestrale o di promozione con vincolo di permanenza, fino alla scadenza dell'impegno: in tal caso 2000net ha facoltà di emettere fattura per i periodi residui. Restano salvi i diritti di recesso espressamente riconosciuti agli Artt. 9.12, 26.3 e 27.2.

10.9 2000net può recedere dal Contratto con preavviso di 90 (novanta) giorni in caso di cessazione della commercializzazione del Servizio, con rimborso pro rata temporis dei corrispettivi già corrisposti e non goduti.

10.10 Alla cessazione del Contratto senza conversione nel Piano Gratuito, per qualsiasi causa, cessa ogni diritto del Cliente di accedere alla Piattaforma, si disattivano le Integrazioni e si applica l'Art. 28.

Art. 11 — Integrazioni con backoffice e sistemi terzi

11.1 La Piattaforma può integrarsi, su iniziativa e sotto la responsabilità del Cliente, con il Backoffice di agenzia e con altri sistemi di terzi. L'attivazione è operata dall'Amministratore mediante inserimento dei parametri di

connessione forniti dal Fornitore Terzo, quali a titolo esemplificativo indirizzo del tenant, chiave, secret e credenziali di un account di servizio dedicato.

11.2 Il Cliente dichiara e garantisce: (i) di intrattenere un valido rapporto contrattuale con il Fornitore Terzo; (ii) di essere titolare dei dati residenti in tale sistema o comunque legittimato a disporne; (iii) di essere autorizzato dal Fornitore Terzo ad abilitare l'accesso tramite API in favore di 2000net per le finalità del Servizio; (iv) di aver verificato che tale accesso non violi il contratto in essere con il Fornitore Terzo né diritti di terzi; (v) di aver correttamente configurato le autorizzazioni, i profili e i livelli di visibilità nel sistema di origine.

11.3 L'attivazione dell'Integrazione da parte dell'Amministratore costituisce istruzione documentata del Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR e dell'Allegato C.

11.4 L'accesso della Piattaforma ai dati del sistema di terzi avviene di norma in sola lettura e limitatamente alle categorie di dati funzionalmente necessarie alle funzionalità attivate. Le eventuali scritture verso il sistema di terzi sono circoscritte al deposito, nel fascicolo del cliente finale, dei documenti prodotti dalla Piattaforma su richiesta del Cliente.

11.5 I dati acquisiti tramite Integrazione sono trattati esclusivamente per erogare le funzionalità richieste dal Cliente, sono segregati per singolo Cliente e non sono in alcun caso incrociati, aggregati o resi disponibili tra Clienti diversi, né utilizzati per le finalità vietate dall'Art. 18.3.

11.6 L'attivazione e il mantenimento dell'Integrazione dipendono dalla disponibilità, dalle condizioni tecniche, dalle politiche commerciali e dalle scelte del Fornitore Terzo. 2000net non risponde: (i) del contenuto, della completezza, dell'aggiornamento e della correttezza dei dati provenienti dal sistema di terzi; (ii) di interruzioni, malfunzionamenti, modifiche unilaterali, limitazioni o cessazioni delle API imputabili al Fornitore Terzo; (iii) della cessazione, sospensione o modifica del rapporto contrattuale tra il Cliente e il Fornitore Terzo. L'indisponibilità di un'Integrazione per fatto del Fornitore Terzo non costituisce inadempimento di 2000net, non dà diritto a riduzioni di canone e non legittima il recesso, salvo quanto previsto al comma seguente.

11.7 Qualora un'Integrazione espressamente indicata nell'Ordine come essenziale divenga definitivamente indisponibile per fatto del Fornitore Terzo e non sia sostituibile con una funzionalità equivalente entro 120 (centoventi) giorni, il Cliente può recedere dal Contratto con rimborso pro rata temporis dei corrispettivi non goduti, quale unico rimedio.

11.8 Eventuali corrispettivi, canoni di attivazione o costi di accesso alle API richiesti dal Fornitore Terzo sono disciplinati esclusivamente dal rapporto tra il Cliente e il Fornitore Terzo e restano a carico del Cliente. Ove alla data dell'Ordine determinate Integrazioni siano offerte da 2000net senza corrispettivo aggiuntivo, tale gratuità riguarda la sola componente di 2000net.

11.9 L'Integrazione può essere disattivata in qualsiasi momento dall'Amministratore, ovvero da 2000net per comprovati motivi di sicurezza, di conformità normativa o su richiesta del Fornitore Terzo, con comunicazione al Cliente.

Art. 12 — Obblighi del cliente

Il Cliente si obbliga a:

- utilizzare il Servizio nel rispetto del Contratto, della Documentazione, della Policy di utilizzo di cui all'Allegato F e della normativa applicabile, ivi inclusa quella in materia di intermediazione assicurativa e di protezione dei dati personali;
- corrispondere puntualmente i corrispettivi dovuti;
- custodire le credenziali, gestire correttamente Utenti, ruoli e autorizzazioni e adottare misure adeguate di sicurezza su dispositivi e reti di propria competenza;
- verificare la liceità, la pertinenza e la necessità dei Contenuti del Cliente immessi nella Piattaforma e disporre di idonea base giuridica per il relativo trattamento;
- verificare gli Output AI prima di ogni utilizzo, comunicazione a terzi o assunzione di decisioni, secondo l'Art. 14;
- non utilizzare il Servizio per finalità illecite, per attività concorrenziali di cui all'Art. 19.4 o in violazione dei divieti contrattuali;
- cooperare ragionevolmente con 2000net nella diagnosi delle anomalie e nella gestione degli incidenti di sicurezza, fornendo le informazioni necessarie;

- mantenere aggiornati i propri recapiti, ivi compreso l'indirizzo PEC, e comunicare tempestivamente le variazioni.

Art. 13 — Obblighi di 2000net

2000net si obbliga a:

- erogare il Servizio con la diligenza professionale richiesta dalla natura dell'attività e in conformità sostanziale alla Documentazione vigente;
- mantenere la Piattaforma ospitata presso infrastrutture ubicate in Italia, con le caratteristiche di cui all'Art. 3.3;
- adottare e mantenere le misure di sicurezza di cui all'Art. 17 e all'Allegato E;
- applicare il presidio di pseudonimizzazione di cui all'Art. 15 a ogni elaborazione mediante intelligenza artificiale che coinvolga dati identificativi;
- non utilizzare i Contenuti del Cliente per finalità proprie diverse dall'erogazione del Servizio, secondo l'Art. 18;
- erogare l'assistenza secondo l'Allegato G;
- informare il Cliente delle modifiche rilevanti al Servizio e alle condizioni contrattuali secondo l'Art. 27;
- dare seguito, nei termini previsti, alle richieste di esportazione e cancellazione dei dati di cui all'Art. 28;
- mantenere un elenco aggiornato dei propri sub-fornitori e sub-responsabili, di cui all'Allegato H richiamato nell'Allegato C.

Art. 14 — Funzionalità di intelligenza artificiale

14.1 Alcune funzionalità della Piattaforma, tra cui l'assistente Charlie, l'analisi dei questionari, la comparazione di prodotti, il supporto alla consulenza, la lettura delle condizioni generali di assicurazione e la generazione di contenuti, si avvalgono di modelli di intelligenza artificiale generativa. I modelli operano quali motori di elaborazione linguistica e logica e non dispongono di accesso autonomo alla base dati della Piattaforma.

