

Condizioni generali del servizio Hotellia

INGENIA S.r.l. · Via Vasto 29, 83100 Avellino (AV) · P.IVA 02883500643 · hotellia.cloud/condizioni

Versione 1.0

1. Definizioni

Nelle presenti Condizioni generali i termini che seguono hanno questo significato:

Servizio: il gestionale online Hotellia per strutture ricettive, nella configurazione attivata dal Cliente. Comprende, a seconda del piano e dei moduli attivi, la gestione di camere, prenotazioni e reception, il planner, la fatturazione e i documenti, le comunicazioni ad Alloggiati Web e ISTAT, l'imposta di soggiorno, l'housekeeping, il ristorante e il bar, i servizi e la SPA, il magazzino e la lavanderia, i prezzi e il calcolo automatico delle tariffe, il pre check-in online e l'area riservata degli ospiti, il totem self-service, il booking engine e la connessione ai portali di prenotazione, la messaggistica con gli ospiti anche tramite WhatsApp, l'app installabile sul telefono, le funzioni di intelligenza artificiale e le eventuali API.

Ingenia: INGENIA S.r.l., fornitore del Servizio.

Cliente: l'impresa o il professionista che gestisce una o più strutture ricettive e attiva l'abbonamento con la propria partita IVA.

Utenti: le persone a cui il Cliente dà accesso al Servizio, ad esempio titolari, amministratori, addetti alla reception, governanti e addetti alle pulizie, personale di sala, cucina, SPA e manutenzione, collaboratori esterni.

Ospiti: i clienti della struttura del Cliente e le persone che prenotano, soggiornano o usano i servizi della struttura, anche attraverso il booking engine, il pre check-in, il totem, l'area ospite o la messaggistica.

Dati del Cliente: i dati e i documenti inseriti o generati nel Servizio dal Cliente, dai suoi Utenti e dagli Ospiti, compresi quelli ricevuti dai portali di prenotazione collegati.

Area Abbonamento: la sezione del Servizio in cui il Cliente gestisce piano, camere, moduli, pagamenti e disdetta (hotellia.cloud/azienda/abbonamento).

2. Parti, oggetto e ambito

Le presenti Condizioni generali regolano l'abbonamento al Servizio tra INGENIA S.r.l., Via Vasto 29, 83100 Avellino (AV), P.IVA 02883500643, REA AV 189959, PEC postmaster@pec.ingenia.cloud, e il Cliente.

Il Servizio è riservato a chi agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale e non è destinato ai consumatori.

Il Servizio è fornito in modalità SaaS, cioè accessibile via internet senza installazioni presso il Cliente, con le funzioni del piano e dei moduli attivi, come descritte su hotellia.cloud. Alcune funzioni si appoggiano a servizi di terzi, regolati dalle condizioni di questi ultimi e, dove previsto, da un rapporto diretto tra il Cliente e il terzo: ad esempio i portali di prenotazione online, l'account di pagamento con cui il Cliente incassa dagli Ospiti, la piattaforma WhatsApp, il registratore telematico, i portali della pubblica amministrazione (Alloggiati Web della Polizia di Stato, ISTAT e sistemi regionali, imposta di soggiorno) e la fatturazione elettronica.

3. Conclusione del contratto

Il contratto si conclude online. Il Cliente compila il modulo di registrazione e accetta le presenti Condizioni. Approva in modo specifico le clausole indicate all'articolo 29 confermandole con il codice personale (PIN) ricevuto via email, che vale come firma elettronica semplice. Infine inserisce un metodo di pagamento sulla pagina sicura di Stripe.

Ingenia conserva una registrazione della firma (data e ora, indirizzo IP, email, versione e impronta del testo accettato) e invia al Cliente una copia delle Condizioni firmate in PDF all'indirizzo email indicato. Le Condizioni in vigore sono sempre consultabili e scaricabili su hotellia.cloud/condizioni.

4. Prova gratuita

Alla prima attivazione il Cliente ha diritto a un periodo di prova gratuito. La prova dura di norma 7 giorni. Ingenia può concedere una prova di durata maggiore, ad esempio per esigenze di configurazione, per una promozione o su accordo con il Cliente. In ogni caso la durata effettiva della prova e la data del primo addebito sono quelle indicate al Cliente al momento dell'attivazione e confermate nelle email di attivazione e di benvenuto. Ingenia può prolungare una prova già in corso, dandone comunicazione via email al Cliente. La nuova data del primo addebito è quella indicata nella comunicazione.

