Condizioni generali ("Contratto SaaS")

In vigore dal: 6 agosto 2026

1. Disposizioni generali

1.1. Contratto SaaS

Il presente Contratto è concluso con fonio GmbH, Neustiftgasse 73-75/3/7, 1070 Vienna, Austria, di seguito denominata "fonio", e disciplina la fornitura di un agente vocale basato sull'intelligenza artificiale per l'interazione con persone (il "Servizio") in modalità SaaS, nonché l'erogazione di prestazioni da parte di fonio.

1.2. fonio.ai

fonio mette a disposizione del Cliente il Servizio fonio.ai. fonio.ai è un servizio che consente di interagire con persone tramite un agente vocale basato sull'intelligenza artificiale. Permette alle imprese, tra l'altro, di creare assistenti personalizzati in pochi minuti, ricevere chiamate in entrata, fissare appuntamenti, qualificare potenziali clienti e generare trascrizioni.

1.3. SaaS - Software-as-a-Service

Il Servizio fonio.ai è erogato secondo il modello "Software-as-a-Service" (software come servizio). A tal fine, fonio mette a disposizione del Cliente l'infrastruttura lato server. Il Cliente è responsabile della propria infrastruttura lato client.

2. Applicabilità

2.1. Qualifica di imprenditore e ambito di applicazione

Il Servizio e tutte le prestazioni di fonio sono destinati esclusivamente a imprenditori e professionisti. Il Cliente garantisce di concludere il Contratto nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale autonoma (in qualità di imprenditore ai sensi del § 1 della legge austriaca sulla tutela dei consumatori (KSchG) o della normativa nazionale rispettivamente applicabile) e non in qualità di consumatore. È esclusa la conclusione di contratti con consumatori. Le disposizioni a tutela dei consumatori non si applicano al rapporto contrattuale.

2.2. Documenti contrattuali

(a) fonio conclude contratti ed eroga prestazioni esclusivamente sulla base delle offerte scritte predisposte da fonio, nonché della versione di volta in volta vigente delle eventuali descrizioni delle prestazioni incorporate nell'offerta (ad esempio, documenti specifici o opuscoli generali), dei listini prezzi e del presente Contratto SaaS.

Le descrizioni delle prestazioni, i listini prezzi e il Contratto SaaS, nella misura in cui non riguardino esclusivamente uno specifico progetto (ad esempio, documenti specifici), si applicano a tutti i rapporti giuridici tra fonio e il Cliente e costituiscono pertanto automaticamente, a partire dalla prima conclusione di un contratto, la base di tutti i successivi contratti tra fonio e il medesimo Cliente, nella loro versione di volta in volta più aggiornata, anche qualora tali listini prezzi, descrizioni dei prodotti e Contratto SaaS non siano più espressamente richiamati.

(b) Oltre ai documenti contrattuali di cui al punto 2.2(a), si applicano i seguenti Allegati, ciascuno nella versione indicata. Essi sono messi a disposizione del Cliente in forma testuale e sono consultabili, nella versione esatta, presso le rispettive fonti indicate di seguito:

Allegato	Documento	Versione	Riferimento	Si applica a
1	Accordo sul trattamento dei dati (DPA) ai sensi dell'art. 28 GDPR	06.08.2026	fonio.ai/it/dpa	Tutti i Clienti, nella misura in cui sussista un trattamento di dati per conto di un titolare
2	Impegno di riservatezza e protezione dei dati - Germania	06.08.2026	[URL]	Clienti con sede in Germania soggetti a un obbligo legale di segreto professionale
3	Impegno di riservatezza e protezione dei dati - Austria	06.08.2026	[URL]	Clienti con sede in Austria soggetti a un obbligo legale di segreto professionale
4	Addendum per i Clienti con sede in Svizzera	06.08.2026	[URL]	Clienti con sede in Svizzera

Gli Allegati da 2 a 4 si applicano esclusivamente ai rispettivi ambiti di applicazione indicati e soltanto nella misura in cui il Cliente soddisfi i relativi requisiti. Acquistano efficacia alla conclusione del contratto, senza necessità di un accordo o di una sottoscrizione separati (si vedano, rispettivamente, il punto 17.7 e il punto 20.4).

In deroga all'ordine di prevalenza di cui al punto 2.6, gli Allegati da 2 a 4 prevalgono sul presente Contratto SaaS e sull'Allegato 1 nella misura in cui contengano disposizioni relative agli obblighi di segreto professionale, alle limitazioni dei soggetti autorizzati a prendere conoscenza delle informazioni, al ricorso a sub-responsabili del trattamento con accesso a informazioni protette dal segreto, alla responsabilità per violazioni degli obblighi di riservatezza o, nel caso dell'Allegato 4, all'applicazione del diritto svizzero. Per ogni altro aspetto, resta fermo l'ordine di prevalenza di cui al punto 2.6.

