

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO "PIZZERIAOS"

Licenza d'uso in modalità SaaS della suite Ordinacy · PizzeriaManager · Returnacy

Le presenti Condizioni Generali disciplinano la fornitura della suite software "PizzeriaOS" da parte di **Enrico Manzi**, P.IVA 05681960281, C.F. MNZNR02D30G224J, Via degli Alpini 40, 35010 Villafranca Padovana (PD), regime forfettario (L. 190/2014), e-mail enrico@returnacy.app (il **"Fornitore"**), al cliente identificato nel Modulo d'ordine (il **"Cliente"**). Si accettano con la sottoscrizione del Modulo d'ordine, che le richiama.

1. DEFINIZIONI E DOCUMENTI CONTRATTUALI

1.1 **"Software"**: la suite PizzeriaOS, erogata come *Software as a Service*, composta dai Moduli **Ordinacy** (punto cassa e fiscalizzazione dei corrispettivi telematici tramite fiskaly Italy S.r.l.), **PizzeriaManager** (gestione economica e operativa) e **Returnacy** (fedeltà e comunicazioni ai clienti). Il Fornitore ne mantiene infrastruttura, aggiornamenti e assistenza; il Cliente vi accede da propri dispositivi. **"Modulo"**: ciascuno dei tre componenti. **"Sede"**: ciascun esercizio indicato nel Modulo d'ordine. **"Punto cassa"**: ciascuna postazione Ordinacy abilitata a emettere documenti commerciali. **"Avvio"**: configurazione, formazione e messa in esercizio iniziale. **"Go-live"**: il giorno in cui un Modulo è reso disponibile per l'uso operativo presso una Sede. 1.2 In caso di contrasto prevalgono, nell'ordine: **Allegato 1** (condizioni fiscali Ordinacy, ove attivato), **DPA** (art. 28 GDPR), **Modulo d'ordine**, presenti **Condizioni Generali**.

2. OGGETTO E LICENZA D'USO

2.1 Il Fornitore concede al Cliente il diritto **non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile** di usare i Moduli indicati nel Modulo d'ordine, nelle sole Sedi ivi indicate, in Italia e per la durata del rapporto. 2.2 Ulteriori Moduli, Sedi o Punti cassa sono attivabili con integrazione scritta del Modulo d'ordine (anche via e-mail confermata dalle Parti), al listino in vigore salvo diverso accordo. 2.3 Il Software è fornito in configurazione standard; le personalizzazioni sono oggetto di separato preventivo.

3. AVVIO E GO-LIVE

3.1 L'Avvio comprende: configurazione di Sedi, listini e account del personale; importazione dei dati iniziali forniti dal Cliente; formazione iniziale; per Ordinacy, l'attivazione fiscale di cui all'Allegato 1. 3.2 **Il corrispettivo di Avvio è fatturato e dovuto alla sottoscrizione del Modulo d'ordine**, indipendentemente dalla data di Go-live dei singoli Moduli, che può essere scaglionata. 3.3 Il Cliente fornisce tempestivamente dati, documenti, credenziali e disponibilità del personale necessari all'Avvio. **Ritardi a lui imputabili non sospendono il pagamento dell'Avvio né la decorrenza dei canoni** prevista dal Modulo d'ordine.

4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Per l'intera durata del rapporto il Cliente si obbliga a: 4.1 usare il Software conformemente al contratto, alla legge e alle istruzioni del Fornitore; non rivenderlo, cederlo o renderlo accessibile a terzi; non effettuare reverse engineering, decompilazione o tentativi di accesso al codice sorgente; non rimuovere marchi; 4.2 garantire connessione internet stabile presso le Sedi e dispositivi conformi ai requisiti minimi indicati dal Fornitore; 4.3 custodire le credenziali e assegnare account nominativi al personale, restando responsabile di ogni operazione compiuta tramite i propri account; 4.4 garantire completezza ed esattezza dei dati inseriti, riconoscendo che il Fornitore non ne verifica la correttezza, e segnalare variazioni dei propri dati e malfunzionamenti.