14.2 Il Cliente prende atto e accetta che gli Output AI sono generati mediante processi automatizzati di natura probabilistica e possono contenere errori, imprecisioni od omissioni, anche non immediatamente riconoscibili.

14.3 Gli Output AI, ivi compresi report di analisi del rischio, questionari, comparazioni, raccomandazioni, analisi di sinistri e sintesi di condizioni di polizza, costituiscono strumenti di supporto operativo. Essi non costituiscono consulenza professionale, assicurativa, legale, fiscale o finanziaria, non hanno valore di documento contrattuale o precontrattuale verso i clienti finali del Cliente e non sostituiscono il giudizio professionale dell'intermediario, gli obblighi di adeguatezza, informativa e diligenza né gli adempimenti previsti dal D.Lgs. 209/2005 e dalla regolamentazione IVASS applicabile, ivi inclusa la disciplina in materia di distribuzione assicurativa e di governo e controllo del prodotto.

14.4 Il Cliente si obbliga a far verificare gli Output AI da personale competente della propria organizzazione prima di ogni utilizzo, comunicazione a terzi o assunzione di decisioni, e resta unico ed esclusivo responsabile delle decisioni assunte e delle informazioni trasmesse ai propri clienti, anche ove fondate in tutto o in parte su Output AI.

14.5 Il Cliente si obbliga a non utilizzare gli Output AI quale unico fondamento di decisioni interamente automatizzate che producano effetti giuridici o incidano in modo analogamente significativo sulle persone fisiche, ai sensi dell'art. 22 GDPR, salvo che ciò sia espressamente previsto, lecito e assistito dalle garanzie di legge, e assicura in ogni caso un'adeguata supervisione umana coerente con i principi del Regolamento (UE) 2024/1689 («AI Act») ove applicabile.

14.6 Il Cliente si obbliga a non impiegare le funzionalità di intelligenza artificiale per pratiche vietate o ad alto rischio ai sensi della normativa applicabile, secondo quanto specificato nell'Allegato F.

14.7 2000net può modificare i modelli impiegati, i relativi fornitori, le regioni di elaborazione e i parametri di funzionamento, nel rispetto di garanzie di sicurezza e di protezione dei dati almeno equivalenti e delle previsioni dell'Allegato C in materia di sub-responsabili. Tali modifiche possono determinare variazioni nella formulazione, nella lunghezza o nella qualità degli Output AI, nonché nei consumi di Crediti.

14.8 2000net non presta alcuna garanzia in ordine ad accuratezza, completezza, affidabilità, riproducibilità o idoneità a uno scopo determinato degli Output AI e, nei limiti massimi consentiti dalla legge, non risponde dei danni derivanti dal loro utilizzo in assenza dell'adeguata verifica di cui al comma 15.4.

14.9 Nei rapporti tra le Parti, gli Output AI generati per il Cliente sono destinati all'uso interno del Cliente e all'attività verso i propri clienti finali; 2000net non rivendica diritti su di essi. Il Cliente prende atto che, per la natura dei sistemi generativi, output analoghi possono essere prodotti per altri utenti e che non può essere garantita l'originalità o l'esclusività dell'Output AI.

Art. 15 — Offuscamento, minimizzazione, mascheramento e trattamento dei dati nei flussi di intelligenza artificiale

15.1 Nessuna componente della Piattaforma invoca direttamente un fornitore di intelligenza artificiale. Tutti i flussi transitano da un unico microservizio interno ospitato sull'infrastruttura di 2000net in Italia, che costituisce punto unico di controllo, di applicazione delle misure di minimizzazione e di tracciabilità.

15.2 Prima dell'invio al modello, il microservizio rileva i dati identificativi presenti nel testo o nel documento e li sostituisce con segnaposto tipizzati; nella risposta del modello i segnaposto sono ri-sostituiti in locale con i valori reali, così che l'operatore del Cliente riceva un contenuto completo e leggibile. La corrispondenza tra segnaposto e valori reali permane esclusivamente all'interno del microservizio, in memoria volatile e per la sola durata della singola richiesta: non è trasmessa al modello né salvata su supporto persistente. Il processo è descritto nell'Allegato D.

15.3 Le Parti danno atto che il trattamento descritto costituisce pseudonimizzazione ai sensi dell'art. 4, n. 5, GDPR e non anonimizzazione: i dati trasmessi al modello restano dati personali nei confronti del Titolare e di 2000net, che dispongono dei mezzi di ricomposizione, pur non essendo, in assenza di tali mezzi, ragionevolmente riconducibili a persone identificabili da parte del destinatario. La pseudonimizzazione costituisce misura tecnica di minimizzazione e sicurezza ai sensi degli art. 25 e 32 GDPR e non esonera il Titolare dai propri obblighi.

15.4 I documenti non sono inviati in formato nativo quando possono contenere dati personali. I documenti testuali sono sottoposti a estrazione del testo; le scansioni e le immagini sono elaborate mediante riconoscimento ottico dei caratteri eseguito localmente nel data center di 2000net presso DATA4 Cornaredo (MI), senza ricorso a servizi esterni. I documenti pubblici e privi di dati personali, quali le condizioni generali di assicurazione a catalogo, possono essere trasmessi in formato nativo.

15.5 Determinati dati, tra cui le date, possono essere mantenuti in chiaro in quanto, isolatamente considerati, non consentono l'identificazione di un interessato e risultano necessari alla qualità dell'elaborazione.

15.6 Il presidio descritto opera sui dati che la Piattaforma è in grado di riconoscere quali dati identificativi. Il Cliente prende atto che nessun sistema di rilevamento può garantire l'individuazione della totalità dei dati personali contenuti in testi liberi o in documenti caricati, e si obbliga pertanto, ai sensi dell'Art. 12, a verificarne preventivamente il contenuto e a non immettere dati non necessari alla finalità perseguita. Il Cliente si astiene in particolare dal caricare documenti contenenti categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 GDPR ove non strettamente necessario e privo di idonea base giuridica. 2000net non esercita alcun controllo preventivo di merito sui contenuti immessi dal Cliente.

15.7 L'elaborazione da parte dei modelli avviene su infrastruttura enterprise ubicata nell'Unione Europea (Google Cloud Vertex AI, con residenza dei dati nell'Unione Europea), con accordo sul trattamento dei dati, isolamento a livello di progetto cloud dedicato e divieto contrattuale di riutilizzo dei dati per l'addestramento dei modelli. Non sono utilizzate interfacce dirette o versioni consumer dei servizi di intelligenza artificiale.

15.8 2000net effettua verifiche periodiche del presidio, anche mediante uno strumento interno di conformità che consente di simulare la chiamata al modello su documenti reali e di visualizzare esattamente il contenuto che sarebbe trasmesso, senza effettuare la chiamata.

Art. 16 — Protezione dei dati personali

16.1 In relazione ai Dati Personali trattati mediante la Piattaforma, il Cliente agisce quale Titolare del trattamento e 2000net quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, secondo quanto disciplinato nell'Allegato C, che il Cliente accetta contestualmente al Contratto.

16.2 La qualificazione di cui al comma precedente si applica a tutti i trattamenti eseguiti da 2000net per conto del Cliente mediante la Piattaforma, ivi compresi quelli relativi ai documenti caricati dal Cliente e ai dati acquisiti tramite Integrazione. Resta ferma la responsabilità esclusiva del Cliente, quale Titolare, in ordine alla liceità del trattamento, alla sussistenza di idonea base giuridica ai sensi degli artt. 6 e 9 GDPR, al rispetto dei principi di cui all'art. 5 GDPR, alla pertinenza e non eccedenza dei dati immessi e all'assolvimento degli obblighi informativi verso gli interessati.