Ogni Allegato reca una data di versione. In deroga al punto 2.3, le modifiche agli Allegati da 1 a 4 acquistano efficacia soltanto con il consenso espresso del Cliente; per l'Allegato 1 si applica inoltre il punto 8.1 dell'Accordo sul trattamento dei dati. Le versioni precedenti restano consultabili con l'indicazione della relativa data di versione.

2.3. Modifiche future

Le modifiche alle descrizioni delle prestazioni, ai listini prezzi e al Contratto SaaS di fonio sono comunicate per iscritto al Cliente e si considerano accettate se il Cliente non vi si oppone entro sei settimane. Dall'entrata in vigore del nuovo accordo, le modifiche al Contratto SaaS si applicano anche a tutti gli altri contratti ancora in essere. In caso di modifiche sostanziali, al Cliente è riconosciuto un diritto di recesso straordinario con effetto dal momento in cui la modifica acquista efficacia. La comunicazione della modifica deve informare il Cliente in modo specifico e ben evidenziato del diritto di opposizione e delle conseguenze del silenzio. Le modifiche che alterano in misura sostanziale il rapporto tra prestazione e corrispettivo a svantaggio del Cliente, in particolare gli aumenti dei corrispettivi che eccedono la clausola di adeguamento dei prezzi e le limitazioni sostanziali delle funzionalità principali, acquistano efficacia soltanto con il consenso espresso del Cliente; per ogni altro aspetto, resta fermo il diritto di recesso straordinario.

2.4. Accordi integrativi

Qualsiasi accordo integrativo, sia prima della conclusione del contratto sia durante la sua vigenza, richiede, per la propria validità, la forma scritta o testuale, anche elettronica. Ciò vale anche per qualsiasi deroga al requisito della forma scritta.

2.5. Elementi contrattuali provenienti dal Cliente

Le specifiche del Cliente relative al contenuto delle prestazioni, anche se note a fonio, entrano a far parte del contratto soltanto se fonio le integra nell'offerta o le accetta altrimenti in modo espresso, ad esempio mediante rinvio a tali specifiche.

Gli elementi di natura giuridico-contrattuale provenienti dal Cliente, quali condizioni generali o clausole contrattuali, anche se noti a fonio, acquistano efficacia soltanto se fonio li accetta con un'ulteriore dichiarazione che comprenda espressamente tali testi giuridici (ad esempio, "Condizioni generali accettate"). In caso contrario, fonio si oppone espressamente all'inclusione di elementi di natura giuridico-contrattuale del Cliente, quali condizioni generali o clausole contrattuali.

La mera accettazione da parte di fonio delle specifiche del Cliente relative al contenuto delle prestazioni non comporta pertanto l'accettazione dei testi giuridici del Cliente, neppure se tali specifiche contengono elementi di natura giuridico-contrattuale (ad esempio, "Si applicano le nostre condizioni generali.").

2.6. Disciplina in caso di contraddizioni

In caso di contraddizioni tra l'offerta, le eventuali descrizioni delle prestazioni (documenti specifici del progetto, documenti generali), gli eventuali listini prezzi e il Contratto SaaS di fonio, tali documenti si applicano nell'ordine indicato. Gli elementi più specifici modificano quindi automaticamente gli elementi più generali del contratto.

In caso di contraddizioni tra elementi contrattuali di fonio ed elementi contrattuali del Cliente, tutti gli elementi contrattuali di fonio prevalgono.

2.7. Disciplina in caso di invalidità

Qualora singole disposizioni del presente Contratto siano o divengano, in tutto o in parte, invalide, nulle o inapplicabili, la validità delle restanti disposizioni rimane impregiudicata.

La disposizione invalida o inapplicabile si considera sostituita, senza ulteriori atti delle parti e senza necessità di un accordo separato, dalla disposizione valida che più si avvicina al significato e alla finalità economica della disposizione invalida, nel rispetto delle norme imperative di legge.

Lo stesso vale, in quanto applicabile, qualora il contratto presenti una lacuna che richieda una disciplina.

3. Conclusione del contratto

3.1. Offerta di fonio

Le offerte di fonio al Cliente, ad esempio sotto forma di un'offerta individuale al Cliente oppure di un'offerta non personalizzata, come un modulo d'ordine, un catalogo, un app store o un negozio online, sono, senza eccezioni, non vincolanti e soggette a modifica.

