Contratto Servizi ProWA

1. Parti

Cliente o Committente: Il soggetto che promuove il processo di sottoscrizione del presente contratto al fine di utilizzare i servizi predisposti dal Fornitore, indicato nel Preventivo/Proposta Commerciale/Proposta Digital Business.

Fornitore o ProWA: E-TERNA SRL, società di diritto italiano, con sede legale in Corso del Popolo 67/9, 30172 Mestre Venezia (VE), codice fiscale e partita IVA 03224380273, iscritta al Registro delle Imprese di Venezia, REA VE-290612, PEC e-terna@legalmail.it.
ProWA è il nome commerciale del servizio SaaS fornito da E-TERNA SRL. Salvo diversa indicazione scritta, ogni riferimento a "ProWA", "Fornitore" o "E-TERNA" nel presente contratto indica E-TERNA SRL

Parti: il Cliente ed il Fornitore congiuntamente.

2. Definizioni

"Account" indica l'account del Cliente per accedere ai Servizi.

"Cliente finale" indica la persona che interagisce con la PWA, acquista beni o servizi dal Cliente o riceve comunicazioni dal Cliente.

"Contenuti del Cliente" indica testi, immagini, video, audio, marchi, loghi, dati, cataloghi, listini, configurazioni e altri materiali caricati o messi a disposizione dal Cliente.

"Dati personali" indica i dati personali trattati nell'ambito dei Servizi ai sensi della normativa applicabile.

"PWA" indica la progressive web application creata, configurata o gestita tramite ProWA.

"Servizi" indica i servizi SaaS ProWA indicati nell'Ordine e nella documentazione applicabile.

"Servizi di terzi" indica servizi, software, API, provider di hosting, messaggistica, analytics, AI, domini, plugin, widget o altri componenti non direttamente gestiti da ProWA.

"Ordine" indica la Scheda d'ordine sottoscritta dalle Parti, la prima pagina di questo documento o altro documento d'ordine condiviso tra le parti.

2. Oggetto

2.1 ProWA concede al Cliente, per la durata e nei limiti indicati nell'Ordine, un diritto non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile di accesso e utilizzo dei Servizi per finalità interne alla propria attività commerciale.

2.2 I Servizi consentono, secondo il piano acquistato, di creare, configurare, pubblicare e gestire una o più PWA mediante una piattaforma web.

2.3 Funzioni, limiti, quantità, eventuali costi a consumo e servizi extra sono indicati nell'Ordine o nella documentazione contrattuale richiamata.

2.4 ProWA può aggiornare, migliorare o modificare i Servizi, purché non riduca in modo sostanziale le funzionalità essenziali già acquistate senza applicare la procedura di modifica prevista dal presente contratto.

3. Attivazione e account

3.1 Il Cliente deve fornire dati completi, corretti e aggiornati.

3.2 Il Cliente è responsabile delle credenziali, degli amministratori e degli utenti autorizzati ad accedere all'Account.

3.3 Il Cliente deve informare ProWA senza ritardo di accessi non autorizzati, perdita delle credenziali o uso improprio dell'Account.

3.4 ProWA può rifiutare o sospendere un Account se necessario per motivi di sicurezza, mancato pagamento, violazione del contratto, ordine dell'autorità o rischio per ProWA, altri clienti o terzi.

3.5 Il Cliente dichiara di agire per finalità professionali e commerciali e che il firmatario dispone dei poteri necessari a vincolarlo.

4. Obblighi del Cliente

4.1 Il Cliente è responsabile dei Contenuti del Cliente, dei prodotti e servizi offerti, dei prezzi, delle promozioni, delle informazioni obbligatorie, dei consensi e delle comunicazioni verso i Clienti finali.

4.2 Il Cliente garantisce che i Contenuti del Cliente e l'uso dei Servizi:

(a) sono leciti, corretti e non ingannevoli;

(b) non violano diritti di terzi;

(c) rispettano copyright, marchi, privacy, normativa consumeristica, fiscale, pubblicitaria e ogni altra normativa applicabile;

(d) non contengono malware o codice dannoso;

(e) non sono utilizzati per spam, frode, phishing, abuso o attività illecite.

4.3 Il Cliente deve pubblicare nella propria PWA le informazioni di contatto, le informazioni legali, le condizioni di vendita, le informative privacy e cookie e ogni altra informazione obbligatoria per la propria attività.

4.4 Il Cliente è responsabile dell'acquisizione e della conservazione delle prove di consenso necessarie per notifiche push, SMS, email e messaggi chat.

4.5 Il Cliente deve verificare prima della pubblicazione ogni testo, immagine, prezzo, traduzione, suggerimento o contenuto prodotto mediante strumenti automatici o AI.

