

Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi

sia.solutions di Carraretto Andrea | P.IVA 04506580283 | PEC sia.solutions@pec.it Versione 1.4 | Aggiornato al 12/01/2026

Condizioni standard: non è richiesta la compilazione di una scheda tecnica per ogni ordine. Eventuali variazioni o integrazioni devono essere espresse e concordate; in loro assenza valgono queste condizioni e le caratteristiche del servizio già descritte nell'Ordine o nel preventivo accettato. Restano necessari l'identificazione dell'acquisto e le accettazioni pertinenti, comprese le eventuali approvazioni specifiche; i relativi dati non sono deroghe contrattuali.

Il presente documento disciplina i rapporti tra sia.solutions di Carraretto Andrea, di seguito Fornitore, e il Cliente per i servizi digitali identificati nell'Ordine. Le condizioni particolari definiscono le regole dei singoli servizi; l'Ordine e le specifiche accettate ne stabiliscono caratteristiche e corrispettivi.

1 Identità e contatti

1.1 Il Fornitore è sia.solutions di Carraretto Andrea, P.IVA 04506580283, C.F. CRRNDR88S28G224T, con sede in via Roma 110, 35010 Borgoricco (PD), Italia. E-mail ordinaria per rapporti contrattuali, assistenza e reclami: info@siasolutions.it. PEC: sia.solutions@pec.it. Telefono: +39 0498256709. Siti ufficiali: sia.solutions e siasolutions.it. Per comunicazioni e richieste è preferito l'uso dei recapiti digitali; i recapiti fisici e telefonici sono indicati per gli obblighi informativi applicabili.

1.2 Il Cliente è il soggetto che acquista il servizio. È Consumatore la persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale; è Cliente B2B chi acquista nell'esercizio di tale attività. La qualifica dipende dalle circostanze effettive e non dalla sola dichiarazione o dal possesso di partita IVA.

2 Documenti contrattuali e definizioni

2.1 Per Ordine si intende il preventivo, modulo o proposta accettata che identifica servizi, durata, prezzo, modalità di pagamento e documenti applicabili. Le Specifiche Tecniche descrivono prestazioni e limiti del piano; uno SLA è un distinto accordo espresso che stabilisce indicatori misurabili e rimedi.

2.2 Infrastrutture di Terzi sono i servizi e sistemi di provider, data center, registrar, registri, gestori DNS, connettività, cloud, piattaforme e altri operatori tecnologici utilizzati per erogare il servizio. Il Fornitore può impiegare infrastrutture proprie, direttamente gestite, o di terzi, anche come rivenditore.

2.3 In caso di contrasto prevalgono le norme inderogabili, quindi gli accordi individuali espressi dell'Ordine, le condizioni particolari del servizio e le presenti condizioni generali. Le Specifiche Tecniche accettate prevalgono per le caratteristiche tecniche, senza modificare implicitamente responsabilità o rimedi. L'informativa privacy assolve obblighi informativi e non costituisce un consenso generalizzato al trattamento.

3 Conclusione del contratto

3.1 L'Ordine è il preventivo o accordo individuale che descrive prestazioni, prezzo, durata, scadenze, rinnovo e documenti applicabili. Prima dell'accettazione il Cliente riceve le condizioni e le specifiche pertinenti in forma conservabile. Il contratto si conclude con l'accettazione del preventivo o la conferma scritta delle parti secondo le modalità dell'Ordine; il Fornitore invia copia dei documenti accettati.

3.2 Gli accordi verbali sono riepilogati per iscritto prima dell'attivazione o dell'operazione richiesta e sottoposti ad accettazione. Emissione di fattura, pagamento o utilizzo del servizio non sono assunti come approvazione specifica delle clausole onerose B2B. Un rapporto precedente non è automaticamente assoggettato alle nuove condizioni per effetto della sola fattura o del pagamento.

3.3 Le clausole B2B individuate all'art. 16 e nelle condizioni particolari sono approvate con dichiarazione specifica separata ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., mediante firma o processo elettronico idoneo alla forma richiesta. L'accettazione generale resta distinta. Per acquisti online, se attivati, il Cliente può correggere errori prima dell'invio e il comando finale indica inequivocabilmente l'obbligo di pagamento; per Consumatori si osservano gli obblighi informativi e di conferma su supporto durevole.