16.3 Il Fornitore Terzo che eroga il Backoffice agisce quale autonomo Responsabile del trattamento del Cliente in virtù del rapporto contrattuale che li lega, e non quale sub-responsabile di 2000net. Le Parti collaborano ragionevolmente affinché il Cliente possa adempiere ai propri obblighi verso gli interessati e verso l'Autorità di controllo.

16.4 I fornitori di infrastruttura, di servizi cloud e di modelli di intelligenza artificiale di cui 2000net si avvale agiscono quali sub-responsabili di 2000net, secondo l'Allegato C.

16.5 Ciascuna Parte agisce quale autonomo Titolare in relazione ai dati di contatto dei rispettivi referenti aziendali, trattati per la gestione del rapporto contrattuale.

16.6 2000net ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati, contattabile all'indirizzo dpo@2000net.it. Le richieste in materia di protezione dei dati possono essere indirizzate all'indirizzo PEC privacy@pec.2000net.it.

16.7 Il Cliente è tenuto a rendere agli interessati le informative di cui agli artt. 13 e 14 GDPR, dando conto, ove pertinente, dell'impiego di sistemi di intelligenza artificiale e delle relative misure di pseudonimizzazione.

Art. 17 — Sicurezza informatica

17.1 2000net adotta e mantiene misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, conformi all'art. 32 GDPR e coerenti con il proprio sistema di gestione della sicurezza delle informazioni certificato ISO/IEC 27001, descritte nell'Allegato E.

17.2 Le misure comprendono, in via esemplificativa: cifratura dei dati in transito e a riposo; segregazione logica multi-tenant; controlli di accesso basati sul minimo privilegio e autenticazione forte per le utenze amministrative; gestione cifrata e rotazione delle credenziali tecniche di integrazione; registrazione degli accessi e delle operazioni; backup periodici con possibilità di ripristino a un momento determinato; procedure di continuità operativa e ripristino; gestione delle vulnerabilità e degli aggiornamenti; formazione del personale.

17.3 Il Cliente adotta, per la parte di propria competenza, misure di sicurezza adeguate su dispositivi, reti, credenziali e configurazioni, e si astiene da condotte idonee a compromettere la sicurezza della Piattaforma.

17.4 2000net informa il Cliente delle violazioni dei dati personali che lo riguardano secondo i termini e le modalità dell'Allegato C. Le Parti cooperano nella gestione e nella mitigazione degli incidenti.

17.5 Il Cliente non può effettuare test di vulnerabilità, penetration test o attività analoghe sulla Piattaforma senza previa autorizzazione scritta di 2000net e nel rispetto delle modalità concordate.

Art. 18 — Proprietà dei dati

18.1 I Contenuti del Cliente sono e restano di esclusiva titolarità del Cliente o dei soggetti che ne hanno diritto. 2000net non vanta alcun diritto su di essi.

18.2 Il Cliente concede a 2000net una licenza limitata, non esclusiva, gratuita e revocabile a ospitare, riprodurre, elaborare e trasmettere i Contenuti del Cliente nella sola misura necessaria a erogare il Servizio, a garantirne la sicurezza e la continuità e a fornire l'assistenza richiesta.

18.3 Con impegno di natura essenziale, 2000net non utilizza i Contenuti del Cliente per addestrare, perfezionare, ri-addestrare o valutare modelli di intelligenza artificiale propri o di terzi, né per costituire banche dati, dataset, analisi di mercato o prodotti informativi autonomi, in forma identificabile, pseudonimizzata o anonimizzata. 2000net seleziona esclusivamente fornitori di modelli contrattualmente vincolati a non utilizzare i dati ricevuti in input per l'addestramento dei propri modelli.

18.4 2000net può raccogliere ed elaborare dati tecnici, diagnostici e di utilizzo in forma aggregata e anonima, non riconducibili al Cliente, ai suoi Utenti o ai suoi clienti finali, al solo fine di monitorare, mantenere, dimensionare e migliorare il Servizio. Tali dati non comprendono in alcun caso i Contenuti del Cliente.

18.5 Il Cliente garantisce di essere legittimato a immettere i Contenuti del Cliente nella Piattaforma e di disporre di ogni necessario diritto, autorizzazione o consenso di terzi.

18.6 La Piattaforma non è destinata a costituire archivio primario o sistema di conservazione a norma dei dati del Cliente. Resta a carico del Cliente la conservazione di copie dei propri dati sui sistemi di cui è titolare, fermi gli obblighi di backup assunti da 2000net.

Art. 19 — Proprietà intellettuale

19.1 La Piattaforma, il codice sorgente, le interfacce, la struttura, i modelli, gli algoritmi, i prompt, i processi di elaborazione, le basi dati realizzate da 2000net, la Documentazione e i marchi «SmartAgency», «RISKASS», «Charlie» e «ROBOCO» sono e restano di esclusiva titolarità di 2000net o dei suoi licenzianti, e sono protetti dalla normativa in materia di proprietà intellettuale e industriale. Il Contratto non attribuisce al Cliente alcun diritto su di essi, al di fuori del diritto d'uso strumentale di cui all'Art. 2.2.

19.2 È vietato al Cliente, direttamente o tramite terzi: riprodurre, modificare, tradurre, decompilare, disassemblare o sottoporre a reverse engineering la Piattaforma, salvo nei limiti inderogabili dell'art. 64-quater L. 633/1941; cedere, rivendere, noleggiare, concedere in sublicenza o utilizzare il Servizio in regime di service bureau a beneficio di terzi; rimuovere o alterare avvisi di copyright, marchi o note legali.

19.3 È vietata l'estrazione o il reimpiego massivo, sistematico o automatizzato dei contenuti resi disponibili da 2000net, ivi inclusi i cataloghi di condizioni generali di assicurazione e le relative elaborazioni.

19.4 È vietato utilizzare il Servizio per sviluppare, alimentare o migliorare prodotti o servizi concorrenti, nonché per finalità di benchmarking destinate alla diffusione presso terzi.

19.5 I suggerimenti e i commenti sulla Piattaforma forniti dal Cliente potranno essere liberamente utilizzati da 2000net per lo sviluppo del Servizio, senza obbligo di compenso e senza che ciò attribuisca al Cliente diritti sulle relative implementazioni. La presente previsione non attribuisce a 2000net alcun diritto sui Contenuti del Cliente.

19.6 Il Cliente può utilizzare i marchi di 2000net, SmartAgency, RISKASS o ROBOCO solo previa autorizzazione scritta. 2000net può citare denominazione e logo del Cliente quale referencia commerciale, salvo diniego scritto del Cliente, efficace immediatamente per gli utilizzi futuri.

Art. 20 — Assistenza, manutenzione e aggiornamenti

20.1 2000net eroga l'assistenza secondo canali, orari e tempi di riscontro indicati nell'Allegato G, in funzione del Piano sottoscritto.

20.2 2000net provvede alla manutenzione correttiva ed evolutiva della Piattaforma. Gli aggiornamenti sono rilasciati senza costi aggiuntivi e senza necessità di intervento del Cliente, salvo diversa indicazione.