5. Corrispettivi e pagamento

5.1 Il Cliente pagherà i corrispettivi indicati nell'Ordine, oltre a IVA e altre imposte applicabili.

5.2 Il canone è pagato anticipatamente con la periodicità indicata nell'Ordine. I servizi extra e i costi a consumo possono essere addebitati separatamente.

5.3 Il Cliente deve mantenere un metodo di pagamento valido e autorizza ProWA ad addebitare gli importi dovuti.

5.4 In caso di ritardo superiore a 14 giorni possono applicarsi gli interessi moratori previsti dalla legge. Trascorsi 30 giorni, ProWA può sospendere i Servizi. Trascorsi 60 giorni, ProWA può risolvere il contratto e cancellare l'Account dopo gli avvisi ragionevoli consentiti dalle circostanze.

5.5 Salvo diversa previsione nell'Ordine o obbligo di legge, i corrispettivi pagati non sono rimborsabili.

5.6 ProWA comunicherà eventuali modifiche di prezzo con almeno 30 giorni di preavviso, salvo modifiche dovute a imposte, servizi di terzi, obblighi normativi o consumo effettivo.

6. Proprietà intellettuale e licenze

6.1 Il Cliente conserva la proprietà dei Contenuti del Cliente e dei propri marchi.

6.2 Il Cliente concede a ProWA una licenza non esclusiva, mondiale, gratuita e limitata alla durata e alle esigenze del contratto per ospitare, copiare, elaborare, trasmettere, visualizzare e modificare tecnicamente i Contenuti del Cliente allo scopo di fornire, mantenere, proteggere e migliorare i Servizi.

6.3 ProWA non utilizzerà i Contenuti del Cliente per finalità promozionali autonome senza il consenso del Cliente, salvo utilizzo di dati aggregati o anonimizzati che non consentano di identificare il Cliente o i Clienti finali.

6.4 ProWA conserva tutti i diritti sulla piattaforma, sul software, sul codice, sulla documentazione, sui template, sui componenti standard, sui marchi ProWA e sulle tecnologie sottostanti.

6.5 Salvo diverso accordo scritto, il Cliente non riceve il codice sorgente, non può copiare la piattaforma, effettuare reverse engineering, aggirare limiti tecnici o creare un servizio equivalente utilizzando la piattaforma o la documentazione riservata di ProWA.

6.6 I Servizi di terzi restano soggetti alle relative condizioni e licenze.

7. Dati personali

7.1 Le Parti si impegnano a rispettare la normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali.

7.2 Le configurazioni standard dei piani ProWA (Flat. Web e PRO) non sono destinate alla raccolta o alla gestione di dati personali dei Clienti finali del Cliente. I trattamenti relativi all'Account, al contratto, alla fatturazione, all'assistenza, alla sicurezza e al funzionamento tecnico dei Servizi, inclusi eventuali log, identificativi tecnici e token necessari alle notifiche push, sono disciplinati dall'Informativa privacy ProWA.

Se il Cliente richiede o utilizza funzionalità, personalizzazioni o configurazioni che comportano il trattamento di dati personali di Clienti finali per conto del Cliente, il Cliente agisce quale Titolare ed E-TERNA SRL/ProWA quale Responsabile. In tal caso, prima dell'avvio del trattamento, il Cliente è tenuto alla sottoscrizione dell'Allegato B — Accordo sul trattamento dei dati personali.

7.3 Il Cliente garantisce di avere una base giuridica valida e di aver fornito le informative richieste ai Clienti finali.

7.4 ProWA può trattare i dati relativi all'Account, alla fatturazione, alla sicurezza, al supporto e all'uso tecnico dei Servizi quale autonomo titolare per le proprie finalità amministrative, contrattuali e di sicurezza, secondo la propria Informativa privacy.

8. Servizi di messaggistica e terzi

8.1 Notifiche push, chat, SMS, analytics, AI, hosting, domini, plugin e widget possono dipendere da Servizi di terzi.

8.2 Il Cliente è responsabile della liceità dei messaggi, della lista destinatari, dei consensi, delle informative e della gestione delle revoche.

8.3 ProWA può modificare o sostituire un fornitore terzo quando ciò sia necessario per ragioni tecniche, economiche, di sicurezza o normative, informando il Cliente quando richiesto dal DPA o dalla legge.

8.4 ProWA non garantisce la disponibilità o il comportamento di un Servizio di terzi al di fuori del proprio ragionevole controllo.

9. Disponibilità, sicurezza e supporto

9.1 I livelli di servizio e le misure di sicurezza sono descritti nel documento SLA, Supporto e Misure di Sicurezza (Allegato C) accessibile all'indirizzo https://prowa.it/legal/ .