4 Oggetto e prestazioni

4.1 Sono dovute le prestazioni descritte nell'Ordine e nelle specifiche accettate. Sviluppo software, manutenzione applicativa, aggiornamenti di CMS e componenti, gestione di sistemi, migrazioni, recupero dati, licenze e assistenza specialistica sono inclusi solo se espressamente previsti.

4.2 I servizi sono erogati con diligenza professionale. La disponibilità ordinaria del servizio non comporta assistenza umana continuativa né una garanzia di risultato commerciale, posizionamento, sicurezza assoluta o compatibilità con qualsiasi software.

4.3 Il ricorso a terzi non elimina gli obblighi del Fornitore né determina automaticamente un esonero di responsabilità. Gli interventi infrastrutturali sono disciplinati dalle condizioni particolari applicabili.

5 Prezzi e pagamenti

5.1 Corrispettivi, imposte e scadenze sono stabiliti nell'Ordine. Al Consumatore è comunicato il prezzo totale comprensivo di imposte e oneri prevedibili. Il pagamento è di norma anticipato per attivazione e rinnovo, salvo termine di pagamento diverso espressamente accordato; l'emissione della fattura prima del pagamento non attribuisce una dilazione ulteriore rispetto alla scadenza indicata.

5.2 Per ritardi B2B si applicano, quando ne ricorrono i presupposti, gli interessi previsti dal D.Lgs. 231/2002. Nei rapporti con Consumatori si applicano soltanto interessi e oneri legalmente consentiti e validamente pattuiti, senza penali generiche.

5.3 Una contestazione circostanziata è valutata in buona fede. Non sono introdotte decadenze convenzionali dai diritti del Cliente né clausole che impediscano azioni o eccezioni prima del pagamento.

5.4 Riattivazione, recupero, restore non incluso, migrazione, assistenza straordinaria e altre prestazioni extra sono a pagamento secondo preventivo o tariffa e criteri di conteggio comunicati e accettati prima dell'intervento. Se a consuntivo, sono concordati almeno tariffa o criterio determinabile, ambito ed eventuale limite di spesa; il Fornitore documenta l'attività. Nessun prezzo è fissato nel presente documento.

5.5 Gli interventi fuori dall'orario ordinario, se richiesti e accettati dal Fornitore, comportano maggiorazione del 100% sulla tariffa ordinaria concordata per la stessa prestazione, salvo diverso preventivo espresso. Non è pattuito un servizio di reperibilità. Gli obblighi inderogabili e le attività dovute per rimediare a inadempimenti imputabili al Fornitore non diventano automaticamente prestazioni extra addebitabili.

6 Durata e rinnovo

6.1 Durata e scadenza sono definite per servizio nell'Ordine, di norma con periodicità annuale. Il rinnovo automatico si applica soltanto quando l'Ordine lo prevede espressamente e il Cliente lo accetta validamente; per B2B è richiesta anche approvazione specifica dell'art. 6.2. In mancanza, occorre una nuova accettazione. Prestazioni una tantum di sviluppo non si rinnovano automaticamente.

6.2 Per i servizi annuali con rinnovo automatico validamente pattuito, il rapporto si rinnova per un ulteriore anno, salvo disdetta scritta ricevuta a info@siasolutions.it o sia.solutions@pec.it almeno 15 giorni prima della scadenza. Per periodicità diverse l'Ordine definisce un termine congruo; in mancanza di tale termine è ammessa disdetta fino alla scadenza. Il Fornitore invia almeno 30 giorni prima della scadenza annuale un avviso con servizio, scadenza, corrispettivo del rinnovo, termine e modalità di disdetta. La disdetta non richiede motivazione.

6.3 Se l'avviso richiede espressamente conferma come condizione del rinnovo, il rinnovo è subordinato alla risposta o all'accettazione comunicata nel messaggio; non si tratta il silenzio come conferma. Se l'avviso è un promemoria di un rinnovo automatico già validamente pattuito, ciò è dichiarato chiaramente. Una richiesta di conferma non deve essere formulata in modo incompatibile con la disciplina scelta.

