

## BOOKING DESIGNER

### TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO (vers. 1.4)

#### 1. Premesse

1.1 Il presente Contratto disciplina l'utilizzo da parte del Cliente del servizio standard di Booking Designer. Dal momento in cui il Cliente clicca sul pulsante/inserisce il flag su "ACCETTO", completa il processo di registrazione o utilizza il servizio, perfeziona il presente contratto e dichiara di aver letto e accettato i presenti Termini e Condizioni Generali di Contratto, di essere a conoscenza dei servizi offerti sotto tutti gli aspetti, limiti e possibilità e di considerarli consoni e adeguati alle proprie esigenze. Dichiara altresì di avere tutte le autorizzazioni e i poteri necessari per poter sottoscrivere e soddisfare pienamente le condizioni contrattuali ivi contenute.

1.2 Con il presente Contratto il Cliente prende altresì atto che la suite di servizi Booking Designer, di proprietà della I/O Net, è caratterizzata da tecnologia in continua evoluzione. I/O Net si riserva il diritto di implementare nuovi aggiornamenti ai servizi stessi e alle modalità con cui vengono erogati al Cliente, in un'ottica di miglioramento e ottimizzazione continua dei servizi, coerentemente con lo stato dell'arte e con la tecnologia sviluppata dalla I/O Net.

1.3 I servizi della I/O Net sono erogati via internet; è pertanto onere del Cliente equipaggiarsi adeguatamente, procurandosi gli strumenti e le infrastrutture minime che consentano l'utilizzo degli stessi in maniera funzionale ed efficiente.

#### 2. Descrizione e Scopo del Servizio

2.1 I seguenti termini e condizioni - e le successive modifiche apportate - si applicano al servizio offerto da I/O Net in modo diretto o indiretto (attraverso i nostri distributori), denominato Booking Designer, che si rivolge ad operatori del settore turistico alberghiero ed extra-alberghiero (d'ora in avanti "Cliente").

2.2 Booking Designer è una suite di servizi per il turismo che comprende:

- CRM, Customer Relationship Management, per l'evasione dei preventivi a mezzo email/telefono/social attraverso risposte rapide, chiare e personalizzate. Gestione evoluta delle anagrafiche;
- MODULO LEAD GENERATION, per canalizzare i lead su appositi moduli e ottenere contatti qualificati;
- Booking engine, per ricevere prenotazioni direttamente dal sito web della struttura ricettiva;
- Channel Manager, lo strumento permette di sincronizzare in tempo reale prezzi e disponibilità su tutti i canali di vendita collegati (es. OTAs) e di ricevere su Booking Designer le relative prenotazioni;
- PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM, gestionale che permette di inserire, modificare e cancellare le prenotazioni con assegnazione dell'unità ricettiva (camera e/o appartamento), visualizzare lo stato di occupazione delle unità, gli arrivi e le partenze del giorno, lo storico degli ospiti.
- Online- Check-in, modulo che consente di far effettuare le operazioni di pre check-in direttamente agli ospiti (fatto salvo il controllo dei documenti di riconoscimento in struttura). Generazione dei tracciati per assolvere agli adempimenti relativi al Portale Alloggiati Web e ISTAT;
- Gestione dei conti degli ospiti con emissione della distinta spese;
- IO.Invoice, fatturazione elettronica tramite canale accreditato presso lo Sdi dell'Agenzia delle Entrate;
- Housekeeping, per la gestione operativa delle attività di pulizia;
- IO.POS, modulo per la gestione dei punti cassa Point of Sales, in cloud e multi-location (bar, spa ecc) con addebito sul conto cliente e/o pagamento diretto con gestione cassa;
- Modulo di collegamento con Google Sheets: foglio di calcolo per analisi dei dati di produzione/on the book con la possibilità di attivare la modifica di tariffe e restrizioni sul modello "Room Based Pricing"

2.3 Effettuando la prenotazione tramite Booking Designer, si instaura un rapporto contrattuale diretto (vincolante in termini legali) tra l'ospite ed il Cliente presso cui è stata effettuata la prenotazione.

2.4 Per poter accedere a Booking Designer, il Cliente deve completare il processo di registrazione attraverso la creazione di un account come "Amministratore", con proprio nome utente (indirizzo e-mail) e password, modificabili in qualunque momento, di cui è il solo responsabile. Potrà inoltre autorizzare persone del proprio staff ad essere titolari di account personali, limitandone gli accessi alle funzioni indicate dallo stesso. Ogni password è strettamente personale e sarà sotto la diretta responsabilità del proprietario dell'account riferito.

L'identità e tutte le informazioni dichiarate dal Cliente associate all'account sono necessarie per la validazione e attivazione dei servizi per tutta la durata del contratto. Pertanto il Cliente dichiara sin da ora che i dati immessi sono reali e corrispondenti alla sua identità e che, qualora dovesse essere necessaria una integrazione degli stessi, verranno forniti gli ulteriori dati secondo richiesta.

