Condizioni generali di contratto per l'utilizzo del software myERP24

Software-as-a-Service · Concessione in uso a tempo determinato · riebotec UG (haftungsbeschränkt), Wuppertal, Germania

§ 1 Ambito di applicazione, definizioni

(1) Le presenti condizioni generali di contratto («CGC») si applicano a tutti i contratti tra riebotec UG (haftungsbeschränkt), Martin-Luther-Straße 15, 42285 Wuppertal, Germania («riebotec»), e i suoi clienti relativi alla fornitura e all'utilizzo del software myERP24 («Software») in modalità Software-as-a-Service nonché ai servizi connessi (configurazione, migrazione, supporto, formazione).

(2) Le offerte di riebotec si rivolgono esclusivamente a imprenditori (§ 14 BGB), persone giuridiche di diritto pubblico e patrimoni speciali di diritto pubblico. Non vengono conclusi contratti con consumatori.

(3) Condizioni contrarie o divergenti del Cliente non diventano parte del contratto, anche se riebotec non vi si oppone espressamente o esegue la prestazione conoscendole.

(4) «Tenant» indica l'istanza del Software logicamente separata assegnata al Cliente. I «Moduli» sono i componenti del Software funzionalmente delimitati e licenziabili singolarmente (ad es. CRM & Service, Vendite, Acquisti, Contabilità, Fisco, Tempo & HR, assistenti IA). Gli «Utenti» sono le persone fisiche autorizzate dal Cliente con accesso proprio. I «Dati del Cliente» sono tutti i dati inseriti, importati o generati per il Cliente dal Software.

§ 2 Conclusione del contratto

(1) La presentazione del Software sul sito web non costituisce offerta vincolante. Il contratto si conclude con l'accettazione da parte di riebotec dell'offerta del Cliente (ordine, modulo d'ordine firmato o conclusione nell'interfaccia del programma) mediante conferma d'ordine per iscritto o attivazione del Tenant.

(2) I documenti contrattuali si applicano nel seguente ordine di prevalenza: modulo d'ordine o conferma d'ordine, descrizione delle prestazioni dei Moduli sottoscritti, accordo sul trattamento dei dati (Allegato DPA), presenti CGC.

(3) Gli accordi Early Access e pilota possono contenere condizioni derogatorie (ad es. Moduli aggiuntivi gratuiti per dodici mesi, durate ridotte), riportate nel modulo d'ordine.

§ 3 Oggetto del contratto, ambito delle prestazioni

(1) riebotec mette a disposizione del Cliente il Software nella versione corrente per l'utilizzo via Internet per la durata del contratto. Il Software è esercito su server in un data center in Germania. Il punto di consegna è l'uscita del router del data center. riebotec non è responsabile della connessione Internet del Cliente né dei dispositivi e browser da questi utilizzati.

(2) L'ambito funzionale risulta dai Moduli sottoscritti e dalla descrizione delle prestazioni vigente alla conclusione. I Moduli privi di licenza valida non sono visualizzati nell'interfaccia. Il Cliente può aggiungere Moduli e utenti in qualsiasi momento con effetto dal mese successivo; le riduzioni sono possibili alla fine della rispettiva durata.

(3) Le prestazioni comprendono la memorizzazione dei Dati del Cliente, backup giornalieri, manutenzione e aggiornamento del Software (aggiornamenti, correzioni, patch di sicurezza) e il supporto ai sensi del § 8.

(4) riebotec può sviluppare e modificare il Software purché l'ambito funzionale concordato resti sostanzialmente preservato e la modifica sia ragionevole per il Cliente. riebotec comunica le modifiche sostanziali con almeno quattro settimane di anticipo nell'interfaccia o via e-mail. Le funzioni contrassegnate come «pilota», «preparato», «roadmap» o «in arrivo» non sono oggetto del contratto.

(5) L'utilizzo di interfacce verso servizi di terzi (in particolare Microsoft 365, accesso bancario FinTS, caselle e-mail, export DATEV, ELSTER) presuppone che il Cliente disponga dei contratti, delle credenziali e delle autorizzazioni necessarie presso il rispettivo terzo. riebotec non garantisce la disponibilità o l'immutabilità di tali servizi di terzi.

(6) Gli assistenti IA del Software (IA contabile, assistente fiscale, riconoscimento documenti) generano proposte. Non sostituiscono la verifica professionale; ogni proposta richiede l'approvazione del Cliente. riebotec non fornisce consulenza fiscale o legale; fogli di lavoro fiscali, analisi ed export generati dal Software vanno verificati dal Cliente o dal suo consulente fiscale prima dell'uso.