Per attivare la prova è richiesto un metodo di pagamento valido, ma durante la prova non viene addebitato nulla. Durante la prova il Cliente può usare il Servizio con le funzioni del piano scelto e disdire in qualsiasi momento senza alcun costo.

Prima della fine della prova Ingenia invia al Cliente un'email di promemoria con la data e l'importo del primo addebito e le istruzioni per disdire.

5. Abbonamento mensile e rinnovo automatico

Al termine della prova, se il Cliente non ha disdetto, l'abbonamento prosegue automaticamente come abbonamento mensile a pagamento. Il primo canone viene addebitato sul metodo di pagamento indicato, all'importo riportato nel riepilogo di attivazione.

L'abbonamento si rinnova automaticamente ogni mese per un altro mese, alla stessa data, con addebito anticipato del canone, finché il Cliente non lo disdice secondo l'articolo 15. Non ci sono durate minime né vincoli.

6. Canone, adeguamento ISTAT, pagamento e fatture

Il canone mensile dipende dal numero di camere e dai moduli attivi, secondo il listino pubblicato su hotellia.cloud/prezzi. Gli importi sono indicati al netto dell'IVA, che si aggiunge nella misura di legge.

Adeguamento ISTAT. Il canone e tutti i corrispettivi sono aggiornati automaticamente una volta l'anno, a partire dal 1° gennaio, in misura pari al 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) registrata nei 12 mesi precedenti. La prima volta l'adeguamento si applica dal 1° gennaio successivo all'attivazione. L'aggiornamento non richiede il consenso del Cliente. Ingenia lo comunica via email prima che sia applicato e lo addebita dal primo rinnovo mensile successivo alla comunicazione. Se l'indice diminuisce o resta invariato, il canone non cambia. Resta salva la facoltà del Cliente di disdire in qualsiasi momento ai sensi dell'articolo 15.

I pagamenti del canone sono gestiti da Stripe con addebito automatico sul metodo di pagamento indicato. Ingenia non conserva i dati della carta. Per ogni canone Ingenia emette fattura elettronica. Il Cliente può aggiornare il metodo di pagamento e consultare i pagamenti dall'Area Abbonamento.

In caso di ritardato pagamento sono dovuti gli interessi di mora previsti dal d.lgs. 231/2002 per le transazioni commerciali.

7. Modifiche al piano

Il Cliente può aumentare il numero di camere o aggiungere moduli in qualsiasi momento dall'Area Abbonamento. Le aggiunte sono attive da subito e il loro costo si somma al canone secondo il listino in vigore. Le riduzioni di camere o moduli hanno effetto dal rinnovo mensile successivo, senza rimborsi per il periodo già pagato.

8. Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- (a) pagare il canone secondo le presenti Condizioni;
- (b) dotarsi di dispositivi, browser aggiornati e connessione a internet adeguati all'uso del Servizio, compresi gli eventuali totem, tablet, stampanti e registratori telematici;
- (c) usare il Servizio solo per la propria attività, per scopi leciti e secondo le presenti Condizioni;
- (d) fornire dati veritieri, a partire dai dati di registrazione e di fatturazione, e tenerli aggiornati;
- (e) informare i propri Utenti delle regole d'uso del Servizio e farle rispettare;
- (f) rispettare gli obblighi di legge propri della gestione di una struttura ricettiva, che restano a suo esclusivo carico anche quando il Servizio lo aiuta ad adempierli: tra questi le comunicazioni degli alloggiati all'autorità di pubblica sicurezza ai sensi dell'art. 109 del T.U.L.P.S. nei termini di legge, le comunicazioni statistiche ISTAT e regionali, la riscossione, il versamento e la dichiarazione dell'imposta di soggiorno, la certificazione dei corrispettivi e la fatturazione;
- (g) controllare i prezzi, le disponibilità e le condizioni che pubblica tramite il Servizio, sul booking engine e sui portali di prenotazione, e rispettare le norme sulla trasparenza dei prezzi e sulla tutela dei consumatori nei confronti degli Ospiti;
- (h) rispettare le norme sul trattamento dei dati personali verso gli Ospiti e verso il proprio personale: fornire le informative, raccogliere i consensi dove richiesti (ad esempio per le comunicazioni promozionali), trattare i documenti d'identità solo per gli scopi previsti dalla legge e usare la messaggistica, anche WhatsApp, secondo le regole della piattaforma;
- (i) incassare dagli Ospiti tramite il proprio account presso il fornitore di pagamenti scelto, che resta un rapporto diretto tra il Cliente e quel fornitore.

