CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DIGITALI E IT

Service Lab S.a.s. di Fresolone Fabio & C.

Sede legale: Cascina Sant'Isidoro, 22 - 22060 Carugo (CO)

P.IVA / C.F.: 04882040969 - Sito web: www.service-lab.com

1. Oggetto del Contratto

Le presenti Condizioni Generali disciplinano i termini e le modalità con cui **Service Lab S.a.s.** ("Fornitore") eroga al committente ("Cliente") i servizi digitali, consulenziali e tecnologici richiesti.

L'esatto perimetro applicativo, i requisiti tecnici, i corrispettivi e le tempistiche sono definiti nel relativo **Preventivo**, **Offerta Commerciale** o **Nota di Lavoro**, che formano parte integrante e sostanziale del presente accordo.

2. Dettaglio e Disciplina dei Servizi

2.1. Servizio 1: Sviluppo Siti Web, Portali ed E-Commerce

- **Ambito:** Progettazione UX/UI, architettura informativa, codifica front-end e back-end, configurazione CMS e collaudo.
- **Commercio Elettronico:** Per i progetti e-commerce, il Fornitore si occupa dell'integrazione tecnica dei gateway di pagamento (es. Stripe, PayPal, circuiti bancari). Il Fornitore non è responsabile del rapporto contrattuale ed economico tra il Cliente, gli intermediari finanziari e gli acquirenti finali, né della conformità legale dei testi di vendita (condizioni di vendita, cookie/privacy policy per e-commerce), che restano a carico del Cliente.
- **Componenti terzi:** Il Fornitore può impiegare software open-source, framework o plugin commerciali di terze parti per garantire standard aggiornati di mercato.

2.2. Servizio 2: Hosting, Nomi a Dominio, Caselle Email e Cloud

- **Ambito:** Registrazione o trasferimento di nomi a dominio, allocazione di spazio web, configurazione server/VPS e caselle email/PEC.
- **Manutenzione infrastrutturale:** Il servizio include la connettività di rete e l'operatività del server. Non comprende la manutenzione dei contenuti o del codice applicativo caricato, salvo contratti specifici di assistenza.
- **Scadenza e dati:** Il canone è annuale e anticipato. Il mancato rinnovo comporta la disattivazione del dominio e dell'hosting. Decorsi 15 giorni dalla scadenza, il Fornitore ha facoltà di cancellare definitivamente dati e caselle di posta dai server senza responsabilità per perdite o interruzioni di servizio.

2.3. Servizio 3: Manutenzione Evolutiva, Aggiornamenti e Assistenza Tecnica (SLA)

- **Ambito:** Aggiornamenti periodici del core CMS, temi e plugin, monitoraggio di sicurezza, backup periodici e ticket di assistenza a consumo o a canone.
- **Esclusioni:** Gli interventi di ripristino dovuti a manomissioni del Cliente, incompatibilità derivanti da plugin installati da terzi o attacchi informatici esterni non rientranti nella manutenzione ordinaria saranno quotati a consuntivo secondo la tariffa oraria in vigore.

2.4. Servizio 4: Web Marketing, SEO, Advertising e Social Media

- **Ambito:** Ottimizzazione per i motori di ricerca (SEO), campagne pubblicitarie (Google Ads, Meta Ads), content marketing e gestione canali social.
- **Budget Media:** I budget pubblicitari da destinare alle piattaforme di adv (es. Google, Meta) sono a carico esclusivo del Cliente e liquidati direttamente alle piattaforme tramite carta di credito/conto aziendale del Cliente.
- **Natura dell'obbligazione:** Le prestazioni di web marketing e SEO costituiscono **obbligazioni di mezzi e non di risultato**. Il Fornitore applica le migliori metodologie professionali ma non garantisce posizionamenti stabili nelle prime posizioni o volumi predeterminati di vendite/conversioni, dipendendo questi da algoritmi di terzi, concorrenza e dinamiche di mercato.

2.5. Servizio 5: Grafica, Branding, Identità Visiva e Materiali Multimediali

- **Ambito:** Realizzazione loghi, corporate identity, cataloghi, grafiche per stampa o digitale.
- **Bozze e Approvazione:** Il preventivo include di norma un numero prestabilito di revisioni/proposte concordate. Ulteriori concept o modifiche sostanziali successive all'approvazione finale saranno tariffati separatamente.
- **Stampa e produzione:** Se il Fornitore fornisce solo gli esecutivi di stampa, non risponde di eventuali errori tipografici, cromatici o di resa materiale imputabili al service di stampa scelto dal Cliente.