Il Cliente si impegna a proteggere la riservatezza delle password e assumersi la piena responsabilità dell'utilizzo dell'account da parte sua e di terzi. Il Cliente è l'unico responsabile di qualsiasi attività svolta nell'account; dovrà pertanto segnalare a I/O Net, non appena venuto a conoscenza, un utilizzo non autorizzato del proprio account o qualsiasi altra violazione della sicurezza.

L'account dà la possibilità di accedere al Pannello di Gestione, interfaccia web che permette di configurare Booking Designer e di svolgere tutte le operazioni relative ai servizi acquistati, h24, in maniera trasparente e veloce. Lo staff di supporto di I/O Net potrà accedere a Booking Designer con la password del Cliente, dietro autorizzazione, per operazioni di manutenzione e miglioramento della fruizione del servizio, inclusa l'assistenza per problemi tecnici.

2.5 Nel Pannello di Gestione vengono inseriti e gestiti i dati necessari all'erogazione dei servizi di Booking Designer, comprese le descrizioni multilingua.

Booking Designer processa i dati così come sono stati inseriti nel sistema di prenotazioni e nel PMS dal Cliente. Pertanto il Cliente sarà l'unico totalmente responsabile per ciò che riguarda il caricamento e l'aggiornamento delle tariffe, della disponibilità, delle prenotazioni, dei dati personali degli Ospiti inseriti in sede di check-in, dei dati inviati al Portale Alloggiati Web e trasmessi per gli adempimenti ISTAT, dei dati inseriti ai fini della emissione della distinta-spese e della fattura con valore fiscale, nonché delle altre informazioni visualizzate e processate tramite Booking Designer.

A tali informazioni, escluse quelle relative alle forme di pagamento, la I/O Net potrà accedere per la manutenzione del sistema.

I/O Net non è responsabile della completezza e della correttezza delle informazioni rese dal Cliente, né sarà ritenuta responsabile per qualsiasi errore (inclusi quelli manifesti e di battitura) e/o interruzione del servizio dovute a:

- guasto temporaneo e/o parziale;
- riparazione;
- upgrade;
- manutenzione del sito web del Cliente;
- manutenzione dei Portali cui si collega il Channel Manager;
- manutenzione e disservizi dello Sdi dell'Agenzia delle Entrate;
- utilizzo dei servizi erogati da terze parti che si interfacciano con Booking Designer.

I/O Net non sarà responsabile per le informazioni imprecise, fuorvianti o false che vengono curate e pubblicate dal Cliente.

Il Cliente è responsabile in qualsiasi momento dell'accuratezza, completezza e correttezza delle informazioni descrittive, delle tariffe e delle disponibilità visualizzate dal Cliente finale (ospite) e dai Portali cui il Cliente è collegato tramite il Channel Manager o tramite terze parti.

Il Cliente è responsabile in qualsiasi momento dell'accuratezza, completezza e correttezza delle prenotazioni, dei dati personali degli Ospiti inseriti in sede di check-in, dei dati inviati al Portale Alloggiati Web e trasmessi per gli adempimenti ISTAT, dei dati inseriti ai fini della emissione della distinta-spese e della fattura con valore fiscale, nonché delle altre informazioni necessarie all'erogazione dei servizi di Booking Designer.

Premesso che la sincronizzazione con i sistemi IDS del channel manager avviene online, attraverso messaggi XML o altri protocolli, il cliente prende atto che esistono ragioni tecniche, legate alla struttura della rete Internet, che, indipendentemente dalla I/O Net, possono causare interruzioni o ritardi nella trasmissione dei dati. In tali ipotesi la I/O Net non sarà ritenuta responsabile del relativo disservizio patito dal cliente finale, dal Segnalatore o da qualsiasi altra terza parte.

2.6 I/O Net non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per eventuali episodi di overbooking che dovessero verificarsi.

2.7 Il Cliente potrà richiedere in qualunque momento, anche a mezzo posta elettronica, la disattivazione dell'account, previo preavviso di trenta (30) giorni. Ciò comporterà l'esercizio del diritto di recesso di tutti i contratti sottoscritti, la cancellazione dei dati personali e degli account "utente" collegati, e, conseguentemente, la perdita dell'uso dei servizi decorsi i trenta (30) giorni dovuti di preavviso.

2.8 I/O Net ed il Cliente si impegnano rispettivamente a mantenere riservati i dati e le informazioni ottenute in relazione alle attività per l'esecuzione del presente contratto e alle attività per l'esecuzione del servizio.

#### 3. Termini di utilizzo

3.1 Nel momento in cui il Cliente inserisce in modo autonomo i dati in Booking Designer o nei Portali ad esso collegati, direttamente o indirettamente, o richiede a I/O Net di farlo per proprio conto, è obbligato a controllare la correttezza dei dati indicati e inseriti. Tali dati sono sotto la sua completa responsabilità.