6.4 Nei contratti con Consumatori l'avviso per rinnovo automatico rispetta l'art. 65-bis del Codice del consumo. In caso di omissione sono riconosciuti i diritti previsti da tale norma, compresa la facoltà di recedere senza spese fino alla successiva scadenza. Nessuna approvazione separata sana clausole abusive.

6.5 Il prezzo resta quello concordato salvo modifica validamente pattuita. Un aumento per il nuovo periodo è proposto con anticipo sufficiente a consentire scelta e disdetta, indicando effetti e decorrenza; non viene incorporato tramite silenzio in assenza di un valido titolo. Per domini, il rinnovo del rapporto è distinto dalla procedura presso il registro, secondo le relative condizioni particolari.

7 Obblighi del Cliente

7.1 Il Cliente fornisce dati corretti e aggiornati, custodisce credenziali e autenticazioni e utilizza il servizio nel rispetto della legge, delle licenze e dei diritti di terzi. Non sono consentiti malware, accessi abusivi, spam, phishing, usi fraudolenti o condotte che compromettano altri utenti o sistemi.

7.2 Il Cliente gestisce i contenuti e il software di propria competenza, conserva copie autonome dei dati e collabora nelle verifiche tecniche. Questi obblighi non escludono la responsabilità del Fornitore per le prestazioni da esso assunte.

7.3 Il Cliente risponde delle condotte e dei contenuti a lui imputabili. Non è prevista alcuna manleva per fatti, omissioni o colpa del Fornitore. Eventuali pretese di terzi saranno comunicate e gestite secondo legge, senza riconoscimenti automatici a carico del Cliente.

8 Sospensione del servizio

8.1 Il Fornitore può limitare o sospendere le sole funzionalità interessate quando ciò sia necessario e proporzionato per contenere minacce alla sicurezza, usi illeciti, gravi violazioni contrattuali o eseguire ordini dell'autorità. Deve preferire misure meno invasive ove efficaci e ripristinare il servizio quando la causa cessa.

8.2 Per mancato pagamento di importi scaduti, il Fornitore invia una richiesta di regolarizzazione e concede almeno 15 giorni dalla ricezione prima di sospendere, salvo diversa disciplina inderogabile o situazioni urgenti dell'art. 8.1. Una contestazione circostanziata è valutata in buona fede e non giustifica

da sola la sospensione di prestazioni regolarmente pagate.

8.3 Il Cliente è informato della causa, delle funzionalità coinvolte e delle azioni necessarie, preventivamente quando possibile o appena ragionevolmente consentito negli interventi urgenti. Restano salvi eventuali divieti di comunicazione imposti dalla legge. La sospensione non equivale a cancellazione automatica dei dati.

9 Cessazione e restituzione dei dati

9.1 Le parti possono esercitare i rimedi per inadempimento secondo legge. La sospensione per mancato pagamento non risolve automaticamente il rapporto né autorizza cancellazione immediata. Il Fornitore non si riserva un recesso arbitrario durante il periodo pagato.

9.2 Alla cessazione ordinaria il Fornitore rende disponibili i dati esportabili o concorda la loro restituzione per 30 giorni dalla cessazione, previa verifica dell'identità e dei poteri del richiedente. Il Cliente richiede l'esportazione tempestivamente. Accesso al software operativo, riattivazione e assistenza specialistica non sono garantiti durante tale finestra salvo accordo.

9.3 Dopo i 15 giorni concessi dal sollecito per regolarizzare gli importi scaduti, il Fornitore può sospendere secondo l'art. 8. Se l'insoluto persiste, può avviare cessazione secondo legge e cancellazione dei dati attivi, previa comunicazione scritta che conceda almeno 30 giorni dalla sospensione per chiedere restituzione o esportazione. La comunicazione indica la data prevista di cancellazione e le possibilità di regolarizzazione. Il Fornitore conserva i dati durante tale finestra con accesso limitato; non cancella prima della data comunicata.

9.4 Esportazione di base dei dati disponibili e assistenza di migrazione sono distinte. Attività ulteriori sono quotate prima dell'esecuzione ai sensi dell'art. 5.4, salvo restituzioni o assistenze che la legge impone senza oneri o con costi limitati. Crediti e controversie non giustificano il trattenimento di dati quando vietato. I termini più favorevoli o inderogabili per Consumatori, GDPR e passaggio tra servizi di trattamento dati prevalgono.