20.3 Sono esclusi dall'assistenza, salvo separato accordo economico: la formazione degli Utenti oltre i contenuti dell'Academy; le configurazioni straordinarie; l'importazione massiva di dati; gli sviluppi personalizzati; l'assistenza su sistemi di terzi; gli interventi resi necessari da uso non conforme o da fatto del Cliente.

20.4 Le funzionalità rese disponibili in anteprima, in versione beta o sperimentale sono fornite nello stato in cui si trovano, sono escluse dai livelli di servizio e dalle garanzie e costituiscono informazione riservata di 2000net fino al rilascio commerciale.

Art. 21 — Disponibilità del servizio

21.1 2000net persegue gli obiettivi di disponibilità indicati nell'Allegato G, calcolati su base mensile e al netto delle esclusioni ivi previste.

21.2 2000net può sospendere temporaneamente il Servizio per manutenzione programmata, dandone preavviso di norma con almeno 48 (quarantotto) ore e privilegiando le fasce di minore utilizzo. Gli interventi urgenti o correttivi possono essere eseguiti senza preavviso, con comunicazione successiva.

21.3 Non costituiscono inadempimento di 2000net le indisponibilità derivanti da: fatto del Cliente o dei suoi Utenti; malfunzionamenti della connettività o dei dispositivi del Cliente; indisponibilità di sistemi o servizi di terzi, ivi incluse le API dei Fornitori Terzi e i servizi di intelligenza artificiale; manutenzioni programmate; cause di forza maggiore ai sensi dell'Art. 24.6.

Art. 22 — Sospensione del servizio

22.1 2000net può sospendere, in tutto o in parte e previa comunicazione ove possibile, l'accesso al Servizio nei casi di: (i) mancato pagamento, secondo il comma 23.2; (ii) utilizzo illecito o contrario alla Policy di cui all'Allegato F; (iii) violazione della sicurezza o rischio concreto per l'integrità, la disponibilità o la riservatezza della Piattaforma o dei dati di altri clienti; (iv) abuso delle risorse o carichi anomali; (v) violazione contrattuale grave; (vi) ordine dell'Autorità.

22.2 In caso di mancato pagamento, decorso il termine di scadenza la licenza permane in stato di tolleranza per 15 (quindici) giorni, durante i quali il Servizio resta operativo e in Piattaforma è esposto apposito avviso. Decorso inutilmente tale periodo, previo sollecito scritto, 2000net può sospendere l'accesso ai sensi dell'art. 1460 c.c.

22.3 La sospensione è mantenuta per il tempo strettamente necessario a rimuovere la causa ed è attuata, ove possibile, in modo proporzionato e limitato alle funzionalità interessate. Durante la sospensione i Contenuti del Cliente restano conservati.

22.4 La sospensione non sospende né riduce l'obbligo di corrispondere i corrispettivi maturati e non dà diritto a indennizzi, salvo che sia stata disposta in assenza dei presupposti.

22.5 Ove la sospensione per mancato pagamento si protragga oltre 60 (sessanta) giorni, 2000net può risolvere il Contratto ai sensi del comma 24.4 e procedere secondo l'Art. 28.

Art. 23 — Esclusioni di garanzia

23.1 2000net garantisce che il Servizio sarà erogato a regola d'arte, con la diligenza professionale richiesta, e che le funzionalità rese disponibili opereranno in conformità sostanziale alla Documentazione vigente.

23.2 Al di fuori di quanto previsto al comma precedente, e nei limiti massimi consentiti dalla legge, 2000net non garantisce che: (i) l'utilizzo della Piattaforma sia ininterrotto, tempestivo o esente da errori; (ii) la Piattaforma soddisfi esigenze, obiettivi commerciali o risultati economici del Cliente non espressamente concordati per iscritto; (iii) gli Output AI siano accurati, completi, affidabili o riproducibili; (iv) i sistemi, le API e i materiali di terzi accessibili tramite la Piattaforma siano disponibili, adeguati o privi di errori; (v) i contenuti informativi di fonte esterna, ivi incluse le condizioni generali di assicurazione a catalogo, siano completi o aggiornati alla data di consultazione.

23.3 La Piattaforma non è destinata all'impiego in contesti in cui un malfunzionamento possa determinare pericolo per la vita, per l'incolumità delle persone o per l'ambiente.

Art. 24 — Limitazioni di responsabilità

24.1 2000net risponde dei soli danni diretti e prevedibili cagionati al Cliente per inadempimento degli obblighi assunti con il Contratto.

24.2 Salvo quanto previsto al comma 24.5, la responsabilità complessiva di 2000net verso il Cliente, per qualsiasi titolo e in qualsiasi forma, per l'insieme degli eventi verificatisi in ciascun anno contrattuale, non può eccedere l'importo dei corrispettivi netti corrisposti dal Cliente nei 12 (dodici) mesi precedenti l'evento generatore del danno.

24.3 Nei limiti consentiti dalla legge, è esclusa la responsabilità di 2000net per danni indiretti, mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali, perdita di avviamento, interruzione dell'attività, pretese di terzi, sanzioni amministrative irrogate al Cliente per fatto a esso imputabile, nonché per perdita o alterazione di dati imputabile alla mancata effettuazione, da parte del Cliente, delle copie di cui all'Art. 18.6.

24.4 Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., il Contratto si risolve di diritto, mediante comunicazione scritta della Parte adempiente, in caso di violazione degli Artt. 5.1 e 5.3 (credenziali), 9 (per mancato pagamento protrattosi oltre i termini dell'Art. 22.2), 18.3, 19.2, 19.3 e 19.4 (proprietà intellettuale e usi concorrenziali), 29 (riservatezza), nonché degli obblighi essenziali di cui all'Allegato C. Negli altri casi di inadempimento, la Parte adempiente può diffidare per iscritto l'altra ad adempiere entro 15 (quindici) giorni, decorsi inutilmente i quali il Contratto si intende risolto ai sensi dell'art. 1454 c.c.

24.5 Le limitazioni ed esclusioni di cui al presente articolo non si applicano nei casi di dolo o colpa grave, di danni alla persona, di violazione degli obblighi di riservatezza di cui all'Art. 29, di violazione del divieto di utilizzo dei

Contenuti del Cliente di cui all'Art. 18.3, e in ogni altro caso in cui la limitazione non sia consentita da norma imperativa.

24.6 Nessuna Parte risponde per il mancato o ritardato adempimento dovuto a cause di forza maggiore o comunque estranee al proprio ragionevole controllo, quali provvedimenti dell'Autorità, calamità naturali, interruzioni di energia o di connettività, indisponibilità di fornitori di infrastruttura cloud, attacchi informatici di elevata sofisticazione a fronte dell'adozione di misure di sicurezza adeguate. La Parte impedita ne dà tempestiva comunicazione; ove l'impedimento si protragga oltre 60 (sessanta) giorni, ciascuna Parte può recedere senza oneri.

24.7 Ogni pretesa del Cliente fondata sul Contratto deve essere fatta valere, a pena di decadenza, entro 12 (dodici) mesi dal giorno in cui il Cliente ha avuto conoscenza del fatto generatore.