3.2. Offerta del Cliente

Se il Cliente effettua un ordine sulla base di un'offerta oppure di propria iniziativa, ossia senza una precedente offerta di fonio, come ad esempio nel caso di ordini aggiuntivi nell'ambito di rapporti commerciali continuativi, il Cliente resta vincolato a tale ordine per due settimane dal suo ricevimento da parte di fonio.

3.3. Accettazione da parte di fonio

Il contratto si conclude pertanto, in ogni caso, soltanto con l'accettazione dell'ordine da parte di fonio. L'accettazione avviene di regola in forma scritta o testuale, ad esempio mediante conferma d'ordine scritta o email, salvo che fonio manifesti l'accettazione dell'ordine, ad esempio mediante comportamenti conseguenti all'ordine e riconoscibili dal Cliente. Una mera conferma di ricevimento dell'ordine non costituisce ancora accettazione dello stesso.

3.4. Ricevimento

Qualora per la presentazione e l'accettazione delle offerte siano utilizzati mezzi di comunicazione elettronici o un sistema elettronico di gestione degli ordini accessibile a entrambe le parti, le dichiarazioni inviate nei giorni lavorativi, ossia dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi in Austria, tra le 8:00 e le 16:00 (CET), si considerano ricevute lo stesso giorno; le dichiarazioni inviate al di fuori di tali orari si considerano ricevute alle 8:00 (CET) del giorno lavorativo successivo.

3.5. Dati personali

Prima dell'erogazione del Servizio fonio.ai devono essere forniti, oppure sono raccolti da noi nel corso della stessa, i seguenti dati personali: denominazione dell'impresa, forma giuridica, indirizzo, numero di identificazione IVA, nome e recapiti delle persone autorizzate a rappresentare il Cliente e dei responsabili operativi, dati di fatturazione e di pagamento, nonché le credenziali necessarie per configurare l'accesso degli utenti.

Tutte le informazioni devono essere veritiere. Per verificare le informazioni fornite, fonio può richiedere la relativa documentazione comprovante.

3.6. Informazioni per la conclusione dei contratti

È esclusa l'applicazione degli obblighi informativi di fonio previsti dal § 9, comma 1, numeri da 1 a 4, della legge austriaca sul commercio elettronico (ECG).

4. Oggetto delle prestazioni, esecuzione dell'ordine e obblighi di collaborazione del Cliente

4.1. Luogo di adempimento

Il luogo di adempimento è la sede legale di fonio a Vienna.

4.2. Oggetto delle prestazioni

L'oggetto delle prestazioni da eseguire risulta dalla descrizione scritta delle prestazioni di fonio, come desumibile dall'insieme degli elementi del contratto.

Le informazioni provenienti da altre fonti non incorporate nell'offerta (ad esempio, materiali di presentazione, siti web o cataloghi) non fanno parte della descrizione delle prestazioni.

Il Cliente è tenuto a verificare la completezza della descrizione delle prestazioni e la sua conformità alle proprie esigenze.

Dopo l'inoltro dell'ordine, le modifiche alla descrizione delle prestazioni sono possibili soltanto di comune accordo e possono comportare, in particolare, variazioni dei prezzi, dei termini e delle date.

4.3. Esecuzione a regola d'arte

Salvo diversa previsione della descrizione scritta delle prestazioni, fonio è tenuta a un'esecuzione a regola d'arte secondo gli standard vigenti al momento della presentazione dell'offerta.

Nell'ambito della descrizione scritta delle prestazioni, fonio dispone di libertà progettuale nell'esecuzione delle prestazioni, purché esistano più modalità di esecuzione a regola d'arte.

4.4. Sostituzione delle prestazioni

fonio ha il diritto di discostarsi dalla descrizione delle prestazioni e di sostituire le prestazioni con altre equivalenti, a condizione che ciò sia coerente con gli obiettivi dell'ordine, serva allo sviluppo tecnico del Servizio, sia necessario per ragioni legislative o regolamentari e non pregiudichi le funzionalità principali essenziali del Servizio.

4.5. Servizi e prodotti di terzi

fonio ha il diritto di eseguire direttamente le prestazioni oppure, nell'esecuzione delle proprie prestazioni, di utilizzare componenti, interfacce, dati, diritti e altri servizi o prodotti di terzi ("Servizi di terzi" / "Prodotti di terzi").

4.6. Integrazione di servizi, prodotti, dati e diritti da parte del Cliente

Nella misura in cui il Cliente, nell'ambito dell'hosting fornito da fonio, elabori o integri componenti, interfacce, dati, diritti o altri servizi o prodotti propri o di terzi, fonio agisce, rispetto a tali servizi, prodotti, dati e diritti, esclusivamente come fornitore di hosting.