3.2 Se il Cliente decide di mettere a disposizione la medesima tipologia di camera su Booking Designer e sui Portali ad un prezzo differente tra loro, oppure chiede a I/O Net di farlo per proprio conto, I/O Net è esonerata da ogni responsabilità derivante da tale scelta del Cliente.

#### 4. Tariffe e prezzi del Cliente

4.1 Il Cliente è responsabile delle informazioni rese in ordine alle tariffe, alle condizioni speciali di vendita, alle promozioni e alle offerte esposte nel proprio sito web e canali social, così come è libero di addebitare tasse (inclusa la tassa turistica/di soggiorno) e penali secondo la policy di cancellazione delle prenotazioni applicata.

#### 5. Corrispondenza e Modalità di pagamento dei Clienti finali (ospiti)

5.1 Al fine di completare e portare a termine la prenotazione con successo è necessario che l'ospite fornisca un indirizzo e-mail valido. I/O Net non è responsabile in caso di indirizzi e-mail, numeri di telefono (cellulare) e nome/cognome inesistenti o errati, né ha l'obbligo di verificarne l'esistenza e la correttezza.

5.2 Booking Designer gestisce anche i pagamenti tra il Cliente e gli ospiti (clienti finali), atteso che si possono sempre prevedere soluzioni il cui pagamento, totale o parziale, avvenga in loco, al momento del soggiorno presso il Cliente stesso.

Durante il processo di prenotazione Booking Designer garantisce modalità di pagamento online sicuri (nella misura in cui tale funzione sia offerta e supportata dalla Banca dell'ospite).

Il pagamento viene addebitato in modo sicuro sulla carta di credito/debito o sul conto bancario dell'ospite, e accreditato sul conto bancario della struttura ricettiva, tramite un provider di servizi bancari.

5.3 Quando l'ospite dovrà dare i dati della propria carta di credito, Booking Designer conserverà tali dati impedendo l'accesso e la visibilità degli stessi tramite codice crittografico. Solo l'amministratore, e gli utenti da egli autorizzati, hanno accesso a tali dati tramite l'utilizzo di una password specifica per tale scopo. Per motivi di sicurezza, i dettagli di pagamento dell'ospite saranno accessibili per un totale di tre volte, dalla data di prenotazione e per i dieci giorni successivi all'inserimento, nonché durante il periodo del soggiorno. I dati delle carte di credito vengono conservati su un Server PCI Compliant e cancellati automaticamente da Booking Designer il giorno del check out dell'ospite.

Viene inoltre garantita sicurezza e privacy anche nell'utilizzo dei dati bancari del cliente, forniti ai soli fini di garanzia della prenotazione.

5.4 La I/O Net non è responsabile nei casi di inadempienza dell'ospite che non paghi il prezzo del servizio al Cliente, sia nel caso di pagamento in loco, sia nel caso di pagamento al momento della prenotazione.

Il Cliente prende atto e accetta peraltro che:

- I/O Net non garantisce né l'autenticità né la correttezza delle carte di credito;

- I/O Net non ha accesso ai dettagli delle Carte di Credito, non ha modo di sapere se sono coperte o meno e non può, in alcun modo, diffonderne i dati in quanto il Cliente, che ne è unico responsabile, è il solo a conoscere la password per poterle decrittografare;

- I/O Net non offre alcun servizio per la riscossione dei pagamenti o delle penali che il Cliente stabilisce. L'attivazione delle carte di credito e la gestione sono sotto la completa responsabilità del Cliente;

- I/O Net è completamente sollevata da eventuali contenziosi tra il Cliente e gli ospiti in relazione alle carte di credito.

#### 6. Costi, Modalità di pagamento e durata del Servizio

6.1 I termini relativi ai costi del servizio e alle modalità di pagamento sono oggetto di apposita proposta commerciale, accettata dal Cliente, e i presenti Termini e Condizioni Generali ne costituiscono parte integrante, ad ogni effetto di legge.

6.2 La durata dell'abbonamento a Booking Designer è pari a 12 mesi e si intenderà automaticamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta scritta, da inviarsi anche a mezzo email 30 gg prima della scadenza. Nell'offerta commerciale possono essere previste condizioni differenti.

6.3 Il canone dovuto dal cliente per l'utilizzo di Booking Designer e/o dei servizi/moduli aggiuntivi acquistati successivamente, inizierà a decorrere dal 1° giorno del mese successivo a quello di attivazione. Il canone sarà fatturato anticipatamente dalla I/O Net al cliente, secondo le scadenze indicate nel modulo d'ordine e scelte dallo stesso.

6.4 Le parti si danno reciprocamente atto che in ogni caso di mancato o tardivo pagamento del corrispettivo, ovvero decorsi 30 giorni dall'emissione della fattura senza che siano stati corrisposti gli importi dovuti ivi indicati, I/O Net avrà piena e legittima facoltà di sospendere o di interrompere

definitivamente l'erogazione dei servizi, senza obbligo di preavviso e senza che i corrispettivi dovuti dal cliente subiscano riduzioni.

