

Termini e Condizioni Generali di Servizio (B2B)

Versione: 2026.1

Data efficacia: 01/01/2026

1) Parti, ambito e gerarchia documentale

1.1 Questi Termini e Condizioni (“T&C”) disciplinano la fornitura dei servizi da parte di amuseapp S.r.l. (“amuseapp”) a clienti professionali (“Cliente”: musei, enti culturali, associazioni, fondazioni, imprese e Pubbliche Amministrazioni).

1.2 I T&C si applicano insieme a: (i) il Modulo d’Ordine/Offerta (“Modulo d’Ordine”) e (ii) eventuali allegati tecnici/legali (es. DPA, SLA, condizioni hardware).

1.3 In caso di conflitto prevale: Modulo d’Ordine → Allegati → T&C.

2) Definizioni operative (metriche 2026)

2.1 **Servizio**: piattaforma amuseapp in modalità SaaS (webapp/app per visitatori e console di gestione) e relative funzionalità attivate nel Modulo d’Ordine (es. audioguide, itinerari, AI, traduzioni, analytics, feedback, donazioni, ticketing, QR).

2.2 **Visitatore**: utente finale che fruisce dei contenuti del Cliente tramite il Servizio.

2.3 **Accesso**: unità di consumo. (a) con QR ticket: una scansione/validazione; (b) accesso libero: avvio sessione registrata lato server.

2.4 **Minuti audio-video**: limite massimo dei minuti complessivi di contenuti audio/video pubblicati e resi disponibili dal Cliente sulla piattaforma, in base al Piano.

2.5 **Piano**: modalità commerciale scelta dal Cliente (pay-as-you-go, crediti prepagati, abbonamento, una tantum/mostre, purchase-in-app, ecc.).

3) Oggetto del Servizio

3.1 amuseapp mette a disposizione del Cliente il Servizio per creare, gestire e distribuire contenuti digitali destinati ai Visitatori.

3.2 Le funzionalità incluse, i limiti (Accessi, Minuti audio-video, feature) e le eventuali dotazioni (es. supporto, materiale marketing, add-on) sono quelli indicati nel Modulo d’Ordine e/o nella pagina pricing vigente alla data dell’ordine.

4) Piani, limiti e fair use

4.1 **Pay-as-you-go**: corrispettivo a consumo per Accesso. Modalità di pagamento e periodicità di addebito sono definite nel Modulo d'Ordine.

4.2 **Crediti prepagati**: pacchetti di Accessi con validità indicata nel Modulo d'Ordine (di norma 24 mesi). Salvo diversa previsione, i crediti non utilizzati entro la scadenza non sono rimborsabili.

4.3 **Abbonamenti**: canone periodico (mensile/annuale) con soglie di Accessi e limiti Minuti audio-video secondo livello (es. Light/Standard/Premium).

4.4 **Fair use / adeguamento piano (abbonamenti)**: se il Cliente supera la soglia Accessi del Piano per due mesi consecutivi, amuseapp potrà richiedere l'adeguamento al piano superiore dal periodo successivo, con comunicazione motivata.

4.5 **Mostre temporanee / una tantum**: corrispettivo per progetto a durata definita come da Modulo d'Ordine.

5) Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

5.1 Prezzi e modalità di pagamento sono quelli del Modulo d'Ordine (IVA esclusa salvo diversa indicazione).

5.2 **Pay-as-you-go**: addebito automatico tramite strumenti di pagamento indicati (es. carta/RID su piattaforma terza).

5.3 **Bonifico**: ammesso solo se espressamente previsto (di norma: crediti prepagati, abbonamenti annuali, mostre/una tantum).

5.4 Fatturazione: salvo diversa previsione nel Modulo d'Ordine, i canoni (e le una tantum) sono fatturati anticipatamente con pagamento vista fattura. Il mancato pagamento può comportare l'interruzione del servizio.

5.5 Ritardi di pagamento: in caso di ritardo si applicano interessi moratori e indennizzi previsti per le transazioni commerciali, salvo diversa pattuizione nel Modulo d'Ordine.

6) Attivazione, durata, rinnovo e recesso

6.1 Il contratto si perfeziona con l'accettazione del Modulo d'Ordine e l'attivazione del Servizio (anche per fatti concludenti).

6.2 Durata e rinnovo sono quelli indicati nel Modulo d'Ordine. In assenza di indicazione: (i) pay-as-you-go a tempo indeterminato; (ii) abbonamenti con rinnovo automatico per un periodo uguale (mensile o annuale) salvo disdetta; (iii) crediti fino a scadenza o esaurimento.