4.7. Prestazioni divisibili

In caso di prestazioni divisibili, fonio ha il diritto di effettuare consegne parziali.

4.8. Date e termini

Le date o i termini indicati da fonio non sono vincolanti, salvo che siano espressamente qualificati come tali.

4.9. Durata del contratto

Salvo diverso accordo nell'offerta, i contratti sono conclusi a tempo indeterminato e ciascuna parte può recedervi, nel rispetto dell'eventuale durata minima, mediante comunicazione in forma testuale con preavviso di un mese e con effetto alla fine del mese. Qualora sia concordata una durata determinata con rinnovo automatico, il contratto si rinnova ogni volta per il periodo indicato nell'offerta, salvo disdetta con effetto alla scadenza del rispettivo periodo, da comunicarsi con il preavviso indicato nell'offerta o, in assenza di una previsione, con preavviso di un mese.

4.10. Cessazione del rapporto contrattuale

Alla cessazione o alla scadenza del rapporto contrattuale viene meno il diritto del Cliente all'utilizzo operativo del Servizio fonio.ai. Da quel momento, il Cliente non è più autorizzato a utilizzare il Servizio per finalità operative.

Per un periodo di 30 giorni dalla fine del contratto, fonio mette a disposizione del Cliente un accesso limitato alle operazioni di esportazione, esclusivamente per il salvataggio e l'esportazione dei propri dati memorizzati nel Servizio (in particolare trascrizioni e configurazioni) in un formato comune e ulteriormente elaborabile. Durante tale periodo è vietato al Cliente qualsiasi utilizzo del Servizio che ecceda tali finalità.

Decorso tale periodo, fonio interrompe definitivamente l'accesso del Cliente al Servizio fonio.ai e alle prestazioni associate.

Restano ferme le disposizioni dell'Accordo sul trattamento dei dati relative alla cancellazione o alla restituzione dei dati personali.

4.11. Cessazione del rapporto contrattuale per giusta causa

fonio ha il diritto di porre fine in qualsiasi momento, per giusta causa, al rapporto contrattuale con il Cliente e all'accesso del Cliente al Servizio fonio.ai e alle prestazioni associate. Costituiscono giusta causa, in particolare, le seguenti violazioni contrattuali e di obblighi:

- Violazione dei contratti, delle politiche e delle istruzioni di fonio.
- Messa a disposizione del Servizio fonio.ai, o dell'accesso a tale Servizio, a terzi non autorizzati.
- Utilizzo del Servizio fonio.ai o dell'infrastruttura sottostante per finalità illecite, illegali o vietate, oppure in modo non conforme alla destinazione d'uso.
- Causazione di disservizi al Servizio fonio.ai o all'infrastruttura sottostante.
- Comportamenti scorretti nei confronti dei dipendenti di fonio.

4.12. Eventi imprevedibili o inevitabili

Gli eventi imprevedibili o inevitabili, in particolare l'inadempimento del Cliente ai propri obblighi e i ritardi di fonio o dei suoi fornitori che siano imprevedibili e inevitabili per fonio, prorogano i termini o posticipano le date per la durata dell'evento imprevedibile e inevitabile, oltre al tempo necessario per le misure organizzative richieste in tali circostanze. fonio ne informa il Cliente per iscritto.

4.13. Obblighi di collaborazione del Cliente

Il Cliente deve comunicare per iscritto a fonio tutte le informazioni e fornire tutte le prestazioni necessarie all'esecuzione delle prestazioni di fonio, senza ritardo, senza necessità di sollecito e in forma ulteriormente elaborabile.

Ciò comprende, in particolare, la designazione di un referente per la gestione del contratto, la messa a disposizione di documenti, materiali e strutture, il coordinamento sui dettagli dell'ordine e l'accettazione (approvazione) delle prestazioni parziali e delle prestazioni complessive.

Qualora la necessità di informazioni o prestazioni da parte del Cliente emerga soltanto durante l'esecuzione delle prestazioni di fonio, il Cliente deve fornirle senza ritardo.

Il Cliente deve verificare autonomamente l'idoneità, l'esattezza e la liceità delle informazioni e delle prestazioni da esso fornite.

Il Cliente deve inoltre rispettare i requisiti di sistema comunicati da fonio per l'utilizzo del Servizio fonio.ai.