6.5 Il cliente prende atto che la I/O Net si riserva il diritto di incrementare unilateralmente le tariffe applicate con comunicazione a mezzo pec e/o e-mail effettuata almeno 60 (sessanta) giorni prima. Tale aumento annuale non potrà in nessun caso essere superiore al 15% (quindici per cento) del prezzo precedentemente concordato. Ferma la possibilità della I/O Net di rivedere le tariffe concordate, il cliente è edotto e accetta fin d'ora che dette tariffe potranno essere rivalutate dalla I/O Net annualmente in funzione dell'inflazione (dati ISTAT costo della vita - Indice NIC) verificatasi nei 12 (dodici) mesi antecedenti il mese di dicembre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il canone si riferisce. Agli effetti della rivalutazione, se il primo periodo è inferiore all'anno, l'importo da rivalutare dovrà prima essere rapportato ad anno e poi rivalutato.

6.6 Nella Proposta commerciale può essere previsto un periodo di prova durante il quale l'utente potrà utilizzare tutte le funzionalità fornite dal servizio.

Alla scadenza del periodo di prova, l'utente potrà scegliere se continuare ad usare i servizi offerti da I/O Net e quindi procedere con l'acquisto dell'abbonamento a pagamento. In caso contrario nulla sarà dovuto dall'utente, nemmeno a titolo di penale.

#### 7. Processo di Change Management e gestione malfunzioni

7.1 Per tutta la durata del presente contratto dovrà essere garantita la gestione delle modifiche dei servizi a seguito di interventi di "Manutenzione Ordinaria o Correttiva" e di "Manutenzione Evolutiva", secondo le modalità di seguito previste. In particolare le parti si danno atto che:

- per manutenzione ordinaria o correttiva si intendono tutti gli interventi volti ad identificare e correggere malfunzionamenti nella logica e/o nel funzionamento degli applicativi utilizzati;

- per manutenzione evolutiva si intendono le modifiche a fronte di specifica richiesta da parte del Cliente in merito allo sviluppo di nuove funzionalità e/o alla modifica delle interfacce con i sistemi del Cliente e/o ad ogni altra modifica che non sia inclusa nelle attività di "Manutenzione Ordinaria o Correttiva".

7.2 La prestazione degli interventi di manutenzione "ordinaria o correttiva" non darà diritto al riconoscimento, in favore della I/O Net, di nessun corrispettivo aggiuntivo. Ogni nuova implementazione su Booking Designer sarà resa immediatamente disponibile al Cliente senza ulteriori costi. Per ogni esigenza legata ai predetti interventi di manutenzione è attivo un servizio assistenza: telefonico dal lunedì al sabato dalle ore 9:30 alle ore 13:00 e dalle ore 15:30 alle ore 19:00 al numero 0833 1976612, indirizzo e-mail: support@ionet.it. L'assistenza potrà essere erogata anche tramite software dedicato, in modalità remoto.

7.3 La prestazione degli interventi di manutenzione "evolutiva" e le "implementazioni custom" saranno remunerati con le modalità che seguono. Tutte le richieste di modifiche o di ulteriori implementazioni ai servizi originariamente pattuiti e ulteriori rispetto alla versione standard di Booking Designer, nonché gli interventi di manutenzione "evolutiva" così come espliciti, dovranno essere presentate alla I/O Net per iscritto indicando chiaramente le variazioni e/o le modifiche e/o le nuove implementazioni, rispetto a quanto previsto in precedenza. I/O Net, se riterrà le modifiche realizzabili, quantificherà al Cliente, che dovrà darne approvazione per iscritto, il corrispettivo conseguente all'inserimento delle modifiche, delle aggiunte e delle variazioni richieste ed indicherà i termini di consegna stimati, fatto salvo il diritto di rigettare la richiesta senza che ciò comporti recesso dal contratto o penali.

#### 8. Modifiche del sito, dei servizi, dei Termini e Condizioni generali e altre norme

8.1 I/O Net si riserva il diritto di modifica di qualsiasi sezione e/o contenuto del proprio sito, dei termini e delle condizioni di accesso ai servizi offerti in un'ottica di miglioramento e aggiornamento dei servizi da offrire ai propri clienti.

8.2 Potranno essere altresì modificati i presenti termini e condizioni generali a seguito, a titolo esemplificativo, di modifiche normative o variazioni del Servizio; pertanto detti termini dovranno essere consultati regolarmente.

8.3 Qualora vengano poste in essere le suddette modifiche, sarà cura della I/O Net darne comunicazione a mezzo posta elettronica o con la pubblicazione, in maniera visibile, sul proprio sito al seguente link <https://bookingdesigner.com/terms/>.