Art. 25 — Manleva

25.1 Nei limiti consentiti dalla legge, il Cliente manleva e tiene indenne 2000net, i suoi amministratori, dipendenti e collaboratori da ogni pretesa, contestazione, richiesta risarcitoria o sanzione avanzata da terzi, ivi inclusi i propri clienti finali, gli interessati e le Autorità di controllo, derivante da: (i) i Contenuti del Cliente e la loro immissione nella Piattaforma; (ii) l'assenza di idonea base giuridica o di legittimazione al trattamento; (iii) l'uso del Servizio in violazione del Contratto, dell'Allegato F o della normativa applicabile; (iv) l'utilizzo degli Output AI senza l'adeguata verifica di cui all'Art. 14.4; (v) l'attivazione di Integrazioni in assenza dei presupposti di cui all'Art. 11.2.

25.2 2000net dà tempestiva comunicazione al Cliente della pretesa e il Cliente può partecipare alla difesa. Nessuna transazione che vincoli 2000net può essere conclusa senza il suo preventivo consenso scritto.

25.3 La manleva non opera per la parte di pretesa riconducibile a dolo o colpa grave di 2000net o a inadempimento dei suoi obblighi contrattuali.

Art. 26 — Fornitori terzi e subfornitori

26.1 2000net può avvalersi di subfornitori e sub-responsabili per l'erogazione del Servizio, ivi inclusi fornitori di infrastruttura, di servizi cloud, di modelli di intelligenza artificiale, di servizi di pagamento e di monitoraggio, a condizione che siano vincolati a obblighi di riservatezza e di protezione dei dati almeno equivalenti. 2000net risponde del loro operato nei limiti di cui all'Art. 24.

26.2 L'elenco aggiornato dei sub-responsabili è riportato nell'Allegato H richiamato dall'Allegato C ed è disponibile su richiesta.

26.3 L'aggiunta o la sostituzione di sub-responsabili è comunicata con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso; entro tale termine il Cliente può opporsi per motivi giustificati e documentati relativi alla protezione dei dati e, in caso di opposizione non superabile, ciascuna Parte può recedere senza oneri, con rimborso pro rata temporis.

26.4 I Fornitori Terzi che erogano al Cliente il Backoffice o altri sistemi oggetto di Integrazione non sono subfornitori di 2000net: i relativi rapporti restano disciplinati esclusivamente dal contratto tra il Cliente e il Fornitore Terzo, secondo l'Art. 11.

26.5 L'utilizzo di materiali, contenuti o servizi di terzi accessibili tramite la Piattaforma resta soggetto ai rispettivi termini, che il Cliente è tenuto a osservare.

Art. 27 — Modifiche al servizio e alle condizioni contrattuali

27.1 2000net può introdurre, modificare, sostituire o dismettere funzionalità, Moduli e Integrazioni, nonché modificare le presenti condizioni generali e gli Allegati, per esigenze di adeguamento normativo, tecnico, organizzativo, di sicurezza o di evoluzione del Servizio, dandone comunicazione con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso tramite posta elettronica o avviso in Piattaforma.

27.2 Qualora le modifiche comportino una riduzione sostanziale e non temporanea delle funzionalità essenziali comprese nel Piano acquistato, ovvero risultino altrimenti sostanzialmente peggiorative per il Cliente, questi può recedere dal Contratto con comunicazione da inviarsi entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione, con effetto dalla data di efficacia della modifica e diritto al rimborso pro rata temporis dei corrispettivi non goduti. Tale recesso costituisce l'unico rimedio esperibile in relazione alla modifica.

27.3 In assenza di recesso, l'utilizzo del Servizio successivo alla data di efficacia vale quale accettazione delle modifiche.

27.4 Le modifiche imposte da norme imperative, da provvedimenti dell'Autorità o rese necessarie da ragioni di sicurezza hanno efficacia immediata, con comunicazione anche successiva.

27.5 Le variazioni dei corrispettivi sono disciplinate dall'Art. 9.12 e le variazioni dei consumi di Crediti dall'Art. 8.1.

Art. 28 — Restituzione, esportazione e cancellazione dei dati

28.1 Durante il periodo di validità del Contratto il Cliente può esportare autonomamente, in qualsiasi momento e senza costi aggiuntivi, i dati di propria titolarità presenti nella Piattaforma, indipendentemente dal Piano sottoscritto. A tal fine la Piattaforma mette a disposizione un'apposita funzione di esportazione in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, con particolare riferimento ai dati anagrafici dei clienti e dei prospect del Cliente.

28.2 L'esportazione autonoma dei dati deve essere effettuata dal Cliente prima della scadenza o della cessazione del Contratto. Alla scadenza, cessazione o risoluzione, l'accesso alla Piattaforma e alle relative funzionalità viene infatti bloccato, salvo l'eventuale permanenza dell'Account nel Piano Gratuito.

28.3 2000net non effettua ordinariamente l'estrazione dei dati per conto del Cliente. Qualora il Cliente non abbia provveduto all'esportazione prima della cessazione, potrà richiedere per iscritto a 2000net, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione, l'esecuzione di un'esportazione manuale dei dati ancora presenti nei sistemi.

28.4 L'esportazione manuale costituisce un'attività professionale aggiuntiva, non compresa nel corrispettivo del Contratto, ed è effettuata previa verifica della disponibilità e dell'effettiva recuperabilità dei dati. Tempi, modalità, formato di consegna e corrispettivo sono comunicati al Cliente mediante separata quotazione; l'attività è avviata solo a seguito dell'accettazione della quotazione.

28.5 Decorso il termine di 60 (sessanta) giorni dalla cessazione senza che sia pervenuta una richiesta scritta di esportazione, 2000net può procedere alla cancellazione definitiva dell'Account e dei dati del Cliente. I dati sono rimossi anche dai sistemi di backup secondo i tempi tecnici dei relativi cicli di conservazione, fatto salvo quanto debba essere conservato in adempimento di obblighi di legge, in forma segregata e con accesso limitato al solo personale autorizzato. La presente disposizione non si applica agli Account che permangano attivi nel Piano Gratuito, per i quali opera l'Art. 7.6.

28.6 Durante la validità del Contratto il Cliente può cancellare autonomamente i propri dati mediante l'apposita funzione di inizializzazione dell'Account. La cancellazione è irreversibile e può comportare l'impossibilità di utilizzare il Servizio: prima di procedere il Cliente è tenuto a esportare i dati che intende conservare. La cancellazione effettuata durante la validità del Contratto non ne determina la cessazione né estingue gli obblighi di pagamento.

28.7 Su richiesta scritta del Cliente, 2000net può rilasciare attestazione dell'avvenuta cancellazione dei dati.

28.8 Qualora il Cliente proceda autonomamente alla cancellazione definitiva dei dati mediante le funzionalità disponibili nella Piattaforma, l'operazione deve intendersi irreversibile. I dati cancellati non potranno essere ripristinati né recuperati da 2000net, salvo l'eventuale presenza temporanea di copie nei sistemi di backup, utilizzabili esclusivamente per finalità tecniche, di sicurezza o di continuità operativa e non per il ripristino su richiesta del Cliente.

28.9 I log di sistema e di sicurezza sono conservati per un periodo massimo di 180 (centottanta) giorni e trattati esclusivamente per finalità di sicurezza, diagnostica, prevenzione degli abusi e conformità normativa.

Art. 29 — Riservatezza

29.1 Ciascuna Parte si obbliga a mantenere riservate le informazioni non pubbliche acquisite in esecuzione del Contratto, ivi incluse specifiche tecniche, credenziali, architetture, condizioni economiche, funzionalità in anteprima e Contenuti del Cliente, adottando un grado di diligenza non inferiore a quello impiegato per le proprie informazioni riservate di pari importanza.