§ 4 Disponibilità, manutenzione

(1) riebotec garantisce una disponibilità del Software del 99,5 % in media mensile al punto di consegna. Per disponibilità si intende la possibilità di accedere e utilizzare le funzioni essenziali.

(2) Non costituiscono tempi di indisponibilità: (a) finestre di manutenzione annunciate fino a otto ore al mese, preferibilmente nei giorni feriali tra le 22:00 e le 6:00 o nei fine settimana, annunciate con almeno 48 ore di anticipo nell'interfaccia; (b) disservizi al di fuori dell'area di responsabilità di riebotec, in particolare di Internet, dei servizi di terzi di cui al § 3 (5) o dei sistemi del Cliente; (c) forza maggiore; (d) interruzioni necessarie a fronteggiare rischi acuti di sicurezza, comunicate senza indugio.

(3) Se la disponibilità concordata non viene raggiunta in un mese, il Cliente può richiedere un accredito sul canone mensile: 5 % sotto il 99,5 %, 10 % sotto il 99,0 %, 25 % sotto il 98,0 %, riferiti al canone del mese interessato. La richiesta va presentata per iscritto entro 30 giorni dalla fine del mese. Restano salvi gli ulteriori diritti del Cliente, in particolare la riduzione ai sensi del § 536 BGB e il recesso per giusta causa; gli accrediti sono imputati a una riduzione.

(4) riebotec monitora il Software in modo continuativo. Le segnalazioni di guasto sono ricevute tramite la funzione di supporto dell'interfaccia e via e-mail.

§ 5 Diritti d'uso

(1) riebotec concede al Cliente, per la durata del contratto, il diritto non esclusivo, non trasferibile e non sublicenziabile di utilizzare il Software nell'ambito concordato (Moduli, numero utenti) per le proprie finalità aziendali tramite browser o l'app mobile myERP24. Non viene consegnato codice sorgente o oggetto.

(2) Il Cliente non può cedere il Software in uso a terzi, noleggiarlo, prestarlo o esercirlo per terzi (fatta eccezione per il coinvolgimento del proprio commercialista o di altri fornitori come utenti per le proprie operazioni), né decompilarlo, decodificarlo o creare opere derivate, salvo quanto inderogabilmente consentito dai §§ 69d, 69e UrhG, né aggirare i meccanismi di sicurezza.

(3) Gli accessi sono nominativi. Ogni utente necessita di un accesso proprio; l'uso simultaneo di un accesso da parte di più persone è vietato. Il Cliente può sostituire gli utenti in qualsiasi momento.

(4) Modelli, report, moduli e configurazioni creati dal Cliente nonché tutti i Dati del Cliente restano di proprietà del Cliente. riebotec ottiene solo i diritti d'uso necessari all'esecuzione del contratto.

(5) In caso di violazione grave o, nonostante diffida, ripetuta dei diritti d'uso, riebotec può bloccare l'accesso previo avviso e recedere dal contratto per giusta causa.

§ 6 Obblighi del Cliente

(1) Il Cliente garantisce sotto la propria responsabilità i requisiti di sistema (browser aggiornato, connessione Internet stabile, dispositivo supportato per l'app mobile).

(2) Il Cliente protegge le credenziali da accessi non autorizzati, utilizza l'autenticazione a più fattori per gli amministratori, gestisce con cura ruoli e permessi dei propri utenti e informa riebotec senza indugio di sospetti abusi.

(3) Il Cliente è responsabile di contenuto, correttezza e liceità dei Dati del Cliente. Non memorizza contenuti illeciti né introduce malware. Verifica inserimenti, importazioni e proposte, documenti, registrazioni e analisi generati dal Software prima dell'uso.

(4) Il Cliente resta responsabile del rispetto dei propri obblighi commerciali e fiscali, in particolare dei termini di conservazione (§ 147 AO, § 257 HGB) e dei principi di regolare tenuta della contabilità (GoBD). riebotec fornisce a tal fine archiviazione a norma, prima nota immutabile, documentazione delle procedure e funzioni di esportazione (DATEV, GoBD/Z3); il Cliente ne verifica l'idoneità per la propria situazione con il consulente fiscale.

(5) Il Cliente segnala i difetti senza indugio con descrizione comprensibile tramite la funzione di supporto e assiste riebotec in misura ragionevole nell'analisi.

(6) Il Cliente è tenuto a esportare regolarmente i dati e comunque prima della fine del contratto (§ 11). riebotec fornisce in ogni momento funzioni self-service a tal fine.