8.4 Le modifiche ai presenti termini e condizioni contrattuali non verranno applicate retroattivamente ed entreranno in vigore decorsi 15 giorni dalla data di pubblicazione. Se il Cliente non intende accettare le suddette modifiche, potrà esercitare la facoltà di recedere dal presente contratto con comunicazione scritta, anche a mezzo email. In mancanza di esercizio della

facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute e accettate. Le modifiche ai presenti termini e condizioni contrattuali su proposta del Cliente diverranno vincolanti se dallo stesso debitamente comunicate, anche a mezzo posta elettronica, e firmate da un rappresentante autorizzato della I/O Net.

## 9. Comunicazioni tra le parti

9.1 Il Cliente accetta che le comunicazioni inerenti tutti i servizi di Booking Designer siano effettuate da I/O Net a mezzo posta elettronica e tramite il servizio web; ne riconosce la piena validità e rinuncia espressamente sin d'ora a disconoscere il contenuto delle dichiarazioni inviate o ricevute in formato elettronico.

9.2 I/O Net utilizzerà l'indirizzo email del Cliente, rilasciato in sede di registrazione dell'account personale, per tutte le comunicazioni e notifiche, garantendo un rapporto chiaro e trasparente.

## 10. Oneri e diritti della I/O Net

10.1. Come fornitore di servizi tecnologici, I/O Net assicura di:

- fare tutto ciò che è in suo potere per offrire accesso continuo al servizio, conformemente ai bisogni tecnici di manutenzione e ai casi di forza maggiore;
- sospendere l'utilizzo totale o parziale del servizio solamente per brevi periodi, impegnandosi nel ripristino rapido dello stesso; laddove dovessero essere effettuati aggiornamenti che necessitano di una sospensione dell'erogazione dei servizi presumibilmente lunga, questi verranno comunicati tramite e-mail al Cliente almeno 5 giorni prima con l'indicazione della data, dell'ora e della durata della sospensione stessa. Tali sospensioni del servizio potranno verificarsi per effettuare interventi tecnici necessari a causa di un momentaneo malfunzionamento, manutenzione ordinaria o miglioramenti tecnici e implementazione di aggiornamenti;
- erogare i servizi con la massima cura ed efficienza, per garantire alti livelli tecnologici in relazione allo stato dell'arte;
- offrire la massima trasparenza per garantire che i livelli qualitativi dei servizi e delle risorse siano monitorabili e verificabili, conformemente ai limiti e alle caratteristiche di ogni servizio;
- intervenire rapidamente in caso di incidente tecnico per ripristinare il servizio a pieno regime.

10.2 I/O Net espressamente esclude qualsiasi garanzia sui risultati ottenibili con l'utilizzo del Servizio, né dichiara o garantisce che il Servizio e la sottoscrizione, o qualsiasi funzionalità di terzi collegata al Servizio o alla sottoscrizione, soddisfi i requisiti richiesti dal Segnalatore o dal cliente finale, o che il Servizio e/o la sottoscrizione o qualsiasi funzionalità di terzi agli stessi correlata è esente da errore o che funzionerà senza interruzioni. In particolare, a causa della complessità e della vastità di Internet, e delle variazioni nelle tecnologie incorporate negli applicativi web, I/O Net non può fornire alcuna garanzia sul comportamento del Servizio e delle sottoscrizioni, delle prestazioni e funzionalità di terze parti ad esso correlate, in particolare quando esiste una dipendenza di queste dalla performance della Rete.

## 11. Oneri e diritti del Cliente

11.1 Accettando i presenti Termini e Condizioni generali il Cliente garantisce di attenersi a tutte le regole richieste da I/O Net per un adeguato utilizzo dei servizi offerti, per tutta la durata dello stesso.

Nello specifico, il Cliente si impegna a:

- permettere alla I/O Net un'analisi statistica fondata sui suoi dati, ed eventualmente di pubblicarla sul sito <https://bookingdesigner.com>, qualora tale pubblicazione non leda l'anonimato stesso dei dati del Cliente;
- considerare legittime e attendibili le informazioni tracciate da I/O Net riguardo le configurazioni effettuate dal Cliente stesso;
- accettare l'esposizione dell'indirizzo di posta elettronica, usato per le notifiche, durante il processo di prenotazione on line;
- a non rimuovere il link di Booking Designer per permettere l'erogazione del servizio di booking engine, laddove non integrato al sito web del Cliente stesso;
- ritenersi l'unico responsabile di eventuali discrepanze tra quanto indicato nelle descrizioni on line e quanto offerto realmente nelle strutture.