29.2 L'accesso alle informazioni riservate è limitato ai soggetti che abbiano effettiva necessità di conoscerle e che siano vincolati a obblighi di riservatezza almeno equivalenti.

29.3 Non sono riservate le informazioni: (i) di pubblico dominio senza violazione del Contratto; (ii) già legittimamente possedute dalla Parte ricevente; (iii) sviluppate autonomamente senza utilizzo delle informazioni altrui; (iv) di cui sia imposta la comunicazione per legge o per ordine dell'Autorità, nei limiti dello stretto necessario e previo avviso all'altra Parte ove consentito.

29.4 Gli obblighi del presente articolo sopravvivono per 5 (cinque) anni dalla cessazione del Contratto e, con riferimento ai Contenuti del Cliente, fino alla loro integrale cancellazione.

Art. 30 — Comunicazioni

30.1 Le comunicazioni relative al Contratto sono validamente effettuate agli indirizzi di posta elettronica e PEC indicati nell'Ordine, ovvero mediante avviso in Piattaforma per le comunicazioni di carattere generale.

30.2 Disdetta, recesso, diffide, contestazioni e comunicazioni relative alla risoluzione devono essere trasmesse a mezzo posta elettronica certificata o raccomandata A/R.

30.3 Ciascuna Parte comunica tempestivamente all'altra ogni variazione dei propri recapiti. Le comunicazioni inviate all'ultimo recapito comunicato si intendono validamente ricevute.

Art. 31 — Cessione del contratto

31.1 Il Cliente non può cedere il Contratto, neppure parzialmente, né i diritti da esso derivanti, senza il preventivo consenso scritto di 2000net, che non potrà essere irragionevolmente negato in caso di operazioni straordinarie infragruppo o di cessione di ramo d'azienda.

31.2 2000net può cedere il Contratto a società controllanti, controllate o collegate, ovvero nell'ambito di operazioni di cessione o conferimento del ramo d'azienda relativo alla Piattaforma, dandone comunicazione al Cliente. Restano ferme le previsioni dell'Allegato C in materia di protezione dei dati.

Art. 32 — Legge applicabile e foro competente

32.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

32.2 Le Parti si impegnano a tentare la composizione amichevole di ogni controversia mediante incontro formale da tenersi entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta scritta di una di esse.

32.3 Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità o risoluzione del Contratto è competente in via esclusiva il Foro di Vercelli. Ove il Cliente rivesta la qualifica di consumatore, resta ferma la competenza del foro di residenza o domicilio elettivo del medesimo.

32.4 È fatta salva l'applicazione delle norme inderogabili in materia di protezione dei dati personali e di tutela del consumatore, ove applicabili.

Art. 33 — Approvazione specifica delle clausole ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341, secondo comma, e 1342, secondo comma, del Codice civile, il Cliente dichiara di aver letto, compreso e di approvare specificamente le seguenti clausole:

- Art. 5.3 e 5.4 (responsabilità per credenziali e per gli Utenti);
- Art. 6.4, 6.5, 6.6, 6.7 e 6.8 (passaggi di Piano, conguagli in caso di upgrade da Moduli a box, disattivazione degli Utenti in caso di passaggio a Piano monoutente, assenza di rimborsi);
- Art. 7.3, 7.5 e 7.6 (disattivazione automatica degli Utenti alla conversione nel Piano Gratuito; esclusione di garanzie e di responsabilità per Periodo di Prova e Piano Gratuito; facoltà di sospensione, cessazione e cancellazione dei dati e dell'Account per inattività);
- Art. 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.7 e 8.8 (non cumulabilità, termine di utilizzo dei pacchetti, limiti di acquisto, non trasferibilità, decadenza dei Crediti associati ai Moduli ed estinzione dei Crediti);
- Art. 9.3, 9.6, 9.9, 9.10, 9.12 e 9.13 (unicità e cambio della modalità di pagamento, attivazione anticipata rispetto all'incasso, obblighi sul mandato di addebito e sospensione per insoluto, interessi moratori, aggiornamento dei corrispettivi, oneri verso Fornitori Terzi);
- Art. 10.1, 10.2, 10.3, 10.4, 10.5, 10.6, 10.7, 10.8 e 10.9 (durata annuale e sue deroghe, termini e modalità di disdetta, condizioni promozionali e vincoli di permanenza, effetti dell'annullamento del Piano e

conversione nel Piano Gratuito, sorte dei Moduli a box, effetti della disattivazione dei Moduli, corrispettivi dovuti in caso di uscita anticipata, recesso di 2000net);

- Art. 11.6, 11.7 e 11.8 (esclusioni di responsabilità relative ai Fornitori Terzi e alle API, unico rimedio, oneri economici);
- Art. 14.4, 15.5, 15.7 e 15.8 (obblighi di verifica degli Output AI, divieto di decisioni automatizzate, facoltà di modifica dei modelli, esclusione di garanzie e di responsabilità);
- Art. 15.6 (limiti del presidio di offuscamento e obblighi del Cliente);
- Art. 18.6 (esclusione della funzione di archivio primario e onere di copia);
- Art. 19.2, 20.3 e 20.4 (divieti in materia di proprietà intellettuale e usi concorrenziali);
- Art. 20.3 e 21.4 (esclusioni dall'assistenza; funzionalità in anteprima);
- Art. 21.2 e 22.3 (sospensioni per manutenzione ed esclusioni di responsabilità);
- Art. 22 (sospensione del servizio e relativi effetti);
- Art. 23 (esclusioni di garanzia);
- Art. 24.2, 25.3, 25.4, 25.6 e 25.7 (limitazione di responsabilità, esclusioni, clausola risolutiva espressa, forza maggiore, decadenza);
- Art. 25 (manleva);
- Art. 27 (modifiche unilaterali al Servizio e alle condizioni contrattuali; unico rimedio);
- Art. 28.2, 28.3, 28.5, 28.6 e 28.8 (onere di esportazione a carico del Cliente, termine per la richiesta di esportazione manuale, cancellazione definitiva di dati e Account, irreversibilità della cancellazione);
- Art. 31.1 e 32.2 (divieto di cessione a carico del Cliente e facoltà di cessione di 2000net);
- Art. 32.3 (foro esclusivo).

Art. 34 — Allegati contrattuali

Costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto i seguenti Allegati:

- Allegato A — Descrizione dei servizi, dei Moduli e dello Store;
- Allegato B — Schema di Ordine e condizioni economiche;
- Allegato B1 — Condizioni di pagamento online;
- Allegato B2 — Condizioni di pagamento con addebito diretto e fatturazione bimestrale;
- Allegato C — Accordo sul trattamento dei dati personali (art. 28 GDPR);
- Allegato D — Processo di offuscamento e pseudonimizzazione nei flussi di intelligenza artificiale;
- Allegato E — Allegato tecnico e di sicurezza;
- Allegato F — Policy di corretto utilizzo;
- Allegato G — Assistenza e livelli di servizio;
- Allegato H — Elenco dei sub-responsabili del trattamento.

Gli Allegati A, B, C e, secondo la modalità di pagamento prescelta, B1 oppure B2 sono uniti al Contratto; al Cliente è sottoposto il solo allegato di pagamento applicabile. Gli Allegati D, E, F, G e H sono pubblicati all'indirizzo smartagency.cloud e sono richiamati per riferimento: essi vincolano le Parti a ogni effetto e sono resi disponibili in forma consultabile e scaricabile prima dell'accettazione del Contratto. Le relative modifiche sono comunicate e producono effetto ai sensi dell'Art. 27. Su richiesta del Cliente, 2000net ne trasmette copia nella versione vigente alla data di sottoscrizione.