(7) Il Cliente mantiene aggiornati i propri dati di contatto e di fatturazione nell'interfaccia.

§ 7 Dati del Cliente, backup, protezione dei dati

(1) riebotec tratta i Dati del Cliente di natura personale esclusivamente quale responsabile ai sensi dell'accordo sul trattamento dei dati (Allegato DPA), parte integrante del presente contratto. Il luogo del trattamento è la Germania; i sub-responsabili hanno sede nell'UE.

(2) riebotec esegue backup giornalieri dei Dati del Cliente e li conserva a rotazione per almeno 30 giorni. Il backup serve al ripristino dell'intero sistema in caso di guasto; il ripristino di singoli record cancellati dal Cliente è una prestazione aggiuntiva a pagamento.

(3) riebotec adotta le misure tecniche e organizzative descritte nell'Allegato DPA, in particolare separazione dei tenant, cifratura in transito, cassaforte AES-256-GCM, verifica di ruoli e permessi, audit trail e gestione degli incidenti.

(4) riebotec può utilizzare i Dati del Cliente in forma anonimizzata e aggregata, senza riferimento personale, per proteggere, analizzare e sviluppare il Software (Allegato DPA § 11 (1)).

(5) **Contributo al miglioramento del prodotto.** Il Cliente può inoltre consentire a riebotec di utilizzare dati contabili e di struttura documentale in forma pseudonimizzata per migliorare gli assistenti IA e il riconoscimento documenti a beneficio di tutti i clienti. Tale utilizzo persegue una finalità propria di riebotec al di fuori del trattamento per conto; riebotec ne è essa stessa titolare. L'autorizzazione è **disattivata per impostazione predefinita**, è concessa esclusivamente da un amministratore del Cliente nell'interfaccia sotto *Amministrazione → Privacy → Contributo al miglioramento del prodotto* e può esservi **revocata in qualsiasi momento con effetto per il futuro**. Ambito, misure di tutela, esclusioni (nessun nome, coordinata bancaria, testo libero, fascicolo del personale), conseguenze della revoca e obblighi informativi sono disciplinati in via esaustiva dall'Allegato DPA § 11. Concessione o revoca non incidono su prestazioni o compenso.

(6) I modelli di apprendimento locali degli assistenti IA, che apprendono esclusivamente dalle registrazioni approvate del Cliente nel suo browser, restano nel Tenant del Cliente e rientrano nel trattamento per conto.

§ 8 Supporto

(1) riebotec fornisce supporto all'utilizzo del Software nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi nazionali e quelli del Nord Reno-Vestfalia) dalle 9:00 alle 17:00 (ora di Berlino) tramite la funzione di supporto dell'interfaccia e via e-mail.

(2) Le segnalazioni sono classificate per gravità: classe 1 (Software inutilizzabile o perdita di dati imminente) – risposta entro 4 ore nell'orario di supporto, risoluzione o soluzione temporanea il prima possibile; classe 2 (funzione essenziale compromessa) – risposta entro un giorno lavorativo; classe 3 (altri errori, domande) – risposta entro tre giorni lavorativi.

(3) Non rientrano nel supporto formazione, personalizzazioni, bonifiche dati, consulenza contabile o fiscale e assistenza su servizi di terzi; riebotec offre tali servizi separatamente a consuntivo o su preventivo.

§ 9 Compenso, pagamento, adeguamento dei prezzi

(1) Il compenso è determinato secondo il modello di prezzo concordato alla conclusione (per utente al mese, base più Moduli o canone aziendale) ed è dovuto mensilmente in anticipo, salvo pagamento annuale concordato. Tutti i prezzi sono in euro, IVA di legge esclusa.

(2) La fatturazione avviene in forma elettronica (fattura elettronica). I pagamenti sono dovuti entro 14 giorni dalla data fattura senza deduzioni; può essere concordato l'addebito SEPA.

(3) In caso di ritardo nel pagamento, riebotec può, previo sollecito con termine di 14 giorni e avviso di blocco, bloccare l'accesso fino al saldo. L'obbligo di pagamento permane. Restano salvi interessi e forfait di mora di legge.

(4) riebotec può adeguare il compenso con preavviso di tre mesi all'inizio di una nuova durata, non prima di dodici mesi dalla conclusione e al massimo una volta l'anno, qualora i costi per data center, personale, licenze o servizi di terzi siano variati. Se l'aumento supera il 5 % del compenso precedente, il Cliente può recedere dal contratto alla data di efficacia dell'aumento; riebotec lo segnala nella comunicazione.