11.2 Il Cliente prende altresì atto e accetta le seguenti condizioni:

- rispettare le leggi locali e nazionali in vigore al momento della sottoscrizione del contratto;
- rispettare e accettare i limiti tecnici presenti nel nostro servizio;
- ritenere attendibili i dati (logs) prodotti dal nostro sistema informatico, che conservano traccia e storia delle operazioni effettuate dal Cliente e dai collaboratori dotati di account - utente;
- sollevare completamente I/O Net da qualsiasi contenzioso legato all'utilizzo dei nostri servizi che possa verificarsi con terze parti;
- ritenere I/O Net non responsabile di qualsiasi rottura dell'equipaggiamento del Cliente come, a titolo puramente esemplificativo, il personal computer, la

connessione ad internet, ecc, anche qualora ciò avvenisse durante l'utilizzo di Booking Designer;

- verificare periodicamente la correttezza e coerenza dei dati riguardanti l'account del Cliente stesso, il buon funzionamento del servizio erogato e informare tempestivamente I/O Net dell'eventuale verificarsi di malfunzionamento;
- non utilizzare o fare utilizzare Booking Designer e i servizi della I/O Net contro la morale e l'ordine pubblico, al fine di turbare la quiete pubblica e/o privata, di recare offesa, danno diretto e/o indiretto a chiunque;
- astenersi dal compiere attività illegali come spamming, phishing, cracking e/o qualsiasi altro uso abusivo e/o deviato di internet, che vada a nuocere I/O Net, la sua immagine o la sua operatività.

11.3 Il Cliente è responsabile dell'immissione e dell'utilizzo di immagini e/o contenuti coperti da diritto d'autore, in qualsiasi area del nostro servizio; ha l'obbligo di astenersi dall'utilizzo di immagini e/o contenuti che trattino tematiche contrarie all'etica di I/O Net, come razzismo, xenofobia, pedofilia, contrarie alla morale pubblica, all'ordine pubblico e/o ai diritti umani, a favore del terrorismo, ecc.

I/O Net potrà sospendere l'uso del servizio e risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. con semplice comunicazione a mezzo e-mail, qualora avvenisse una violazione sopracitata, senza preavviso e senza necessità di atto formale. Il Cliente accetta, essendone responsabile, di cancellare rapidamente il contenuto illegale o tutto quello che va a ledere i principi etici della I/O Net, principi che, come Cliente, garantisce di seguire e rispettare. I/O Net non si ritiene responsabile delle configurazioni, dei contenuti e delle immagini che il Cliente deciderà di utilizzare; conseguentemente non vi sarà alcun intervento per modificarne neanche singole parti. L'intervento della I/O Net avverrà unicamente per effettuare la disattivazione del servizio.

## 12. Clausola di esonero da responsabilità

12.1 I/O Net, né nessuno dei suoi responsabili, impiegati, rappresentanti, filiali, società affiliate, partner affiliati (di distribuzione), sarà ritenuto responsabile per:

- malfunzionamenti, guasti e/o difetti dei Servizi, degli aggiornamenti, delle nuove versioni, delle personalizzazioni e degli sviluppi di tali servizi, guasti temporanei e/o parziali, riparazioni, manutenzione del sito web del Cliente, manutenzione dei Portali cui si collega il Channel Manager, manutenzione e disservizi dello Sdl dell'Agenzia delle Entrate, utilizzo dei servizi erogati da terze parti che si interfacciano con Booking Designer;
- perdite o danni punitivi, speciali, indiretti o consequenziali, perdite di produzione, di profitto, di reddito o di contratto, lesioni o danni al buon nome e alla reputazione, perdita del diritto;
- l'inadeguatezza delle informazioni (descrittive) della struttura ricettiva (riguardanti le tariffe, la disponibilità e la classificazione), messe a disposizione tramite Booking Designer;
- l'erroneità, l'omissione ed in generale la non correttezza dei dati personali degli Ospiti inviati al Portale Alloggiati Web;
- l'erroneità, l'omissione ed in generale la non correttezza dei dati inviati per gli adempimenti ISTAT;
- l'erroneità, l'omissione ed in generale la non correttezza dei dati relativi all'emissione della distinta-spese agli Ospiti;
- la non correttezza, l'erroneità, l'omissione, dei dati relativi all'emissione delle fatture elettroniche;
- i servizi prestati o i prodotti offerti dalla struttura o da altri partner commerciali;
- i danni (diretti, indiretti, punitivi o consequenziali), le perdite o i costi subiti, pagati o a cui si è andati incontro in seguito all'incapacità di utilizzo di Booking Designer;
- lesioni fisiche, morte, danni alla proprietà o altri tipi di danni (diretti, indiretti, speciali, consequenziali o punitivi), perdite o costi subiti, pagati o a cui si è andati incontro, azioni (legali), errori, violazioni, colpe (gravi), cattiva amministrazione intenzionale, omissioni, negligenza, falsa dichiarazione, responsabilità civile o oggettiva per un atto illecito attribuibile (parzialmente o totalmente) alla struttura o a uno dei nostri altri partner commerciali (o ai loro impiegati, direttori, dirigenti, agenti, rappresentanti o compagnie affiliate), i cui prodotti o servizi sono direttamente o indirettamente resi disponibili, offerti o pubblicizzati tramite Booking Designer, comprese le cancellazioni (parziali), l'overbooking, lo sciopero, la forza maggiore o qualunque altro evento al di fuori dal controllo della I/O Net.