2.6. Servizio 6: Consulenza IT, Sistemistica e Sviluppo Software su Misura

- **Ambito:** Analisi dei flussi informatici, integrazione API/gestionali, configurazioni locali o in cloud, sviluppo software ad hoc. Le specifiche funzionali vengono approvate congiuntamente prima dell'inizio delle attività di codifica.

3. Corrispettivi, Termini di Pagamento e Sospensione

- **Piani a corpo o a canone:** I corrispettivi per lo sviluppo software sono saldati secondo i piani di avanzamento concordati nel preventivo (es. acconto alla stipula, tranches di avanzamento, saldo alla messa online). I canoni periodici (hosting, manutenzione, gestione campagne) sono saldati anticipatamente.
- **Rimborsi spese e licenze:** Il costo di licenze software terze a pagamento, temi commerciali, font o immagini stock acquistati su richiesta del Cliente è a carico di quest'ultimo.
- **Interventi fuori capitolato:** Qualsiasi richiesta estranea al preventivo approvato sarà conteggiata separatamente secondo tariffa oraria o preventivo integrativo.
- **Ritardato pagamento:** In caso di ritardo superiore a 15 giorni rispetto alla scadenza della fattura, il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente l'erogazione di tutti i servizi attivi (compresi accessi, pubblicazioni e assistenza), nonché di applicare gli interessi moratori ai sensi del D.Lgs. 231/2002.

4. Collaborazione, Consegna Materiali e Collaudo

- **Materiali forniti dal Cliente:** Il Cliente si impegna a inviare testi, immagini, credenziali e documentazione tecnica entro **15 giorni** dall'avvio lavori. Trascorsi 30 giorni di sollecito senza riscontro, il Fornitore potrà dichiarare il contratto risolto per fatto imputabile al Cliente, trattenendo a titolo di penale/indennizzo il 40% del corrispettivo complessivo pattuito (art. 1382 c.c.).
- **Fase di Collaudo (Web/Software):** Una volta completato lo sviluppo, il Cliente dispone di **10 giorni lavorativi** per testare la piattaforma e segnalare per iscritto eventuali bug o vizi di conformità. Decorso tale termine senza rilievi, l'opera si intende tacitamente accettata e collaudata a tutti gli effetti, con contestuale maturazione dell'obbligo di saldo.

5. Durata, Rinnovo e Disdetta

- **Servizi a canone periodico:** Hosting, manutenzioni, domini e gestioni continuative hanno durata di 12 mesi a partire dall'attivazione e si intendono **tacitamente rinnovati** per eguale periodo, salvo disdetta comunicata per iscritto (via PEC o raccomandata A/R) con almeno **30 giorni di preavviso** rispetto alla data di scadenza.
- I canoni già fatturati e versati non sono frazionabili né rimborsabili.
- Eventuali variazioni tariffarie sui canoni superiori al 20% verranno comunicate con un preavviso di almeno 30 giorni; in mancanza di disdetta entro tale termine, le nuove tariffe si riterranno accettate.

6. Proprietà Intellettuale e Diritti d'Uso

- **Materiali e Contenuti del Cliente:** Marchi, loghi, testi, banche dati e asset multimediali forniti dal Cliente restano di sua esclusiva titolarità.
- **Opere realizzate e Codice:**
  - Al regolare saldo del compenso, il Fornitore concede al Cliente una **licenza d'uso non esclusiva, perpetua e trasferibile unitamente all'azienda** per l'utilizzo dell'opera finale (sito, grafica, app).
  - I framework interni, le librerie riutilizzabili, il codice sorgente di base e gli strumenti proprietari dell'agenzia restano di esclusiva proprietà intellettuale di Service Lab.
  - Gli elementi basati su tecnologie open-source (es. licenze GNU/GPL, MIT) mantengono le licenze originarie.
- **Portfolio:** Salvo esplicito divieto scritto del Cliente, il Fornitore ha diritto di menzionare il lavoro svolto, esporre anteprime grafiche e inserire il link al sito all'interno del proprio portfolio professionale e sui propri canali promozionali.