È inoltre resa disponibile, separatamente dal Contratto, l'informativa sul trattamento dei dati personali degli Utenti della Piattaforma ai sensi degli artt. 13 e 14 GDPR.

Sottoscrizione

Il Cliente dichiara di aver letto e compreso il Contratto e i relativi Allegati e di accettarne integralmente il contenuto.

Luogo e data: _____

2000net S.r.l.	Il Cliente
_____	_____
Il legale rappresentante	Il legale rappresentante

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente approva specificamente le clausole elencate all'Art. 33 del Contratto.

Luogo e data: _____ Il Cliente _____

Allegato A — Descrizione dei servizi, dei Moduli e dello Store

A.1 Piattaforma inclusa

Fornita con qualsiasi acquisto e non oggetto di autonoma commercializzazione: assistente Charlie chat, Pulse, Anagrafica Clienti, Prospect, Team, Academy.

A.2 Famiglie di prodotto

- RISKASS: Questionario, Comparazione, Consulenza, Raccomandazione.
- ROBOCO: moduli di automazione dei processi di agenzia, secondo il catalogo vigente.
- UTILITIES: moduli trasversali di produttività e collaborazione, secondo il catalogo vigente.
- INTEGRAZIONI: funzioni trasversali che consentono lo scambio di informazioni con sistemi di terzi.

La composizione delle famiglie e l'elenco dei Moduli disponibili sono quelli pubblicati nel catalogo della Piattaforma e possono variare nel tempo ai sensi dell'Art. 27.

A.3 Integrazioni

Le Integrazioni consentono lo scambio di informazioni con gestionali di backoffice, strumenti di produttività, gestione documentale e altri sistemi di terzi. La disponibilità di ciascuna Integrazione dipende dal Fornitore Terzo secondo l'Art. 11. Le Integrazioni disponibili e le eventuali condizioni economiche sono indicate nel catalogo e nell'Ordine.

A.4 Store

Lo Store consente al Cliente di consultare il catalogo, verificare i Moduli compresi nel proprio Piano, acquistare o disdire Moduli, Integrazioni e pacchetti di Crediti, e gestire il metodo di pagamento. Gli acquisti effettuati tramite Store avvengono al prezzo di catalogo e sono soggetti alle presenti condizioni generali.

A.5 Elaborazioni prodotte dalla Piattaforma

La Piattaforma produce, tra l'altro, questionari di analisi del rischio e relativi report, comparazioni tra prodotti e scenari assicurativi, elaborati di consulenza e raccomandazione, analisi di sinistri e sintesi di condizioni generali di assicurazione. Tali elaborati sono destinati all'uso professionale del Cliente; la loro adozione, integrazione, validazione e consegna ai clienti finali restano di esclusiva competenza e responsabilità del Cliente, ai sensi dell'Art. 14.

Allegato B — Schema di Ordine e condizioni economiche

L'Ordine, comunque generato dalla rete commerciale o dallo Store, riporta almeno i seguenti elementi.

- Dati identificativi del Cliente: denominazione, forma giuridica, sede legale, C.F./P.IVA, codice destinatario SdI, PEC, eventuale iscrizione RUI, referente e recapiti.
- Piano sottoscritto e relativo corrispettivo.
- Moduli e Integrazioni attivati, con i relativi corrispettivi.
- Numero di Utenti abilitati e quantitativo periodico di Crediti; eventuali pacchetti di Crediti aggiuntivi.
- Modalità di pagamento prescelta ai sensi dell'Art. 9.2 e conseguente allegato applicabile (B1 oppure B2).
- Data di attivazione, periodicità di fatturazione, durata del Contratto e data di prima scadenza.
- Eventuali condizioni promozionali sottoscritte: entità dello sconto, durata del periodo di impegno, disciplina applicabile alla scadenza.
- Eventuali servizi accessori (configurazione, importazione dati, formazione) e relativi corrispettivi.
- Livello di assistenza applicabile ai sensi dell'Allegato G.
- Eventuali Integrazioni qualificate come essenziali ai fini dell'Art. 11.7.

I corrispettivi, i contenuti dei Piani, i quantitativi di Crediti e i limiti di Utenti non sono riportati nelle condizioni generali e vivono esclusivamente nel catalogo della Piattaforma e nell'Ordine.

Allegato B1 — Condizioni di pagamento online

Il presente Allegato si applica ai Contratti per i quali l'Ordine indica una delle modalità di pagamento di cui all'Art. 9.2, lettere (i) e (ii), sia che l'acquisto avvenga tramite Store, sia che il pagamento sia perfezionato mediante link generato da 2000net su Ordine della rete commerciale.

B1.1 Modalità e periodicità

- Carta di credito o addebito diretto con fatturazione mensile: durata del Contratto pari a 1 (un) mese, con rinnovo automatico.
- Carta di credito o addebito diretto con fatturazione annuale: durata del Contratto pari a 12 (dodici) mesi.
- Bonifico bancario: ammesso esclusivamente con periodicità e durata annuali.

B1.2 Attivazione

L'attivazione delle licenze avviene al buon fine del pagamento. Con carta di credito o addebito diretto l'attivazione è immediata; con bonifico bancario avviene alla ricezione del pagamento, di norma entro 1-3 giorni lavorativi.

B1.3 Acquisti successivi

Gli acquisti effettuati in corso di periodo sono addebitati pro rata temporis e si allineano alla scadenza del Contratto. Il passaggio a un Piano superiore è addebitato per la sola differenza sui giorni residui.

B1.4 Disdetta

La disdetta si esercita mediante l'apposita funzione di annullamento del rinnovo disponibile nello Store, fino al giorno precedente la data di rinnovo, con conferma inviata al Cliente per posta elettronica. Alla scadenza del periodo già corrisposto l'Account è convertito nel Piano Gratuito ai sensi dell'Art. 10.5.

B1.5 Mancato pagamento

In caso di mancato buon fine dell'addebito, 2000net può ripetere il tentativo e richiedere una diversa modalità di pagamento. Decorso 15 (quindici) giorni dalla scadenza senza regolarizzazione si applica l'Art. 22.

Allegato B2 — Condizioni di pagamento con addebito diretto e fatturazione bimestrale

Il presente Allegato si applica ai Contratti per i quali l'Ordine indica la modalità di pagamento di cui all'Art. 9.2, lettera (iii). Tale modalità è riservata agli Ordini predisposti dalla rete commerciale di 2000net ed è subordinata alla sottoscrizione di un mandato di addebito diretto in conto valido ed efficace.

B2.1 Durata e periodicità

Il Contratto ha durata annuale. La fatturazione ha cadenza bimestrale anticipata e non incide sulla durata: il Cliente resta impegnato per l'intero periodo annuale indipendentemente dal numero di fatture emesse.

B2.2 Attivazione

Le licenze sono attivate con il caricamento dell'Ordine nella Piattaforma a cura di 2000net, senza attendere l'incasso.

B2.3 Fatturazione

All'attivazione è emessa una prima fattura comprendente il rateo dei giorni residui del mese in corso e il bimestre successivo; l'addebito è disposto entro i quindici giorni successivi. Dal bimestre seguente la fatturazione prosegue con cadenza bimestrale anticipata, con emissione a metà del mese che precede il bimestre di riferimento. I periodi già coperti dalla prima fattura non sono nuovamente addebitati.