6.3 **Recesso/disdetta**: per gli abbonamenti la disdetta deve pervenire **almeno 30 giorni** prima della scadenza del periodo in corso, salvo diverso termine indicato nel Modulo d'Ordine. Per pay-as-you-go il Cliente può richiedere la chiusura dell'account in qualsiasi momento; restano dovuti i corrispettivi maturati.

6.4 Salvo diversa previsione, **non sono dovuti rimborsi** per periodi già fatturati (incluso il rateo non goduto) e/o per crediti non utilizzati.

7) Obblighi del Cliente e uso corretto

- 7.1 Il Cliente garantisce di avere diritti e autorizzazioni su contenuti e materiali forniti (testi, immagini, audio, video) e che tali contenuti non violano diritti di terzi né norme applicabili.
- 7.2 Il Cliente è responsabile della corretta gestione delle credenziali e dei profili utente.
- 7.3 È vietato: (a) rivendere o sublicenziare il Servizio; (b) consentire l'uso a terzi non autorizzati; (c) tentare di aggirare limiti tecnici o metriche; (d) compromettere sicurezza/integrità del Servizio; (e) caricare contenuti illeciti/offensivi/diffamatori.

8) Proprietà intellettuale e licenze

8.1 **Piattaforma:** il software, i modelli, i prompt, i template e ogni componente della piattaforma sono di proprietà di amuseapp (o dei suoi licenzianti).

8.2 **Contenuti del Cliente:** restano di proprietà del Cliente; il Cliente concede ad amuseapp una licenza limitata all'erogazione del Servizio e alla distribuzione verso i Visitatori.

8.3 **Output generati (AI/Traduzioni/Audio):** salvo diversa pattuizione nel Modulo d'Ordine, il Cliente ottiene una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile e limitata **alla durata del contratto e all'utilizzo all'interno della piattaforma amuseapp** per il progetto del Cliente. È vietata la rivendita, la sublicenza o l'uso su piattaforme terze senza autorizzazione scritta di amuseapp.

8.4 **Referenze commerciali e uso di nome/logo del Cliente:** Il Cliente autorizza amuseapp a indicare il Cliente come referenza commerciale e a utilizzare denominazione, marchio e logo del Cliente su sito web, presentazioni, materiali stampa e comunicazioni commerciali, esclusivamente per descrivere in modo veritiero l'esistenza del rapporto contrattuale e/o del progetto svolto. Resta inteso che amuseapp non divulgherà informazioni riservate del Cliente né dati economici specifici, salvo consenso scritto. Il Cliente può revocare l'autorizzazione in qualsiasi momento con comunicazione scritta (email/PEC); in tal caso amuseapp rimuoverà l'uso del marchio/logo entro 30 giorni, fatti salvi i materiali già stampati o già distribuiti.

9) Funzionalità AI e sintesi vocale (limitazioni)

9.1 Il Cliente riconosce che le tecnologie AI e TTS possono presentare imprecisioni (pronuncia, ritmo, intonazione, traduzioni). Tali caratteristiche non costituiscono difetto del Servizio.

9.2 Eventuali richieste di revisione dei contenuti vocali saranno valutate caso per caso da amuseapp, e si accettano entro un massimo di 2 iterazioni di revisione per ciascun contenuto. Eventuali cicli di revisione inclusi e costi per revisioni aggiuntive sono definiti nel Modulo d'Ordine o nel pricing vigente.

10) Supporto, manutenzione e disponibilità

10.1 amuseapp eroga assistenza secondo il livello incluso nel Piano. Salvo diversa previsione nel Modulo d'Ordine, il supporto remoto è disponibile **lun-ven 9:00-18:00 (CET/CEST)** tramite **email** e/o **chatbot** (se disponibile).

10.2 Potranno verificarsi interruzioni per manutenzione programmata o urgenti; ove possibile amuseapp ne dà preavviso.

11) Privacy e dati

11.1 Le parti si impegnano a rispettare la normativa privacy applicabile.

11.2 Se amuseapp tratta dati personali per conto del Cliente, le parti sottoscrivono/accettano un DPA (art. 28 GDPR) che costituisce allegato al contratto.

11.3 amuseapp può utilizzare dati in forma anonima e aggregata per statistiche e miglioramento del Servizio, ove consentito e nel rispetto della normativa.

12) Hardware (vendita e noleggio)

12.1 **Ambito:** se il Modulo d'Ordine include hardware (es. totem/tablet/accessori), si applicano le presenti condizioni e, ove previsto, un allegato hardware con dettagli tecnici/operativi.