9.5 I dati attivi vengono cancellati alla fine delle finestre applicabili salvo istruzione valida, obbligo di legge o ordine dell'autorità. Le copie residue seguono la rotazione documentata nelle condizioni del servizio, nelle eventuali variazioni concordate e nell'accordo GDPR, entro la retention massima di 30 giorni dalla creazione della copia; rimangono protette e non sono riutilizzate per scopi diversi. Non è assunta una conservazione perpetua, né una conservazione generica oltre il tempo giustificato dalla finalità.

10 Responsabilità

10.1 Il Fornitore risponde secondo legge degli inadempimenti a lui imputabili. Manutenzioni, eventi esterni e condotte del Cliente sono valutati in relazione alla causa effettiva e agli obblighi di diligenza, informazione e mitigazione; la semplice presenza di un guasto di un terzo non esclude la responsabilità del Fornitore.

10.2 Esclusivamente nei rapporti B2B e per colpa lieve, il risarcimento complessivo per il singolo servizio interessato, relativo al medesimo fatto o a fatti connessi, è limitato ai corrispettivi pagati e dovuti per quel servizio nel periodo contrattuale in corso al momento dell'evento. Sono esclusi, per colpa lieve B2B, il lucro cessante e i danni indiretti non costituenti conseguenza immediata e diretta dell'inadempimento. Il limite non riduce restituzioni o rimborsi di corrispettivi non dovuti.

10.3 Le limitazioni dell'art. 10.2 non valgono per dolo, colpa grave, danni alla persona, violazioni di obblighi derivanti da norme di ordine pubblico, né negli altri casi in cui la legge vieta limitazioni, compresi i diritti inderogabili in materia di dati personali. Non si applicano ai Consumatori, per i quali

valgono integralmente i rimedi legali.

10.4 In assenza di uno SLA espresso, non spettano crediti di servizio predeterminati per il solo verificarsi di una interruzione; restano salvi i rimedi per inadempimento, difetti di conformità e gli altri diritti previsti dalla legge.

11 Eventi esterni e forza maggiore

11.1 La parte impedita da un evento non imputabile prova, ove richiesto, la causa dell'impedimento e adotta misure ragionevoli per limitarne gli effetti. Eventi naturali, provvedimenti delle autorità, interruzioni generalizzate di energia o rete e incidenti esterni non costituiscono automaticamente forza maggiore: rilevano le circostanze concrete e la diligenza esigibile.

11.2 Il Fornitore comunica le informazioni disponibili e collabora al ripristino per quanto di propria competenza. Se l'impedimento si protrae, restano esercitabili i rimedi previsti dalla legge, senza obbligo di pagare prestazioni definitivamente non rese.

12 Tutela dei Consumatori e recesso

12.1 Per i Consumatori prevalgono le disposizioni inderogabili del Codice del consumo, incluse trasparenza, clausole abusive, conformità dei servizi digitali ove applicabile, rimedi e foro. Una firma o un'approvazione separata non sana una clausola abusiva.

12.2 Per contratti a distanza o fuori dei locali commerciali, il Consumatore può recedere senza motivazione entro 14 giorni dalla conclusione del contratto di servizi, salvi i termini più favorevoli e le estensioni previste dalla legge, tra cui 30 giorni nei casi previsti per visite non richieste o escursioni promozionali. L'omessa informazione determina l'estensione del termine nei limiti di legge.

12.3 Il recesso si esercita con dichiarazione inequivoca alla PEC o ai contatti dell'art. 1, anche mediante il modulo facoltativo allegato. È sufficiente inviare la comunicazione prima della scadenza. Per contratti conclusi mediante interfaccia online il Fornitore mette a disposizione sull'interfaccia di acquisto una funzione di recesso chiaramente identificata e accessibile durante il termine, con conferma su supporto durevole del contenuto e della data e ora di invio.

12.4 Il Fornitore rimborsa i pagamenti dovuti entro 14 giorni dalla ricezione del recesso, utilizzando lo stesso mezzo di pagamento salvo diverso accordo senza costi. Se il Consumatore ha chiesto espressamente l'avvio durante il termine di recesso ed è stato correttamente informato, è dovuto soltanto l'importo proporzionale delle prestazioni rese fino al recesso, nei casi e secondo i criteri di legge.