(5) Le condizioni Early Access (ad es. due Moduli aggiuntivi gratuiti per dodici mesi, accredito della durata residua del precedente contratto) valgono nell'ambito concordato nel modulo d'ordine. Alla loro scadenza si applicano i prezzi di listino allora vigenti, comunicati da riebotec con sei settimane di anticipo; il Cliente può disdire fino ad allora i Moduli interessati.

(6) Il Cliente può compensare o esercitare un diritto di ritenzione solo con crediti incontestati o accertati con sentenza passata in giudicato.

§ 10 Durata, recesso

(1) Il contratto inizia con l'attivazione del Tenant. La durata minima è di dodici mesi, salvo diverso accordo (accordi pilota: 30 giorni). Si rinnova di ulteriori dodici mesi se non disdetto con preavviso di tre mesi dalla scadenza. In caso di durata mensile il preavviso è di un mese per la fine del mese.

(2) Resta salvo il diritto di recesso straordinario per giusta causa. Costituisce giusta causa per riebotec in particolare il ritardo del Cliente nel pagamento di due canoni mensili, la grave violazione dei diritti d'uso o la mancata rimozione di contenuti illeciti nonostante diffida. Costituisce giusta causa per il Cliente in particolare il mancato raggiungimento della disponibilità di cui al § 4 per tre mesi consecutivi o la grave violazione da parte di riebotec degli obblighi dell'Allegato DPA.

(3) I recessi richiedono la forma scritta; il recesso del Cliente è possibile anche tramite l'interfaccia da parte di un amministratore.

§ 11 Fine del contratto, esportazione dati, cancellazione

(1) Con la fine del contratto cessa il diritto d'uso. riebotec mantiene il Tenant in sola lettura per 60 giorni, durante i quali il Cliente può esportare tutti i Dati del Cliente: dati anagrafici e di pratica (CSV), documenti (PDF/originale), registrazioni (DATEV EXTF) ed export GoBD (Z3) con documentazione delle

procedure. Su richiesta riebotec assiste a consuntivo.

(2) Decorsi i 60 giorni, riebotec cancella i Dati del Cliente ai sensi dell'Allegato DPA § 10. Il Cliente è responsabile dell'adempimento dei propri obblighi di conservazione mediante esportazione tempestiva. Un accesso prolungato in sola lettura («accesso archivio») può essere concordato separatamente.

(3) I servizi di migrazione all'inizio del contratto (importazione di anagrafiche, documenti e saldi dal sistema precedente via CSV) sono forniti da riebotec nell'ambito concordato; il Cliente risponde di correttezza e completezza dei dati di origine e collauda i dati importati prima dell'avvio produttivo.

§ 12 Vizi

(1) riebotec garantisce che il Software presenti sostanzialmente le funzionalità indicate nella descrizione delle prestazioni. riebotec elimina i vizi entro un termine ragionevole mediante correzione, aggiornamento o fornitura di una soluzione temporanea ragionevole.

(2) È esclusa la responsabilità oggettiva di riebotec per vizi già presenti alla conclusione ai sensi del § 536a c. 1 alt. 1 BGB. Il Cliente può far valere la riduzione ai sensi del § 536 BGB solo se ha segnalato il vizio e questo non è stato eliminato entro un termine ragionevole; restano salve le pretese di restituzione di canoni pagati in eccesso.

(3) Non costituiscono vizi le compromissioni dovute a uso improprio, requisiti di sistema non soddisfatti, modifiche da parte del Cliente o di terzi o a servizi di terzi di cui al § 3 (5). Non costituisce vizio il fatto che una proposta IA sia errata nel singolo caso, purché siano garantite la funzione di approvazione e la verificabilità.

(4) Se un terzo sostiene che l'uso del Software violi i suoi diritti, riebotec difende il Cliente a proprie spese, a condizione che il Cliente la informi senza indugio e le affidi la difesa. riebotec può, a propria scelta, modificare o sostituire il Software oppure procurare al Cliente il diritto d'uso.

§ 13 Responsabilità

(1) riebotec risponde illimitatamente per dolo e colpa grave, per danni derivanti da lesione della vita, dell'integrità fisica o della salute, ai sensi della legge sulla responsabilità del produttore e nei limiti di una garanzia assunta.

(2) In caso di violazione per colpa lieve di obblighi contrattuali essenziali (obblighi cardinali – obblighi il cui adempimento rende possibile la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il Cliente può regolarmente fare affidamento, in particolare fornitura, disponibilità, backup e protezione dei dati), la responsabilità è limitata al danno tipico e prevedibile, e comunque al massimo al compenso pagato dal Cliente nei dodici mesi precedenti l'evento dannoso, con un minimo di 10.000 euro. Per il resto la responsabilità per colpa lieve è esclusa.