Il Cliente è responsabile di tutti i danni derivanti da una sua collaborazione inadeguata, tardiva od omessa, e in particolare anche degli oneri aggiuntivi che ne derivino per fonio. Qualora fonio non possa eseguire le prestazioni come concordato a causa di una collaborazione inadeguata, tardiva od omessa del Cliente, fonio ha altresì il diritto, fatti salvi gli altri diritti, di interrompere l'esecuzione della prestazione, dare precedenza a prestazioni per altri clienti e riprendere l'esecuzione delle prestazioni per il Cliente soltanto dopo averle completate, a condizione che nel frattempo il Cliente abbia adempiuto ai propri obblighi di collaborazione; tutte le date e tutti i termini slittano conseguentemente.

Qualora terzi facciano valere la responsabilità di fonio per una violazione di diritti connessa a informazioni o prestazioni fornite dal Cliente, il Cliente deve inoltre manlevare, difendere e tenere indenne fonio, nonché assisterla nella difesa contro le pretese di terzi.

Qualora fonio riceva una segnalazione secondo cui i dati forniti dal Cliente violano diritti di proprietà intellettuale di terzi, fonio si riserva il diritto di sospendere immediatamente il Servizio fonio.ai fornito al Cliente e di adottare misure adeguate.

4.14. Ambito degli obblighi di verifica di fonio

fonio deve eseguire le prestazioni in modo che esse non siano di per sé illecite (ad esempio, evitando l'utilizzo di un'opera protetta dal diritto d'autore senza il consenso dell'autore).

fonio non è tuttavia tenuta a verificare sotto il profilo giuridico se le prestazioni da essa predisposte violino diritti di terzi o se dalle modalità di utilizzo previste dal Cliente derivino violazioni di legge (ad esempio, dall'utilizzo di un elemento grafico come logo).

4.15. Ambito degli obblighi di verifica del Cliente

Il Cliente deve effettuare autonomamente, oppure far effettuare da un professionista legale adeguatamente qualificato, le verifiche giuridiche necessarie ad accertare che le prestazioni di fonio soddisfino tutti i suoi requisiti sotto il profilo legale, in particolare in materia di diritto amministrativo, penale, della concorrenza, dei marchi, dei segni distintivi, della tutela dei disegni e modelli, del diritto d'autore, dei diritti della personalità e della protezione dei dati.

4.16. Diritti sulle prestazioni

In linea di principio, tutti i diritti sulle prestazioni concordate appartengono a fonio o ai suoi licenzianti. A seguito del pagamento integrale del corrispettivo concordato, il Cliente acquisisce il diritto di utilizzare le prestazioni nella misura concordata con fonio o prestabilita dai licenzianti di fonio.

Qualora l'ambito della licenza non sia stato concordato, essa comprende l'utilizzo non esclusivo per uso proprio nell'ambito dell'impresa del Cliente, senza diritto di sublicenza o di trasferimento a terzi (o a società collegate); il diritto di modifica è limitato al minimo inderogabilmente previsto dalla legge.

Per le funzionalità e i moduli aggiuntivi realizzati specificamente per il Cliente e connessi al Servizio fonio.ai fornito da fonio, il Cliente acquisisce, per la durata del contratto, un diritto non esclusivo di utilizzo della prestazione per uso proprio nell'ambito della propria impresa.

4.17. Diritti di terzi

Il Cliente è consapevole che le prestazioni di fonio si basano spesso su opere o prestazioni di terzi soggette a condizioni di licenza molto diverse tra loro. Il Cliente deve rispettare tali condizioni di licenza relative alle prestazioni o alle opere di terzi che costituiscono parte delle prestazioni o delle opere di fonio.

4.18. Open source

Qualora fonio utilizzi componenti le cui licenze open source impongano che anche i componenti direttamente basati su di essi siano resi pubblici con la medesima licenza, fonio ha il diritto di pubblicare esclusivamente i componenti soggetti a tale obbligo di licenza. La pubblicazione non si estende a dati, contenuti, configurazioni, prompt, segreti commerciali o dati personali del Cliente. fonio deve informare tempestivamente il Cliente in forma testuale prima di qualsiasi pubblicazione di questo tipo.

4.19. Diritto sul prodotto finale

Il Cliente ha diritto esclusivamente all'utilizzo della prestazione nella forma concordata di prodotto finale, ma non a ricevere i materiali di base, gli strumenti di lavoro, i risultati intermedi e gli altri elementi necessari per realizzare le prestazioni.

In assenza di un accordo in tal senso, fonio non è neppure tenuta a conservare tali materiali di base, strumenti di lavoro, risultati intermedi e altri elementi dopo il completamento dei lavori.

4.20. Diritto di controllo

fonio ha il diritto di monitorare con mezzi tecnici il rispetto delle condizioni di utilizzo.