12.2 Sia che il Cliente addebiti (o abbia già addebitato) il costo del servizio all'ospite, sia che il pagamento venga gestito da I/O Net, in entrambi i casi il Cliente accetta e dichiara di essere a conoscenza che è sempre sua responsabilità riscuotere, trattenere, inviare e pagare alle autorità competenti le tasse applicabili. I/O Net non può essere ritenuta responsabile (né può essere chiamata a rispondere) per la riscossione, la trattenuta, l'invio o il pagamento alle autorità competenti delle tasse applicabili.

12.3 In caso di guasto al software o momentanea incompatibilità dello stesso con le relative interfacce di terze parti che abbia causato un danno economico al Cliente, I/O Net è tenuta a risarcire il Cliente solo se il problema è stato segnalato tempestivamente, ovvero entro i 5 gg successivi dal momento dell'effettivo riscontro. In ogni caso I/O Net si obbliga a risarcire il Cliente soltanto laddove la responsabilità del guasto o dell'incompatibilità sia certamente riconducibile alla I/O Net, e solo per una

somma che non superi il costo di una mensilità di Booking Designer (in caso di canone annuale, la somma riscaricabile sarà pari al canone mensile, ovvero al costo annuale diviso dodici), anche se il danno subito dal Cliente è superiore.

### 13. Fair use policy

13.1 I/O Net fornisce più Servizi in modalità SaaS. Attraverso una politica di fair use I/O Net cerca di garantire a tutti i clienti un'esperienza d'uso e un'esperienza di supporto ottimali, oltre che eque, per l'utente. E' necessario quindi garantire che la fornitura dei servizi non sia monopolizzata da un piccolo sottoinsieme di clienti. A tale scopo viene monitorato l'utilizzo tecnico dei Servizi per prevenire l'uso improprio/ anomalo/ abusivo del software, dei Servizi e degli applicativi di proprietà della I/O Net.

13.2 La Fair Use Policy per i Servizi della I/O Net comprende, a titolo indicativo e non esaustivo, elementi quali il supporto, l'archiviazione, il traffico, le e-mail e il calcolo - questo include ad esempio l'archiviazione dei file, la dimensione del database, la quantità di traffico di rete interno ed esterno, incluso il traffico web, il numero di e-mail inviate e ricevute dai nostri server, e la quantità e la lunghezza delle richieste di database e API - inclusi il tempo della CPU, l'uso della memoria e la lunghezza della coda in tutti i Servizi.

13.3 La I/O Net non addebita costi aggiuntivi quando i Servizi sono utilizzati in modo ragionevole e normale, secondo i presenti Termini d'uso. Anomalie, usi anormali, irragionevoli o abusivi dei Servizi, costituiscono violazione dei presenti Termini e Condizioni Generali. In tali casi la I/O Net si riserva di sospendere o limitare l'accesso alle risorse ed il diritto di risolvere tale Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

### 14. Durata e recesso

14.1 Ciascuna delle parti può recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, con un preavviso di trenta (30) giorni, previa comunicazione scritta all'altra parte, anche tramite e-mail. In caso di recesso dal presente Contratto, I/O Net cesserà di erogare il Servizio e il Cliente non avrà più accesso, nemmeno ai suoi dati storici, decorsi i 30 gg di preavviso dovuti. Nell'offerta commerciale possono essere previste condizioni differenti.

14.2 Fatte salve le differenti condizioni che possono essere previste nell'offerta commerciale sottoscritta dal cliente, la durata del presente Contratto è pari a 12 (dodici) mesi, come da art. 6.2. Laddove nulla venga specificato, l'abbonamento e il presente Contratto si intendono rinnovati tacitamente con cadenza annuale, salvo disdetta da comunicare in forma scritta all'altra parte, anche a mezzo email, con un preavviso di trenta (30) giorni.

14.3 Il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso dei costi di utilizzo, o di qualsiasi altro costo, e l'eventuale saldo insoluto per il servizio erogato fino alla data di comunicazione della disdetta/recesso diverrà immediatamente esigibile e integralmente pagabile.

### 15. Risoluzione

15.1 In ogni caso di mancato o tardivo pagamento, così come specificato nell'art. 6.4, I/O Net avrà il diritto di risolvere il presente contratto immediatamente e senza alcuna ulteriore formalità di preventiva comunicazione scritta od orale al Cliente, che pertanto rinuncia sin d'ora a qualsivoglia pretesa derivante dalla suddetta mancanza o interruzione del servizio.

### 16. Proprietà intellettuale

16.1 Il Cliente è tenuto ad utilizzare Booking Designer e i servizi connessi nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale della I/O Net e/o di terzi. Il Cliente accetta e riconosce che la titolarità dell'Applicativo, di tutti i servizi e microservizi connessi, inclusi i codici sorgente e gli eventuali adattamenti, sviluppi e migliorie apportati dalla I/O Net, della relativa documentazione, nonché tutti i diritti di utilizzazione economica sugli stessi, rimangono in capo alla I/O Net. Qualsiasi materiale che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi e che sia messo a disposizione del Cliente tramite Booking Designer, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità in proposito, e si impegna a manlevare ed a tenere indenne, ora per allora, la I/O Net da qualsiasi conseguenza pregiudizievole.