B2.4 Acquisti successivi e modifiche

Ogni acquisto successivo di Piani o Moduli segue il medesimo criterio e si allinea alla scadenza annuale del Contratto. Il passaggio a un Piano superiore è fatturato per la sola differenza sui giorni residui e a canone pieno dal periodo successivo. Le riduzioni hanno effetto dal primo bimestre non ancora fatturato, senza rimborsi né note di credito.

B2.5 Obblighi del Cliente

Il Cliente si obbliga a mantenere valido il mandato di addebito, a garantire la provvista necessaria e a comunicare tempestivamente ogni variazione delle coordinate bancarie.

B2.6 Insoluto

In caso di insoluto, revoca del mandato o storno dell'addebito, 2000net invia sollecito e, decorsi 15 (quindici) giorni senza regolarizzazione, può procedere alla sospensione del Servizio ai sensi dell'Art. 22, con disattivazione del Piano o dei singoli Moduli. La sospensione non estingue l'obbligo di corrispondere i periodi maturati.

B2.7 Disdetta e uscita anticipata

La disdetta si esercita mediante comunicazione scritta da inviarsi almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza annuale, ai sensi dell'Art. 10.2, lettera (ii). In caso di recesso anticipato in assenza di giusta causa, di risoluzione per fatto imputabile al Cliente o di revoca del mandato, restano dovuti i corrispettivi fino alla scadenza annuale e 2000net ha facoltà di emettere fattura per i bimestri residui.

B2.8 Acquisti dallo Store

Il Cliente può effettuare acquisti in autonomia dallo Store: ciascun acquisto è fatturato secondo il criterio di cui al punto B2.3 e addebitato sul mandato in essere.

Allegato C — Accordo sul trattamento dei dati personali (art. 28 GDPR)

Con l'accettazione del Contratto, il Cliente, quale Titolare del trattamento, nomina 2000net S.r.l. Responsabile del trattamento dei dati personali trattati mediante la Piattaforma, ai sensi dell'art. 28 GDPR.

C.1 Oggetto, durata, natura e finalità

Oggetto: erogazione del Servizio SmartAgency e dei servizi connessi. Durata: pari alla durata del Contratto, fatti salvi gli obblighi di conservazione di legge. Natura: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, consultazione, elaborazione (anche mediante sistemi di intelligenza artificiale, nei termini degli Artt. 14 e 15), estrazione, comunicazione all'interno dell'organizzazione del Titolare, cancellazione. Finalità: esclusivamente l'esecuzione del Contratto e delle istruzioni documentate del Titolare.

C.2 Categorie di interessati e tipologie di dati

Interessati: clienti e potenziali clienti del Titolare (persone fisiche e referenti di persone giuridiche), Utenti del Titolare, contraenti, assicurati e soggetti coinvolti in sinistri.

Tipologie di dati: dati anagrafici e identificativi (nome, cognome, denominazione, codice fiscale, partita IVA), dati di contatto (indirizzo, posta elettronica, telefono), dati relativi a polizze, coperture, garanzie, premi, scadenze, incassi e sinistri, dati di veicoli e immobili, dati economici, dati contenuti nei documenti immessi dal Titolare. Categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 GDPR, in particolare dati relativi alla salute presenti in sinistri e perizie, possono essere trattate solo ove immesse dal Titolare, che ne assume in via esclusiva la responsabilità quanto a necessità e base giuridica.

C.3 Istruzioni del Titolare

2000net tratta i dati personali esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate del Titolare, costituite dal Contratto, dalle configurazioni impostate dal Titolare in Piattaforma (ivi inclusa l'attivazione delle Integrazioni) e da eventuali ulteriori istruzioni scritte accettate da 2000net. Ove un obbligo di legge imponga un trattamento ulteriore, 2000net ne informa il Titolare prima di procedere, salvo divieto di legge. 2000net informa il Titolare qualora ritenga che una istruzione ricevuta violi la normativa applicabile.

C.4 Riservatezza e personale autorizzato

Le persone autorizzate al trattamento sono vincolate a un obbligo legale o contrattuale di riservatezza, ricevono adeguate istruzioni e formazione e accedono ai dati secondo il principio del minimo privilegio.

C.5 Misure di sicurezza

2000net adotta le misure tecniche e organizzative descritte nell'Allegato E, adeguate al rischio ai sensi dell'art. 32 GDPR, tra cui la pseudonimizzazione dei dati prima di ogni elaborazione mediante modelli di intelligenza artificiale secondo l'Allegato D.

C.6 Sub-responsabili

Il Titolare autorizza in via generale il ricorso a sub-responsabili vincolati da obblighi di protezione dei dati almeno equivalenti. L'elenco aggiornato è riportato nell'Allegato H, disponibile su richiesta. Aggiunte e sostituzioni sono comunicate con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso, con facoltà di opposizione motivata e di recesso ai sensi dell'Art. 26.3. 2000net risponde dell'operato dei propri sub-responsabili nei limiti previsti dalla legge applicabile.

C.7 Assistenza al Titolare

Tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni disponibili, 2000net assiste il Titolare: nel dar seguito alle richieste di esercizio dei diritti degli interessati (artt. 12-22 GDPR), mettendo a disposizione le funzionalità di ricerca, esportazione, rettifica e cancellazione presenti in Piattaforma; nell'adempimento degli obblighi di cui agli artt. 32-36 GDPR, comprese le valutazioni d'impatto e la consultazione preventiva; nella gestione di richieste o accertamenti dell'Autorità di controllo.

C.8 Violazioni dei dati personali

2000net informa il Titolare senza ingiustificato ritardo e comunque entro 48 (quarantotto) ore dalla conoscenza di una violazione dei dati personali che riguardi i dati trattati per suo conto, fornendo le informazioni disponibili di cui all'art. 33, par. 3, GDPR e cooperando nella mitigazione degli effetti. Restano in capo al Titolare gli obblighi di

notifica all'Autorità e di comunicazione agli interessati. La comunicazione o la risposta a una violazione non costituisce riconoscimento di responsabilità.

C.9 Audit

Il Titolare può richiedere, con preavviso di 30 (trenta) giorni e non più di una volta l'anno, salvo violazione accertata o richiesta dell'Autorità, evidenza documentale delle misure adottate. Le certificazioni ISO/IEC 27001, 27017 e 27018 e i rapporti di audit di terza parte disponibili sono considerati idonei ad assolvere tale obbligo. Eventuali verifiche in loco sono concordate tra le Parti, svolte in orario lavorativo, senza pregiudizio per la sicurezza e la riservatezza degli altri clienti, con costi a carico del Titolare.

C.10 Trasferimenti di dati

I dati della Piattaforma sono ospitati e trattati in Italia. L'elaborazione mediante modelli di intelligenza artificiale avviene nell'Unione Europea secondo l'Art. 15.7. Eventuali trasferimenti verso Paesi terzi avvengono solo in presenza di una base giuridica ai sensi del Capo V GDPR (decisione di adeguatezza o clausole contrattuali tipo con misure supplementari) e previa informativa al Titolare.

C.11 Cessazione del trattamento

Alla cessazione del Contratto, 2000net restituisce i dati mediante le funzionalità di esportazione e provvede alla cancellazione secondo l'Art. 28, fatti salvi gli obblighi di conservazione di legge.