12.A Vendita (acquisto)

12.A.1 La proprietà dell'hardware si trasferisce al Cliente alla consegna e al pagamento secondo quanto previsto.

12.A.2 Garanzie e rimedi: si applicano le garanzie e i rimedi previsti dalla legge per vendite tra professionisti, salvo diversa pattuizione nel Modulo d'Ordine.

12.A.3 Restano esclusi dalla garanzia danni da uso improprio, manomissioni, urti, vandalismi, cadute, infiltrazioni, sbalzi elettrici, utilizzo con accessori non idonei o mancata osservanza delle istruzioni.

12.B Noleggio / comodato operativo (con manutenzione)

12.B.1 L'hardware resta di proprietà di amuseapp (salvo formula "rent-to-own" indicata nel Modulo d'Ordine).

12.B.2 Il Cliente è custode dell'hardware e risponde di furto, smarrimento, danni e vandalismi, salvo quanto coperto da eventuale manutenzione inclusa.

12.B.3 Manutenzione e sostituzioni: modalità, tempi indicativi, condizioni e limiti sono quelli del Modulo d'Ordine / allegato hardware.

12.B.4 **Franchigia:** eventuali franchigie per intervento (es. danni/vandalismi) sono indicate nel Modulo d'Ordine.

12.B.5 A fine rapporto il Cliente restituisce l'hardware in buono stato d'uso (normale usura esclusa) secondo istruzioni di amuseapp; in difetto, amuseapp potrà addebitare costi di ripristino/sostituzione.

13) Limitazioni di responsabilità

- 13.1 Il Servizio è fornito “as is”; amuseapp non garantisce assenza totale di errori/interruzioni.
- 13.2 amuseapp non risponde per disservizi dovuti a cause non imputabili (es. rete internet, dispositivi utenti, piattaforme terze/app store, forza maggiore).
- 13.3 Salvo dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di amuseapp è limitata agli importi pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l’evento (o dalla data di attivazione se inferiore).
- 13.4 In nessun caso amuseapp risponde di danni indiretti o consequenziali (perdita di profitto/opportunità), salvo norme inderogabili.

14) Sospensione, risoluzione, effetti e dati

- 14.1 amuseapp può sospendere il Servizio in caso di: mancato pagamento, uso illecito, violazioni gravi, rischi di sicurezza o ordini dell’autorità.
- 14.2 Ciascuna parte può risolvere per grave inadempimento dell’altra, previa diffida e congruo termine di rimedio, salvo urgenza. In caso di risoluzione per inadempimento del Cliente, restano dovuti i corrispettivi maturati fino alla data di efficacia della risoluzione, fatti salvi i maggiori danni.
- 14.3 Alla cessazione: accesso disattivato. Il Cliente può esportare autonomamente i dati/asset resi disponibili dalla piattaforma (se previsto). In alternativa, il Cliente può richiedere l’esportazione entro **30 giorni** dalla cessazione; trascorso tale termine, amuseapp potrà procedere alla cancellazione secondo policy standard, salvo obblighi di conservazione di legge.

15) Modifiche ai T&C

- 15.1 amuseapp può aggiornare i T&C pubblicando una nuova versione sul sito.
- 15.2 Per contratti già in essere, le modifiche si applicano **dal rinnovo utile**. In alternativa, amuseapp potrà applicare modifiche **prima del rinnovo** dandone comunicazione con preavviso ragionevole via email o PEC; in tal caso il Cliente potrà recedere prima della data di efficacia delle modifiche (con modalità e termini indicati nella comunicazione), fermo restando quanto già maturato/fatturato.

16) Comunicazioni e cessione

- 16.1 Comunicazioni formali via PEC o email indicate nel Modulo d’Ordine; comunicazioni operative anche via console.
- 16.2 Il Cliente non può cedere il contratto senza consenso scritto di amuseapp. amuseapp può cedere il contratto nell’ambito di operazioni straordinarie (es. cessione d’azienda/ramo), dandone comunicazione.

17) Legge applicabile e foro

- 17.1 Il contratto è regolato dalla legge italiana.
- 17.2 Foro esclusivo: Belluno, salvo norme inderogabili.

18) Clausole da approvare specificamente (art. 1341 c.c.)

art. 6.3–6.4 (recesso/rimborsi), art. 12 (hardware – custodia/franchigie/restituzione), art. 13 (limitazioni responsabilità), art. 14 (sospensione/risoluzione), art. 15 (modifiche T&C), art. 16.2 (cessione), art. 17.2 (foro esclusivo).