9. Credenziali di accesso

Il Servizio si usa con credenziali personali (email e password) per ciascun Utente. Il Cliente custodisce e fa custodire ai propri Utenti le credenziali con la massima riservatezza, non le cede a terzi e disattiva subito gli Utenti che non devono più accedere. Lo stesso vale per i codici di

abbinamento dei totem e dei dispositivi. Il Cliente è responsabile di ogni uso del Servizio fatto con le proprie credenziali o con quelle dei suoi Utenti e avvisa subito Ingenia di qualsiasi accesso non autorizzato di cui venga a conoscenza.

10. Funzioni di intelligenza artificiale

Alcune funzioni del Servizio usano sistemi di intelligenza artificiale (IA) forniti anche da terzi. Ad esempio: il calcolo dei prezzi suggeriti o automatici delle camere e la ricerca delle strutture concorrenti; l'assistente che risponde alle domande dello staff sui dati della struttura; le risposte suggerite o automatiche ai messaggi degli Ospiti e il concierge in chat; la lettura dei documenti d'identità da una foto, quando il Cliente la attiva; la traduzione di menù, servizi e contenuti; la stesura di testi, ad esempio i menù degli eventi. Per svolgere queste funzioni vengono inviati al fornitore di IA solo i dati necessari all'operazione richiesta.

Il Cliente prende atto che i risultati prodotti dall'IA possono essere incompleti o errati. Per questo il Servizio li presenta come proposte da controllare e confermare, oppure, quando il Cliente sceglie una modalità automatica (ad esempio per i prezzi o per le risposte agli Ospiti), li applica entro i limiti e le regole impostati dal Cliente. Il Cliente resta responsabile della scelta della modalità, dei limiti impostati, della verifica dei risultati e delle decisioni prese sulla base di essi, oltre che della correttezza dei dati inseriti. Ingenia non risponde di errori dovuti a dati errati o incompleti forniti dal Cliente.

L'uso delle funzioni di IA deve essere ragionevole e coerente con l'attività del Cliente. In caso di utilizzi anomali, che possano compromettere la sicurezza o la disponibilità del Servizio, Ingenia può limitarne temporaneamente l'uso dandone notizia al Cliente. Ingenia può aggiornare o sostituire i sistemi di IA e i relativi fornitori per migliorare il Servizio.

11. Assistenza

Ingenia fornisce assistenza da remoto al numero 0825 1620027 e all'indirizzo ingenia@processi.cloud, nei giorni e negli orari lavorativi. Per risolvere una segnalazione Ingenia può avere bisogno di informazioni tecniche e di accedere, con il consenso del Cliente, all'ambiente del Cliente nel Servizio. Restano esclusi gli interventi sui dispositivi e sulle reti del Cliente e sui servizi di terzi. Formazione, configurazioni personalizzate, importazione di dati e servizi su misura sono regolati da accordi separati.

12. Aggiornamenti ed evoluzione del Servizio

Il Servizio è aggiornato di continuo. Ingenia può migliorare, modificare o sostituire funzioni, interfacce e tecnologie, anche per adeguarle a nuove norme o ai cambiamenti dei servizi di terzi collegati (portali di prenotazione, piattaforme della pubblica amministrazione, WhatsApp), purché le funzioni principali del piano pagato dal Cliente restino disponibili. Se una modifica elimina una funzione principale, Ingenia lo comunica con almeno 30 giorni di preavviso e il Cliente può disdire prima, senza alcun costo.