A tal fine, fonio può trasmettere a un proprio sistema di monitoraggio esclusivamente i metadati necessari a verificare il rispetto della licenza: dati relativi ai dispositivi e all'utilizzo, identificativi degli utenti, nonché registri di autenticazione e di accesso. Non vengono trasmessi password e altri segreti di autenticazione, né dati di contenuto, in particolare contenuti delle conversazioni, dati audio, trascrizioni, prompt e contenuti delle configurazioni del Cliente. Tale trattamento è effettuato da fonio in qualità di titolare autonomo del trattamento, sulla base del legittimo interesse al controllo delle licenze e alla prevenzione degli abusi (art. 6, par. 1, lett. f), GDPR); esso è distinto dal trattamento per conto del titolare disciplinato dall'Accordo sul trattamento dei dati. fonio non è autorizzata a utilizzare i dati per altre finalità e li cancella immediatamente dopo il completamento del rispettivo controllo, al più tardi dopo una settimana. Restano salvi i registri rilevanti per la sicurezza, che fonio conserva per 12 mesi conformemente alle misure tecniche e organizzative (Allegato 1 dell'Accordo sul trattamento dei dati).

4.21. Referenze

fonio ha il diritto di indicare il proprio nome ed eventualmente quello di un altro autore su tutte le prestazioni realizzate per il Cliente e, salvo revoca scritta esercitabile in qualsiasi momento, di utilizzare nei propri materiali pubblicitari dati quali il nome e il logo del Cliente, la descrizione del progetto, immagini del progetto e simili, come referenza o per indicare il rapporto commerciale con il Cliente, senza che quest'ultimo abbia diritto ad alcun compenso.

Qualora il Cliente sia soggetto a un obbligo legale di segreto professionale, qualsiasi riferimento al Cliente richiede il suo previo consenso espresso in forma testuale.

4.22. Elenco degli utenti

Il Cliente ha il diritto di decidere se, e quali, tra i seguenti dati personali che lo riguardano debbano essere inseriti gratuitamente nell'elenco degli utenti di fonio: cognome, nome o nomi, titolo accademico, indirizzo, numero di telefono e, se il Cliente lo desidera, qualifica professionale.

4.23. Identificazione della linea chiamante

Il Cliente può far visualizzare il numero di telefono per le chiamate in uscita oppure nasconderlo autonomamente e gratuitamente. Ciò non si applica alle chiamate ai numeri di emergenza.

4.24. Chiamate di emergenza

Il Cliente può utilizzare il Servizio fonio.ai per effettuare gratuitamente chiamate vocali ai numeri di emergenza. In caso di chiamate di emergenza, oltre alla chiamata vocale può essere trasmesso anche un messaggio di testo in tempo reale, purché la centrale di risposta alle chiamate di emergenza disponga delle attrezzature tecniche necessarie per ricevere testo in tempo reale.

Qualora venga composto un numero di emergenza, fonio è tenuta per legge a trasmettere al gestore del numero di emergenza, su sua richiesta, i dati anagrafici di base e la posizione del chiamante. Se non è possibile determinare la posizione attuale, fonio può trattare e trasmettere l'ultima posizione conosciuta.

5. Livello di servizio

5.1. Livello di servizio standard

Il presente accordo sul livello di servizio definisce il livello di servizio standard di fonio. Qualora non siano state concordate prestazioni di assistenza, manutenzione o analoghe ulteriori rispetto a quelle qui previste, tali prestazioni non sono dovute.

5.2. Formazione e consulenza

Il presente accordo sul livello di servizio non comprende lo svolgimento di attività formative, ossia spiegazioni più approfondite o ricorrenti dovute a carenze di conoscenze del Cliente, né la consulenza individuale. Tali prestazioni possono tuttavia essere commissionate separatamente a fonio a pagamento.

5.3. Applicazioni e prodotti di terzi

fonio non offre prestazioni di assistenza e/o consulenza per applicazioni di terzi, ad esempio per Prodotti di terzi integrati.

6. Comunicazione e assistenza, accesso a prodotti e servizi

6.1. Pagine di assistenza e documentazione

fonio mette a disposizione, all'indirizzo https://fonio.info/, soluzioni alle domande frequenti sul Servizio fonio.ai da essa fornito. Il Cliente è tenuto a utilizzare questa forma di assistenza, in particolare per le domande sulle funzionalità (ad esempio, inoltro delle chiamate al numero

dell'AI, il prompt ideale) e sulle altre opzioni di assistenza.

6.2. Comunicazione

Le comunicazioni con fonio avvengono esclusivamente per iscritto tramite email all'indirizzo info@fonio.ai.