16.2 E' vietato dalla legge scaricare, copiare, trascrivere, riprodurre, aggiungere parti o modificare il software, i contratti e la relativa documentazione, il logo e il nome di I/O Net e Booking Designer e ogni segno distintivo utilizzato sul nostro sito web. Nel caso in cui il Cliente violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale della I/O Net e/o di terzi, la stessa si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile e di richiedere il risarcimento dei relativi danni.

16.3 La titolarità di tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, e altri segni distintivi comunque associati a I/O Net è della stessa, con la conseguenza che il

Cliente non potrà in alcun modo utilizzarli senza la preventiva autorizzazione scritta della I/O Net.

### 17. Riservatezza

17.1 Le parti si obbligano a mantenere riservati i dati e le informazioni inerenti al presente contratto, siano esse commerciali, tecniche o tecnologiche, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione e di trasmissione dati, di cui vengano in possesso e, comunque, a conoscenza, a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e a non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del presente contratto. Tale obbligo concerne altresì le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la I/O Net sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

17.2 L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto.

17.3 Le parti sono responsabili per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

### 18. Registro LOG

18.1 Con riferimento all'erogazione di Booking Designer, il Cliente prende espressamente atto ed accetta l'esistenza del Registro delle attività (LOG - dati relativi al traffico telematico), compilato e conservato da I/O Net ovvero dal Cloud Service Provider, nei termini e con le modalità stabilite dalla legge. Il predetto registro costituisce piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente di fronte al Fornitore e/o a terzi; esso ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito e/o fornito esclusivamente su richiesta dei soggetti espressamente indicati dalla Legge. Il Fornitore adotta tutte le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza dei registri di collegamento.

### 19. Forza maggiore

19.1 I/O Net non potrà essere considerata responsabile per ritardi o mancata esecuzione di quanto stabilito nel contratto, qualora ciò sia dipeso esclusivamente da eventi al di fuori della sfera di controllo e abbia agito con il massimo impegno per prevenire i suddetti eventi e/o risolverne le conseguenze.

19.2 Qualora I/O Net abbia avuto notizia di un evento che possa considerarsi di forza maggiore ne darà immediata comunicazione al Cliente al fine di ripristinare la normale funzionalità del servizio il prima possibile.

### 20. Trattamento dati personali

20.1 In seguito al conferimento dell'incarico del presente contratto, le parti verranno a contatto con dati personali necessari per l'esecuzione del presente incarico.

20.2 Le Parti, nell'espletamento dei rispettivi compiti, dovranno attenersi agli obblighi di riservatezza e di sicurezza imposti dal d.lgs 196/2003 e s.m.i. e il Regolamento UE 2016/679 (GDPR) nonché alle specifiche istruzioni impartite.

In particolare le parti sono tenute a:

- trattare i soli dati necessari per l'espletamento dei propri incarichi;
- non diffondere i dati di cui sono venute in possesso al di fuori dei casi in cui è consentito dalla legge o previsto dalle norme contrattuali;
- curare la necessaria riservatezza dei dati in questione mettendo in atto le cautele idonee ad evitare che terzi non autorizzati possano accedere ai suddetti dati.

20.3 Per il trattamento dei dati personali si rinvia all'apposita sezione del sito web (<https://bookingdesigner.com/dpa/>).

### 21. Foro competente e clausola finale

21.1 Per quanto consentito dalla legge, i presenti termini e condizioni, nonché la fornitura dei servizi, sono regolati e interpretati in conformità con la legge italiana e per le controversie nascenti dall'interpretazione esecuzione e/o risoluzione del presente contratto sarà competente il Foro di Lecce.

21.2 Del presente contratto fanno parte integrante e sostanziale le premesse, insieme agli altri contratti e documenti a cui fa riferimento.

21.3. Le parti si danno atto e convengono espressamente che l'eventuale invalidità ed efficacia di una o più clausole non comporterà l'invalidità dell'intero contratto.

---

luogo, data e firma per accettazione

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile le parti approvano espressamente i seguenti articoli: 1. Premesse 2. Descrizione e Scopo del Servizio, 3. Termini di utilizzo; 4. Tariffe e prezzi del Cliente; 7. Processo di Change Management e gestione malfunzioni; 8. Modifiche del sito, dei servizi, dei Termini e Condizioni generali e altre norme; 10. Oneri e diritti della I/O Net; 11. Oneri e diritti del Cliente; 12. Clausola di esonero da responsabilità; 13. Fair Use Policy; 14. Durata e recesso; 15. Risoluzione; 16. Proprietà intellettuale; 17. Riservatezza; 19. Forza maggiore; 20. Trattamento dati personali; 21. Foro competente e clausola finale.

---

luogo, data e firma per accettazione