13. Disponibilità del Servizio e sospensioni tecniche

Ingenia compie ogni ragionevole sforzo per mantenere il Servizio disponibile con continuità e lo ripristina nel minor tempo possibile in caso di interruzione. Il Servizio può essere sospeso o limitato:

- (a) per interventi di manutenzione, possibilmente programmati negli orari di minor uso e, quando programmati, comunicati in anticipo;
- (b) per ragioni urgenti di sicurezza o di integrità dei dati;
- (c) per guasti dei centri dati, delle reti o dei fornitori terzi, per indisponibilità dei portali di prenotazione o dei sistemi della pubblica amministrazione, o per altre cause non dipendenti da Ingenia;
- (d) nei confronti di un Utente o del Cliente che violi le presenti Condizioni o la legge, limitatamente al tempo necessario a far cessare la violazione.

14. Mancato pagamento e sospensione

Se un addebito non va a buon fine, Ingenia può sospendere l'accesso al Servizio fino al pagamento del canone dovuto. Durante la sospensione i Dati del Cliente restano conservati e l'accesso viene ripristinato appena il pagamento risulta regolare. Se il pagamento non viene regolarizzato entro 30 giorni, Ingenia può risolvere il contratto con comunicazione via email, fermo restando il diritto al canone maturato.

15. Disdetta del Cliente e recesso di Ingenia

Il Cliente può disdire l'abbonamento in qualsiasi momento dall'Area Abbonamento oppure scrivendo a ingenia@processi.cloud. Se la disdetta avviene durante la prova gratuita, non viene addebitato nulla. Dopo la prova, la disdetta ha effetto alla fine del mese già pagato: fino a quella data il Servizio resta utilizzabile, poi non ci sono altri addebiti. Non sono previsti rimborsi per il mese in corso.

Ingenia può recedere dal contratto con almeno 30 giorni di preavviso via email, rimborsando la parte di canone già pagata e non goduta. Il recesso di Ingenia ha effetto immediato, senza rimborso, solo nei casi dell'articolo 16.

16. Risoluzione per inadempimento

Ingenia può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con comunicazione via email o PEC, se il Cliente o i suoi Utenti:

- (a) usano il Servizio per scopi illeciti o in modo da arrecare danno a Ingenia, ad altri clienti, agli Ospiti o a terzi;
- (b) cedono le credenziali a terzi non autorizzati o tentano di accedere ad aree e dati di altri clienti;
- (c) violano l'articolo 19 (proprietà intellettuale) o l'articolo 22 (riservatezza);
- (d) non regolarizzano i pagamenti nel termine dell'articolo 14.

Resta salvo il risarcimento del danno.

17. Effetti della cessazione e restituzione dei dati

Alla cessazione del contratto, per qualsiasi causa, cessa l'accesso al Servizio e si interrompono le funzioni collegate, ad esempio la sincronizzazione con i portali di prenotazione, il booking engine, il totem, la messaggistica e gli invii automatici ad Alloggiati Web e ISTAT. Il Cliente provvede in tempo a scollegare i portali e a organizzare in altro modo gli adempimenti verso le autorità.

I Dati del Cliente restano conservati per 90 giorni, per consentire una riattivazione oppure, su richiesta del Cliente, l'esportazione dei dati in un formato elettronico di uso comune. Trascorso questo periodo Ingenia può cancellarli in modo definitivo, salvi gli obblighi di conservazione previsti dalla legge a carico di Ingenia e le copie di sicurezza, che vengono sovrascritte secondo i normali cicli di backup.

La conservazione dei documenti che la legge pone a carico del Cliente, ad esempio fatture, documenti commerciali, ricevute delle comunicazioni alle autorità e registri, resta a cura del Cliente: il Servizio non è un sistema di conservazione a norma. Prima della cessazione il Cliente può esportare in autonomia i dati per cui il Servizio prevede l'esportazione, ad esempio in Excel o PDF.

18. Modifiche a prezzi e condizioni

Ingenia può modificare il listino o le presenti Condizioni, ad esempio per l'evoluzione tecnica e normativa del Servizio, dei costi dei fornitori o della propria organizzazione. Le modifiche sono comunicate al Cliente via email con almeno 30 giorni di preavviso e si applicano dal primo rinnovo successivo al preavviso. Se non le accetta, il Cliente può disdire prima che entrino in vigore, senza alcun costo. In mancanza di disdetta, le modifiche si intendono accettate. Le modifiche dovute a nuove norme o a esigenze di sicurezza possono essere applicate subito, dandone notizia al Cliente.