12.5 Per servizi, il diritto viene meno dopo la piena esecuzione soltanto se questa è iniziata con il previo consenso espresso e con l'accettazione della perdita del diritto a seguito della piena esecuzione. Attivazione dell'hosting e registrazione del dominio non determinano di per sé una rinuncia generalizzata. Ogni eccezione dell'art. 59 del Codice del consumo deve essere valutata per la prestazione effettiva e comunicata prima dell'Ordine; non si presumono deroghe per servizi continuativi.

12.6 I Consumatori mantengono i rimedi per mancata fornitura e difetti di conformità, inclusi, ove applicabili, ripristino della conformità, riduzione del prezzo e risoluzione. Non sono imposte rinunce preventive né limitazioni ulteriori rispetto alla legge.

13 Privacy e riservatezza

13.1 Il trattamento dei dati di clienti e referenti è descritto nell'Informativa Privacy. Quando il Cliente determina finalità e mezzi dei dati ospitati e il Fornitore li tratta per suo conto, è necessario un accordo di nomina a responsabile ai sensi dell'art. 28 GDPR prima del trattamento. L'informativa non sostituisce tale accordo.

13.2 Le parti proteggono le informazioni riservate ricevute nell'esecuzione del contratto, salvo dati pubblici, acquisiti lecitamente o da comunicare per obblighi di legge. L'accesso ai dati ospitati avviene soltanto per esigenze autorizzate di servizio, sicurezza o obblighi legali.

14 Versioni e modifiche

14.1 La versione 1.4 è aggiornata al 12/01/2026. Si applica a nuovi ordini, rinnovi o modifiche solo quando validamente incorporata nel relativo accordo. La pubblicazione sul sito non comporta accettazione né incorporazione retroattiva nei rapporti esistenti.

14.2 Per contratti già in corso occorre un accordo valido o una procedura di modifica già legittimamente prevista e applicabile. Il semplice silenzio, la prosecuzione dell'uso o un rinnovo già automatico non incorporano da soli queste nuove condizioni. Sono conservate le versioni effettivamente accettate.

14.3 Aggiornamenti tecnici necessari per sicurezza o conformità sono comunicati ove possibile e non autorizzano riduzioni arbitrarie delle prestazioni pagate. Modifiche sostanziali richiedono valido titolo; per Consumatori si rispettano le condizioni e i diritti di recesso o risoluzione previsti dalla disciplina dei servizi digitali, ove applicabile.

15 Legge reclami e controversie

15.1 Il contratto è regolato dalla legge italiana, fatti salvi i diritti inderogabili del Consumatore, anche derivanti dalla legge applicabile secondo le regole internazionali. Reclami e richieste sono inviabili alla PEC sia.solutions@pec.it o ai contatti dell'art. 1; il Fornitore li esamina e comunica un riscontro motivato entro un tempo ragionevole.

15.2 Per i Consumatori è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Consumatore quando previsto dalla legge. Per B2B si applicano i criteri ordinari di competenza: non è pattuito un foro esclusivo.

15.3 Restano accessibili gli strumenti di risoluzione extragiudiziale previsti dalla legge. In caso di controversia non risolta, il Fornitore comunica le informazioni sugli organismi ADR e sull'eventuale propria adesione o obbligo di ricorso nei casi richiesti.

16 Approvazione specifica B2B

16.1 Il Cliente B2B approva specificamente ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole della versione 1.4: art. 6.2 (rinnovo automatico e termine di disdetta, solo se previsto nell'Ordine); artt. 8.1 e 8.2 (limitazione e sospensione); art. 9.3 (cancellazione dopo insoluto e finestra di restituzione); art. 10.2 (limite risarcitorio ed esclusioni per colpa lieve B2B); art. 10.4 (assenza di crediti automatici senza SLA, fatti salvi i rimedi legali).

16.2 Si aggiungono le clausole dei soli servizi acquistati, indicate nei rispettivi blocchi. Eventuali altre clausole onerose individuali dell'Ordine devono essere approvate separatamente con numero, versione e contenuto. Il modulo di accettazione seleziona le clausole effettivamente applicabili senza rinvii generici.

Cliente B2B e Ordine: _____

Luogo e data: _____

Firma distinta per approvazione specifica: _____