6.3. Orari di assistenza

Gli orari di assistenza di fonio sono dal lunedì al giovedì dalle 8:00 alle 17:00 (CET) e il venerdì dalle 08:00 alle 12:00 (CET), esclusi i giorni festivi previsti dalla legge in Austria.

6.4. Lingue

Le comunicazioni con fonio possono avvenire in lingua italiana, tedesca o inglese.

6.5. Accesso a prodotti e servizi

I dettagli sui prodotti e sui servizi specificamente destinati agli utenti con disabilità, nonché sulle modalità per ottenere informazioni aggiornate, sono disponibili all'indirizzo https://www.fonio.ai/.

7. Manutenzione

7.1. Finestre di manutenzione

Sono necessarie finestre di manutenzione per eseguire interventi di manutenzione ordinaria, programmata e non programmata sui sistemi di fonio e dei suoi fornitori, al fine di garantire la continuità operativa ed effettuare aggiornamenti o miglioramenti. Gli aggiornamenti di fonio non vengono effettuati in finestre di manutenzione con ricorrenza regolare o orari fissi. Di norma, ove possibile, fonio effettua la manutenzione del sistema che richiede un'interruzione temporanea del servizio nel momento di minore impatto per il Cliente.

7.2. Informazioni ed esecuzione

fonio informa il Cliente il prima possibile della manutenzione programmata del sistema, indicando la durata prevista dell'interruzione del servizio e il momento in cui avrà luogo. Inoltre, fonio indica la durata stimata dell'indisponibilità del servizio e il momento approssimativo in cui tale indisponibilità si verificherà.

Le attività di manutenzione e aggiornamento del sistema che non richiedono un'interruzione del servizio possono essere effettuate in qualsiasi momento, in quanto non compromettono la disponibilità e l'utilizzo del sistema da parte del Cliente.

7.3. Manutenzione straordinaria

In casi urgenti (correzione di errori, prevenzione di attacchi imminenti, ecc.), fonio può anche effettuare una migrazione tecnica (porting) senza informare preventivamente il Cliente.

8. Sviluppo e aggiornamenti

8.1. Sviluppo

Il Servizio fonio.ai fornito da fonio e l'infrastruttura sottostante sono oggetto di continuo sviluppo tecnico e dei contenuti.

A tal fine, fonio ha il diritto sia di introdurre nuove funzionalità, formati e contenuti, sia di modificare o dismettere quelli esistenti. fonio informa il Cliente il prima possibile di qualsiasi modifica sostanziale o cessazione dell'offerta di servizi.

Adattamenti personalizzati per singoli clienti sono possibili previa consultazione e approvazione di fonio, con assunzione, da parte del Cliente, dei costi di sviluppo e dei costi infrastrutturali aggiuntivi.

Qualora i suggerimenti del Cliente siano accolti e realizzati nell'ambito dello sviluppo del Servizio fonio.ai fornito da fonio, il Cliente trasferisce a fonio, integralmente ma in via non esclusiva, gli eventuali diritti ad essi connessi, affinché fonio possa mettere il risultato a disposizione di tutti i clienti.

8.2. Aggiornamenti e potenziamenti

Qualora fonio doti i moduli esistenti di funzionalità nuove o modificate, oppure sviluppi nuovi moduli, fonio ha il diritto, a propria discrezione, di offrire tali moduli come opzione aggiuntiva gratuita o a pagamento.

8.3. Requisiti di sistema

Nell'ambito dello sviluppo e dell'introduzione di nuove funzionalità e moduli, i requisiti di sistema per l'utilizzo delle prestazioni di fonio possono variare per esigenze tecniche. Il Cliente può richiedere informazioni su tali variazioni all'indirizzo info@fonio.ai.

9. Correzione e segnalazione degli errori

9.1. Classi di errore

Le parti concordano le classi di errore riportate di seguito per la classificazione degli errori e della programmazione:

Classe 1. L'utilizzo del Servizio fonio.ai è impossibile o limitato in misura inaccettabile. L'errore incide gravemente sulle funzionalità essenziali e/o sulla sicurezza del Servizio; non è possibile continuare a utilizzare il servizio.

Classe 2. L'utilizzo del Servizio fonio.ai in modo adeguato alla sua finalità è gravemente limitato. L'errore incide in misura sostanziale sulle funzionalità e/o sulla sicurezza del Servizio fonio.ai, ma consente di continuare a utilizzare il servizio erogato.