5. NATURA DEL SOFTWARE E LIMITI

5.1 I valori economici elaborati dal Software (incassi, chiusure, margini, report) derivano dai documenti commerciali emessi tramite Ordinacy o dai dati inseriti dal Cliente. Il Software **non costituisce strumento di tenuta della contabilità** né sostituisce gli adempimenti contabili, fiscali e giuslavoristici del Cliente, che restano a suo esclusivo carico e a quello dei suoi consulenti. 5.2 Il Fornitore non presta consulenza fiscale, contabile o del lavoro. Eventuali indicazioni, suggerimenti o elaborazioni automatiche fornite dal Software (incluse le funzioni di lettura automatica dei documenti, ove attivate) hanno valore meramente indicativo e devono essere verificate dal Cliente. 5.3 Per il Modulo Returnacy il Cliente è titolare del programma fedeltà e delle comunicazioni inviate ai propri clienti e resta responsabile del loro contenuto, della raccolta dei consensi e del rispetto della normativa sulle comunicazioni commerciali.

6. ASSISTENZA, AGGIORNAMENTI E DISPONIBILITÀ

6.1 Il canone comprende l'assistenza tecnica di primo livello tramite i canali indicati nel Modulo d'ordine, nei giorni feriali 9:00–19:00, con presa in carico entro il giorno lavorativo successivo; sui blocchi del punto cassa in orario di servizio il Fornitore interviene con la massima priorità ragionevolmente possibile. 6.2 Il canone comprende gli aggiornamenti correttivi, di sicurezza e di adeguamento normativo e le evoluzioni rilasciate a tutti i clienti. Il Fornitore può modificare o dismettere funzionalità con preavviso di 30 giorni se ciò riduce in modo sostanziale l'uso del Modulo. 6.3 Il Fornitore adotta misure ragionevoli per la continuità del servizio e comunica in anticipo la manutenzione programmata. **Non è garantito un livello minimo di disponibilità**, fermo l'Allegato 1 per la fiscalizzazione.

7. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

7.1 Importi (Avvio, canoni, opzioni) e decorrenza sono indicati nel Modulo d'ordine. I canoni comprendono infrastruttura, assistenza e aggiornamenti (art. 6) e, per Ordinacy, fiscalizzazione e conservazione secondo l'Allegato 1. 7.2 I corrispettivi sono esenti IVA in regime forfettario (L. 190/2014), salvo bollo ove dovuto; se il Fornitore esce dal regime si applica l'IVA di legge, senza modifica del prezzo pattuito. 7.3 Fatturazione mensile anticipata, salva la decorrenza del primo canone prevista dal Modulo d'ordine; pagamento con bonifico o addebito SEPA entro 10 giorni dalla data fattura, salvo diverso termine nel Modulo d'ordine. 7.4 Sul ritardato pagamento decorrono gli interessi ex D.Lgs. 231/2002; decorsi 15 giorni da un sollecito scritto **il Fornitore può sospendere l'accesso al Software** fino al saldo, fermo l'Allegato 1 sulla continuità fiscale. 7.5 **I canoni possono essere adeguati una volta l'anno, con preavviso di 60 giorni**, nel limite della variazione ISTAT FOI, oltre al trasferimento degli aumenti dei costi dei servizi di terzi incorporati (Allegato 1, art. 1.6). Le condizioni di lancio eventualmente previste dal Modulo d'ordine restano bloccate alle condizioni ivi indicate.

8. DURATA, RECESSO E RISOLUZIONE

8.1 Il rapporto decorre dalla sottoscrizione del Modulo d'ordine ed è a **tempo indeterminato**. 8.2 **PizzeriaManager e Returnacy**: ciascuna Parte può recedere senza penali con preavviso scritto di 1 mese; il recesso ha effetto alla fine del mese successivo. 8.3 **Ordinacy**: durata minima per Punto cassa, rinnovo tacito, disdetta e corrispettivo del recesso anticipato sono regolati dal Modulo d'ordine e dall'Allegato 1. 8.4 **Il Fornitore può risolvere il contratto ex art. 1456 c.c.** per: mancato pagamento oltre 30 giorni dal sollecito; uso abusivo o violazione degli artt. 4 o 13; violazione dei diritti di proprietà intellettuale propri o dei propri fornitori. 8.5 Il Fornitore può recedere con preavviso di 6 mesi (3 per i soli PizzeriaManager e Returnacy), garantendo l'esportazione dei dati di cui all'art. 9.