19. Proprietà intellettuale e licenza d'uso

Il software, le app, il booking engine, il totem, le API, i sistemi di IA integrati, la documentazione, i marchi e ogni loro aggiornamento sono e restano di Ingenia o dei rispettivi titolari. Per la durata dell'abbonamento Ingenia concede al Cliente e ai suoi Utenti una licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile, limitata all'uso del Servizio per l'attività del Cliente.

Il Cliente non può copiare, modificare, decompilare o tentare di ricavare il codice sorgente del Servizio, aggirarne le misure di sicurezza, rivenderlo, concederlo in uso a terzi o usarlo per realizzare prodotti concorrenti. I Dati del Cliente restano di proprietà del Cliente.

20. Limitazione di responsabilità

Salvo i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di Ingenia verso il Cliente per qualsiasi danno derivante dal Servizio è limitata all'importo dei canoni pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento. Ingenia non risponde di danni indiretti o di mancati guadagni, compresi le prenotazioni perse e i mancati incassi. Non risponde neppure dei danni causati da:

- (a) uso non corretto del Servizio da parte del Cliente o dei suoi Utenti, o dati errati o incompleti da loro inseriti;
- (b) risultati delle funzioni di IA confermati dal Cliente senza verifica o applicati nelle modalità automatiche scelte dal Cliente;
- (c) malfunzionamenti di dispositivi, reti o connessioni del Cliente, o di servizi di terzi non dipendenti da Ingenia, compresi i portali di prenotazione, i fornitori di pagamento, WhatsApp e i sistemi della pubblica amministrazione;
- (d) le sospensioni previste dagli articoli 13 e 14;
- (e) i fatti indicati all'articolo 21-bis.

Il Cliente resta responsabile delle decisioni operative prese con l'ausilio del Servizio, ad esempio prezzi, disponibilità, assegnazione delle camere, accettazione degli Ospiti e comunicazioni agli Ospiti, e del rispetto delle norme che regolano la propria attività.

21. Manleva

Il Cliente tiene indenne Ingenia da qualsiasi pretesa, richiesta di risarcimento, sanzione o spesa, comprese le spese legali, avanzata da terzi in relazione all'uso del Servizio da parte del Cliente o dei suoi Utenti. Tra i terzi rientrano Ospiti, dipendenti e collaboratori, portali di prenotazione e agenzie, fornitori, terzi danneggiati, assicurazioni e autorità, comprese le autorità di pubblica sicurezza, i Comuni e l'amministrazione finanziaria.

La manleva vale in particolare per:

- (a) uso contrario alla legge o alle presenti Condizioni;
- (b) prenotazioni, overbooking, cancellazioni, rimborsi, prezzi e condizioni applicati agli Ospiti, recensioni e reclami;
- (c) danni, furti, infortuni e altri eventi accaduti nella struttura;
- (d) mancati, tardivi o errati adempimenti verso le autorità (comunicazioni degli alloggiati, statistiche, imposta di soggiorno, corrispettivi e fatture);
- (e) controversie di lavoro e rapporti con il personale;
- (f) dati inseriti senza averne il diritto, compresi i documenti e i dati degli Ospiti;
- (g) mancato rispetto degli obblighi del Cliente come titolare del trattamento dei dati personali.

21-bis. Uso del Servizio da parte dell'amministrazione e del personale; dati da terzi e richieste di prova

Uso da parte degli Utenti. Il Servizio è uno strumento di gestione che il Cliente usa sotto la propria esclusiva responsabilità, sia nelle funzioni amministrative (tariffe e prezzi, disponibilità e restrizioni, portali di prenotazione, fatture e documenti, comunicazioni alle autorità, imposta di soggiorno, permessi degli utenti) sia nelle funzioni usate dal personale (reception e check-in, assegnazione delle camere, housekeeping, ristorante e bar, servizi e SPA, magazzino, messaggi agli Ospiti, totem self-service). Nei limiti consentiti dall'art. 1229 c.c., Ingenia non risponde:

- (a) delle decisioni, degli errori, delle omissioni e dei comportamenti del Cliente e dei suoi Utenti, compresi l'accettazione e l'identificazione degli Ospiti, i prezzi applicati e le comunicazioni fatte agli Ospiti;
- (b) di overbooking, doppie prenotazioni, disallineamenti di disponibilità o di prezzo con i portali di prenotazione, prenotazioni non ricevute o ricevute in ritardo, rimborsi, contestazioni di pagamento e recensioni;
- (c) di comunicazioni alle autorità non inviate, inviate in ritardo, incomplete o respinte, e delle relative sanzioni, quando dipendono dai dati inseriti, dalla configurazione scelta dal Cliente o dall'indisponibilità dei sistemi della pubblica amministrazione;
- (d) di danni, furti, infortuni e altri eventi che coinvolgano gli Ospiti, il personale o i beni della struttura;
- (e) dei rapporti tra il Cliente e il proprio personale, compresi turni, compiti assegnati, provvedimenti disciplinari e controversie di lavoro.

Ingenia non è parte di tali rapporti e non ha obblighi di sorveglianza o di intervento in tempo reale su quanto registrato nel Servizio.

Natura dei dati ricevuti da terzi o letti in automatico. Prenotazioni, disponibilità e prezzi ricevuti dai portali, prezzi di mercato delle strutture concorrenti, esiti delle comunicazioni alle autorità e dati letti in automatico dai documenti d'identità dipendono da sistemi di terzi o da letture automatiche. Possono quindi essere imprecisi, incompleti, in ritardo o mancanti. Sono forniti come supporto alla gestione: vanno controllati dal Cliente e non sostituiscono le ricevute rilasciate dai sistemi della pubblica amministrazione, le estranet dei portali né gli altri strumenti previsti dalla legge.

Nessun obbligo di fornire prove. Fuori dagli obblighi di legge, Ingenia non è tenuta a conservare oltre il normale funzionamento del Servizio, ricercare, estrarre, certificare o consegnare dati per contestazioni o controversie del Cliente con Ospiti, portali, personale, autorità o altri terzi. Rientrano tra questi dati prenotazioni e loro storico, prezzi, messaggi, documenti e foto, firme dei contratti di soggiorno, ricevute delle comunicazioni alle autorità e registri di attività. Ingenia non è tenuta neppure a rilasciare dichiarazioni, perizie o testimonianze tecniche.

Il Cliente può consultare ed esportare in autonomia i dati disponibili nel Servizio finché il contratto è attivo, e li conserva a propria cura se gli servono come prova. Eventuali richieste di supporto in questo senso possono essere accettate da Ingenia a sua discrezione, a pagamento secondo preventivo.

Restano fermi gli obblighi di Ingenia verso l'autorità giudiziaria e le altre autorità competenti e l'assistenza dovuta al Cliente come responsabile del trattamento (articolo 23), nei limiti delle funzioni del Servizio.

22. Riservatezza

Le parti mantengono riservate le informazioni non pubbliche dell'altra parte apprese nell'esecuzione del contratto, ad esempio dati commerciali, prezzi, clienti, fornitori e documentazione tecnica. Le usano solo per eseguire il contratto, salvo autorizzazione scritta dell'altra parte o obbligo di legge o di un'autorità. L'obbligo dura per tutto il contratto e per i 3 anni successivi alla sua cessazione.

23. Dati personali

Ingenia tratta i dati del Cliente come contraente (referenti, dati di fatturazione e di pagamento) in qualità di titolare del trattamento, secondo la propria informativa privacy.

Per i dati personali che il Cliente inserisce o raccoglie con il Servizio, ad esempio i dati degli Ospiti e dei loro accompagnatori (anagrafiche, contatti, prenotazioni, soggiorni, consumi e pagamenti, messaggi, documenti d'identità e relative immagini) e i dati del personale, il Cliente è titolare del trattamento e con la sottoscrizione delle presenti Condizioni nomina Ingenia responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679. In tale veste Ingenia:

- (a) tratta i dati solo per fornire il Servizio e secondo le istruzioni del Cliente, che consistono nelle presenti Condizioni e nelle configurazioni scelte dal Cliente nel Servizio, compresi gli invii alle autorità e ai portali che il Cliente attiva;
- (b) vincola alla riservatezza le persone autorizzate;
- (c) adotta misure di sicurezza adeguate, nell'ambito di un sistema di gestione certificato ISO/IEC 27001, 27017 e 27018;
- (d) si avvale di sub-responsabili per l'hosting, l'invio di email e messaggi (compresa la piattaforma WhatsApp), la connessione ai portali di prenotazione, i pagamenti e le funzioni di IA, vincolandoli agli stessi obblighi; il Cliente autorizza in via generale il ricorso a sub-responsabili e Ingenia lo informa delle modifiche, consentendogli di opporsi per motivi legittimi;
- (e) assiste il Cliente nelle richieste degli interessati, nelle valutazioni d'impatto quando richieste e nelle violazioni di dati, che comunica senza ingiustificato ritardo;
- (f) mette a disposizione del Cliente le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto di questi obblighi;
- (g) alla cessazione restituisce o cancella i dati come previsto dall'articolo 17.

Le immagini dei documenti d'identità degli Ospiti sono conservate solo per il tempo necessario agli adempimenti per cui il Cliente le raccoglie. Il Cliente inserisce categorie particolari di dati (art. 9 del Regolamento), ad esempio allergie, intolleranze o esigenze legate alla salute degli Ospiti, solo quando sono necessarie a fornire il servizio richiesto dall'Ospite e su una base giuridica valida, e ne limita l'accesso agli Utenti che ne hanno bisogno. Ingenia tratta questi dati con le stesse misure e solo per fornire il Servizio.

L'elenco aggiornato dei sub-responsabili è disponibile su richiesta. Ingenia può usare dati aggregati e resi anonimi sull'uso del Servizio per statistiche e per migliorarlo.

24. Fornitori e collaboratori

Per fornire il Servizio Ingenia può avvalersi di fornitori e collaboratori, ad esempio per i centri dati, l'invio di comunicazioni, la connessione ai portali, i pagamenti e l'IA, restando responsabile verso il Cliente del loro operato nei limiti delle presenti Condizioni.

25. Comunicazioni

Le comunicazioni al Cliente relative al contratto sono inviate all'indirizzo email indicato in fase di registrazione o a quello aggiornato dal Cliente, anche tramite il Servizio. Il Cliente comunica subito ogni variazione del proprio indirizzo email. Le comunicazioni a Ingenia vanno inviate a ingenia@processi.cloud o, quando serve una prova di ricezione, alla PEC postmaster@pec.ingenia.cloud.

26. Legge applicabile e foro competente

Il contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia relativa al contratto è competente in via esclusiva il Foro di Avellino.

27. Cessione del contratto

Il Cliente non può cedere il contratto a terzi senza il consenso scritto di Ingenia, anche in caso di cessione o affitto della struttura ricettiva. Ingenia può cedere il contratto a società del proprio gruppo o a chi subentri nell'attività relativa al Servizio, dandone comunicazione al Cliente, che può disdire se non accetta.

28. Disposizioni finali

Le presenti Condizioni, insieme al riepilogo di attivazione e alle eventuali condizioni particolari concordate per iscritto, costituiscono l'intero accordo tra le parti sul Servizio. In caso di contrasto prevalgono le condizioni particolari concordate per iscritto. Il mancato esercizio di un diritto non costituisce rinuncia a esso. L'eventuale invalidità di una clausola non incide sulle altre.

29. Approvazione specifica

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, il Cliente dichiara di approvare specificamente, con firma elettronica tramite codice PIN, le seguenti clausole: art. 5 (abbonamento mensile e rinnovo automatico), art. 6 (adeguamento ISTAT del canone), art. 13 (sospensioni

tecniche del Servizio), art. 14 (mancato pagamento e sospensione), art. 15 (disdetta del Cliente e recesso di Ingenia), art. 16 (risoluzione per inadempimento), art. 18 (modifiche a prezzi e condizioni), art. 20 (limitazione di responsabilità), art. 21 (manleva), art. 21-bis (uso del Servizio da parte dell'amministrazione e del personale, dati da terzi, nessun obbligo di fornire prove), art. 26 (foro competente esclusivo), art. 27 (cessione del contratto).