(3) Per la perdita di dati riebotec risponde, nei limiti dei par. 1 e 2, solo nella misura dell'onere che sarebbe stato necessario per il ripristino in caso di backup regolare e corretto da parte del Cliente (utilizzo delle funzioni di esportazione fornite); resta salvo l'obbligo di backup di riebotec ai sensi del §

7 (2).

(4) riebotec non risponde delle conseguenze fiscali o economiche di proposte, analisi o moduli adottati senza verifica (§ 3 (6)) o di esportazioni tardive (§ 6 (6), § 11).

(5) Le limitazioni di cui sopra valgono anche a favore dei rappresentanti legali, dipendenti e ausiliari di riebotec. La responsabilità ai sensi dell'art. 82 GDPR è disciplinata dall'Allegato DPA § 12.

§ 14 Riservatezza, referenze

(1) Le parti trattano con riservatezza tutte le informazioni riservate dell'altra parte ottenute nell'ambito del contratto, le utilizzano solo per l'esecuzione del contratto e le proteggono con misure adeguate, anche per cinque anni dopo la fine del contratto. Restano salvi gli obblighi legali di divulgazione.

(2) riebotec può citare il Cliente come referenza solo con il suo previo consenso scritto.

§ 15 Forza maggiore

Nessuna parte risponde dell'inadempimento dei propri obblighi qualora derivi da circostanze al di fuori del proprio controllo e non prevedibili alla conclusione (in particolare catastrofi naturali, guerra, epidemie, provvedimenti delle autorità, interruzioni su larga scala di energia elettrica o telecomunicazioni, attacchi all'infrastruttura IT nonostante misure di protezione adeguate). Gli obblighi sono sospesi per la durata del disservizio; se supera i tre mesi, ciascuna parte può recedere in via straordinaria.

§ 16 Modifiche delle CGC e della descrizione delle prestazioni

(1) riebotec può modificare le presenti CGC e la descrizione delle prestazioni con effetto per il futuro ove necessario per un motivo valido (modifiche normative o giurisprudenziali, evoluzione tecnica, requisiti di sicurezza, ampliamento dell'offerta) e purché l'equilibrio tra prestazione e controprestazione non sia sostanzialmente alterato a svantaggio del Cliente.

(2) Le modifiche sono comunicate al Cliente per iscritto e nell'interfaccia almeno sei settimane prima dell'entrata in vigore. Se il Cliente non si oppone entro tale termine, le modifiche si intendono accettate; riebotec richiama espressamente tale conseguenza nella comunicazione. Se il Cliente si oppone, riebotec può recedere ordinariamente dal contratto alla data di efficacia della modifica.

(3) Le modifiche all'Allegato DPA § 11 (miglioramento del prodotto) comportano la decadenza di un'autorizzazione concessa e richiedono una nuova autorizzazione attiva del Cliente.

§ 17 Disposizioni finali

(1) Si applica il diritto della Repubblica federale di Germania, con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci e delle norme di conflitto.

(2) Foro esclusivo per tutte le controversie derivanti dal presente contratto o a esso connesse è Wuppertal, qualora il Cliente sia commerciante, persona giuridica di diritto pubblico o patrimonio speciale di diritto pubblico. riebotec può convenire il Cliente anche presso il foro generale di quest'ultimo.

(3) Il Cliente può cedere diritti e obblighi derivanti dal presente contratto a terzi solo con il consenso scritto di riebotec; resta salvo il § 354a HGB. riebotec può trasferire il contratto a una società collegata o a un successore che prosegua l'esercizio del Software; il Cliente ne è informato e può recedere in via straordinaria entro sei settimane.

(4) La lingua del contratto è il tedesco. Le traduzioni hanno valore meramente informativo; prevale la versione tedesca.

(5) L'eventuale invalidità o inapplicabilità di singole disposizioni non pregiudica la validità delle restanti. In luogo della disposizione invalida si applica la disciplina di legge.

Allegati: Descrizione delle prestazioni dei Moduli (versione vigente) · Accordo sul trattamento dei dati (Allegato DPA) con Allegati 1-4 · Listino prezzi (versione vigente) · Modulo d'ordine / accordo Early Access.

Traduzione di cortesia. Fa fede esclusivamente la versione tedesca. Valide esclusivamente nei confronti di imprenditori (§ 14 BGB). Bozza soggetta a verifica legale.