9.2 ProWA può eseguire manutenzioni programmate o urgenti. Ove ragionevole, comunicherà le manutenzioni programmate in anticipo.

9.3 Il Cliente deve adottare misure ragionevoli per proteggere account, dispositivi, credenziali e dati esportati.

10. Riservatezza

10.1 Ciascuna Parte proteggerà le informazioni non pubbliche ricevute dall'altra e le utilizzerà soltanto per eseguire il contratto.

10.2 L'obbligo non si applica alle informazioni già pubbliche, già legittimamente conosciute, sviluppate autonomamente o ricevute legittimamente da terzi.

10.3 La divulgazione richiesta dalla legge è consentita, ove possibile previa comunicazione all'altra Parte.

11. Durata, rinnovo e cessazione

11.1 Il contratto decorre dalla data indicata nell'Ordine e dura per il periodo ivi indicato.

11.2 Se previsto nell'Ordine, il contratto si rinnova automaticamente per periodi successivi di pari durata, salvo disdetta comunicata entro il termine indicato nell'Ordine.

11.3 Il Cliente può recedere secondo la procedura e il preavviso indicati nell'Ordine.

11.4 ProWA può sospendere o risolvere il contratto in caso di violazione sostanziale, mancato pagamento, uso illecito, rischio di sicurezza, ordine dell'autorità o sospetta frode, nel rispetto della legge applicabile e dando, ove possibile, un preavviso o un termine di rimedio.

11.5 Alla cessazione, il Cliente perde l'accesso ai Servizi alla data effettiva indicata nella comunicazione, salvo diverso accordo.

11.6 Il Cliente può richiedere l'esportazione dei propri Contenuti e dati entro 30 giorni dalla cessazione, secondo le modalità tecniche disponibili. Eventuale assistenza di migrazione può essere fatturata separatamente.

11.7 Dopo il termine di esportazione, ProWA può cancellare i dati, salvo backup tecnici, obblighi di legge, gestione di contestazioni o dati necessari a dimostrare l'esecuzione del contratto.

12. Limitazione di responsabilità e indennizzo

12.1 Nei limiti consentiti dalla legge, ProWA non risponde di danni indiretti, perdita di profitto, perdita di opportunità, perdita di avviamento o danni derivanti da uso improprio, configurazioni errate, contenuti del Cliente, Servizi di terzi o mancata esportazione richiesta dal Cliente.

12.2 Salvo dolo, colpa grave e responsabilità non limitabile per legge, la responsabilità complessiva di ProWA derivante dal contratto non eccederà i corrispettivi pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento che ha causato il danno.

12.3 Il Cliente terrà indenne ProWA da pretese di terzi derivanti da Contenuti del Cliente, prodotti o servizi del Cliente, violazioni di legge, violazioni di diritti di terzi o uso illecito dei Servizi, nella misura in cui tali pretese siano imputabili al Cliente.

12.4 Il Cliente risponde delle violazioni commesse dai propri dipendenti, collaboratori, agenti e subcontraenti.

13. Modifiche

13.1 ProWA può modificare i Servizi e la documentazione per ragioni tecniche, commerciali, normative o di sicurezza.

13.2 Le modifiche sostanzialmente pregiudizievoli saranno comunicate con ragionevole preavviso, salvo urgenze normative, di sicurezza o di prevenzione di frodi.

13.3 Se il Cliente non accetta una modifica sostanzialmente pregiudizievole, può recedere prima della sua efficacia, salvo importi già maturati.

14. Comunicazioni

14.1 L'indirizzo email indicato nell'Ordine e quello associato all'Account sono il canale principale per comunicazioni contrattuali, amministrative e di sicurezza.

14.2 Il Cliente deve mantenere aggiornati email, PEC, dati fiscali e contatti tecnici.

15. Legge, foro e clausole finali

15.1 Il contratto è regolato dalla legge italiana.

15.2 Per i rapporti tra imprese, ogni controversia sarà devoluta in via esclusiva al Foro di Venezia, salvo norme inderogabili applicabili.

15.3 Il contratto, l'Ordine e gli Allegati costituiscono l'intero accordo tra le Parti.

15.4 In caso di conflitto prevalgono: (i) l'Ordine per dati economici e commerciali; (ii) il presente contratto; (iii) l'Allegato B per la protezione dei dati; (iv) l'Allegato C per SLA, Supporto e Misure di Sicurezza, salvo diversa indicazione espressa.

15.5 L'eventuale invalidità di una disposizione non pregiudica le restanti.

15.6 Le clausole su pagamenti, riservatezza, proprietà intellettuale, dati, responsabilità, indennizzo, cessazione, legge e foro sopravvivono alla cessazione nella misura necessaria.