7. Limitazione di Responsabilità e Manleva

- **Legalità dei contenuti:** Il Cliente è l'unico responsabile della conformità legale dei contenuti pubblicati (compresi marchi, diritti d'autore, norme fiscali e commerciali su vendite online) e manleva integralmente Service Lab da qualsivoglia pretesa, sanzione o azione legale mossa da terzi o autorità.
- **Sicurezza e Continuità dei Servizi:** Il Fornitore applica le migliori pratiche tecniche del settore (diligenza del professionista, art. 1176 c.c.). Ciononostante, non risponde di interruzioni, mancate vendite o perdite di dati derivanti da:
  - Cause di forza maggiore, calamità o guasti sulle reti di telecomunicazione nazionali/internazionali;
  - Attacchi informatici avanzati, zero-day exploit o intrusioni non prevenibili con standard ordinari;

    - Malfunzionamenti o disservizi imputabili a fornitori terzi di infrastrutture cloud, datacenter o server esterni;
    - Manomissioni, modifiche a file o accessi incauti effettuati direttamente dal Cliente o da soggetti da esso incaricati.
- **Tetto di responsabilità:** Fatto salvo il limite inderogabile per dolo o colpa grave (art. 1229 c.c.), l'eventuale responsabilità risarcitoria complessiva del Fornitore non potrà in nessun caso superare l'importo effettivamente pagato dal Cliente per il singolo servizio oggetto di contestazione nell'ultimo anno contrattuale.

8. Risoluzione Espressa (Art. 1456 c.c.)

Il Fornitore potrà risolvere il contratto di diritto, mediante semplice comunicazione scritta a mezzo PEC, nei seguenti casi:

1. Ritardo o mancato pagamento dei corrispettivi oltre 30 giorni dalla scadenza prevista;
2. Utilizzo illecito dei server, dell'hosting o delle caselle mail (es. invio di spam massivo, hosting di contenuti pedopornografici, violenti o diffamatori, phishing, attacchi malware);
3. Violazione sistematica dei diritti di proprietà intellettuale o delle licenze d'uso;
4. Ammissione del Cliente a procedure concorsuali o stato di insolvenza conclamata.

9. Trattamento dei Dati Personali (GDPR)

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 (come novellato dal D.Lgs. 101/2018):

- **Fornitore quale Titolare autonomo:** Service Lab tratta i dati anagrafici e contabili del Cliente per la gestione amministrativa, contrattuale e fiscale del rapporto. L'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 15-22 GDPR scrivendo alla sede del Fornitore o via email.
- **Fornitore quale Responsabile del Trattamento (DPA):** Qualora nell'erogazione di servizi hosting, cloud, gestione database o manutenzione software il Fornitore acceda o gestisca database contenenti dati personali di terzi (es. clienti o utenti finali del sito del committente), il Fornitore agirà in qualità di **Responsabile del Trattamento** ai sensi dell'art. 28 GDPR. Le parti regolano tale rapporto mediante apposito Accordo di Trattamento Dati (Data Processing Agreement), predisposto su richiesta.

10. Legge Applicabile e Risoluzione delle Controversie

- Il presente contratto è regolato e interpretato secondo la **Legge italiana**.
- Per qualunque controversia relativa all'interpretazione, validità, efficacia o esecuzione del presente contratto, le parti concordano la competenza esclusiva del **Foro di Como**, salvo il caso in cui il Cliente rivesta la qualifica di Consumatore ai sensi del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), nel qual caso la competenza territoriale inderogabile spetta al giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore.

Sottoscrizione Contrattuale

Luogo e Data: _____

Il Cliente (Firma del Legale Rappresentante): _____

Approvazione Specifica delle Clausole Vessatorie

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver letto, compreso e di approvare specificamente le disposizioni contenute nei seguenti articoli:

- **Art. 2.4** (Obbligazione di mezzi per SEO e Web Marketing);
- **Art. 3** (Facoltà di sospensione dei servizi per mancato pagamento);
- **Art. 4** (Termini perentori di fornitura materiali, penale del 40% e approvazione tacita del collaudo);
- **Art. 5** (Tacito rinnovo annuale e termini di disdetta);
- **Art. 7** (Limitazioni di responsabilità, esoneri per malfunzionamenti di terzi e tetto massimo al risarcimento);
- **Art. 8** (Clausola risolutiva espressa);
- **Art. 10** (Deroga alla competenza territoriale e foro esclusivo di Como).

Il Cliente (Seconda firma per specifica approvazione): _____