9. CESSAZIONE ED ESPORTAZIONE DEI DATI

9.1 Alla cessazione, per qualsiasi causa, il Cliente ha diritto di ricevere entro 30 giorni e senza costi l'esportazione dei propri dati in formato strutturato e di uso comune (CSV/JSON) e, per Ordinacy, copia dell'archivio fiscale secondo l'Allegato 1. 9.2 Decorso 30 giorni dalla cessazione, o dalla consegna dell'esportazione se successiva, il Fornitore cancella i dati del Cliente salvi gli obblighi di conservazione di legge, secondo il DPA. 9.3 Restano dovuti gli importi maturati fino alla cessazione e quanto previsto dall'art. 8.3.

10. RESPONSABILITÀ E MANLEVA

10.1 Il Software è fornito "as a service". Il Fornitore non risponde di malfunzionamenti, indisponibilità o ritardi imputabili a fornitori terzi, all'infrastruttura dell'Agenzia delle Entrate, alla connessione o ai dispositivi del Cliente, o a fattori fuori dal proprio ragionevole controllo, inclusa la forza maggiore. 10.2 Salvo dolo o colpa grave, **la responsabilità complessiva del Fornitore, per qualsiasi titolo, è limitata ai corrispettivi corrisposti dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento**; sono esclusi danni indiretti, lucro cessante, perdita di fatturato, di dati o reputazionali. 10.3 **Il Cliente tiene indenne e manlevato il Fornitore** e i suoi fornitori da ogni pretesa, danno o costo (incluse spese legali) derivante da: uso non conforme del Software; violazione degli artt. 4 e 5 e dell'Allegato 1; inadempimento di obblighi fiscali, contabili o giuslavoristici; contenuto delle comunicazioni inviate ai propri clienti; pretese di terzi, clienti, dipendenti o dell'Agenzia delle Entrate relative all'attività del Cliente.

11. DATI PERSONALI

11.1 Il trattamento dei dati personali è regolato dal **DPA** (accordo ex art. 28 GDPR) pubblicato su <https://www.pizzeriaaos.com/legal/dpa> e richiamato dal Modulo d'ordine, di cui è parte integrante. Il Cliente resta titolare dei dati inseriti nel Software.

12. RISERVATEZZA E REFERENZE

12.1 Ciascuna Parte tratta come riservate le informazioni dell'altra (Software, tecnologie, condizioni economiche, dati di attività del Cliente), per la durata del rapporto e per i **2 anni** successivi. 12.2 Il Fornitore può indicare il Cliente tra le proprie referenze commerciali (denominazione e logo) salvo opposizione scritta.

13. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

13.1 I diritti di proprietà intellettuale sul Software e sulla documentazione restano del Fornitore, quelli sui servizi di terzi integrati dei rispettivi titolari. Al Cliente spetta il solo diritto d'uso di cui all'art. 2, senza alcun diritto sul codice sorgente.

14. MODIFICHE ALLE CONDIZIONI GENERALI

14.1 Il Fornitore può aggiornare le presenti Condizioni Generali con comunicazione scritta al Cliente, anche via e-mail, con preavviso di **30 giorni** rispetto alla decorrenza della nuova versione, contestualmente pubblicata all'indirizzo in epigrafe. 14.2 Se la modifica peggiora in modo sostanziale la posizione del Cliente, questi può recedere senza penali entro la data di decorrenza; per Ordinacy tale recesso non comporta il corrispettivo del recesso anticipato. In mancanza di recesso la nuova versione si applica dalla decorrenza.

15. DISPOSIZIONI VARIE

15.1 Cessione del contratto vietata senza consenso scritto dell'altra Parte. 15.2 Modifiche per iscritto, anche via e-mail confermata dalle Parti, fermo l'art. 14. 15.3 L'invalidità di una clausola non pregiudica le altre. 15.4 Comunicazioni valide ai recapiti indicati nel Modulo d'ordine. 15.5 **Legge italiana; foro esclusivo: Padova.**

Condizioni Generali di Servizio PizzeriaOS — Versione 1.0 — 3 settembre 2026. Le clausole vessatorie sono approvate dal Cliente ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. con la sottoscrizione del Modulo d'ordine.