Classe 3. L'utilizzo del Servizio fonio.ai in modo adeguato alla sua finalità è lievemente limitato. L'errore incide in misura non sostanziale sulla funzionalità e/o sulla sicurezza del Servizio fonio.ai e consente di continuare a utilizzare il Servizio con limitazioni soltanto minori.

Classe 4. L'utilizzo del Servizio fonio.ai in modo adeguato alla sua finalità è possibile senza limitazioni. L'errore non incide, oppure incide soltanto in misura trascurabile, sulla funzionalità e/o sulla sicurezza del Servizio fonio.ai. L'utilizzo del Servizio fonio.ai rimane possibile senza limitazioni.

9.2. Segnalazione

Qualora il Cliente rilevi un comportamento anomalo, deve segnalarlo senza ritardo a fonio all'indirizzo info@fonio.ai. La segnalazione del Cliente deve contenere una descrizione del problema, comprensiva del sistema operativo e della relativa versione, del modello del dispositivo, del momento in cui si è verificato l'errore, dei componenti interessati, delle circostanze in cui si è verificato, degli effetti economici e, ove possibile, di uno screenshot e/o di un video del comportamento anomalo.

9.3. Tempi di risposta e di correzione

Si considera ragionevole, per l'avvio della correzione dell'errore o della gestione del danno, un tempo di risposta di 24 ore per gli errori di Classe 1, di 72 ore per gli errori di Classe 2, di 4 settimane per gli errori di Classe 3 e di 8 settimane per gli errori di Classe 4.

I tempi si riferiscono agli orari di assistenza di fonio vigenti al momento della conclusione del contratto oppure agli orari di assistenza successivamente modificati di comune accordo.

La correzione dell'errore o la gestione del danno deve essere effettuata utilizzando risorse adeguate alla classe di errore, tali da consentire una rapida trattazione, e, una volta avviata, deve proseguire senza indebito ritardo fino al completamento.

10. Affidabilità

10.1. Disponibilità garantita

Qualora le prestazioni di fonio comprendano l'hosting di applicazioni, fonio garantisce una disponibilità del 99%, calcolata sull'anno solare.

10.2. Indisponibilità ammesse

Costituiscono indisponibilità ammesse gli interventi di manutenzione programmata comunicati al Cliente via email con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi. La durata complessiva degli interventi di manutenzione programmata non può superare 4 ore per mese solare.

Rientrano, in particolare, tra gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di fonio la forza maggiore, i provvedimenti delle autorità, le calamità naturali, i disordini civili, gli atti terroristici e le azioni sindacali. Le interruzioni dei subfornitori utilizzati da fonio per erogare le funzionalità principali del Servizio (in particolare telefonia, hosting e servizi di AI) non costituiscono indisponibilità ammesse nella misura in cui fonio sia responsabile della loro selezione o del loro controllo. Restano indisponibilità ammesse le interruzioni dell'infrastruttura fornita o integrata dal Cliente e i disservizi generali della rete Internet pubblica esterni ai servizi utilizzati da fonio.

10.3. Disponibilità effettiva

La base per il calcolo della disponibilità effettiva è pertanto costituita dal tempo totale al netto delle indisponibilità ammesse.

10.4. Scostamenti dalla disponibilità garantita

Qualora la percentuale di disponibilità effettiva sia inferiore alla percentuale di disponibilità garantita, il Cliente ha il diritto di richiedere un accredito pari al doppio del valore percentuale dello scostamento effettivo. Tale percentuale viene detratta dal canone base mensile.

11. Monitoraggio dell'infrastruttura e sicurezza

11.1. Monitoraggio

fonio ha predisposto un proprio sistema di monitoraggio delle prestazioni del servizio. Il sistema invia notifiche agli amministratori di fonio 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in caso di segnalazioni importanti relative all'infrastruttura. fonio si adopera con il massimo impegno per porre immediatamente rimedio alle eventuali interruzioni.

11.2. Altre misure di sicurezza

Per proteggere al meglio i propri sistemi e i dati memorizzati dagli accessi non autorizzati di terzi, fonio adotta adeguate misure di sicurezza tecniche e organizzative, che può trasmettere al Cliente su richiesta.

12. GDPR

12.1. Trattamento dei dati

Qualora, ai sensi della normativa sulla protezione dei dati, sussista un trattamento di dati per conto di un titolare, si applica l'Accordo sul trattamento dei dati disponibile all'indirizzo https://www.fonio.ai/it/dpa/.

12.2. Obblighi informativi nei confronti degli interessati

Il Cliente, in qualità di titolare del trattamento, è responsabile di informare gli interessati, in particolare le persone chiamanti e chiamate, conformemente agli artt. 13 e 14 GDPR, fornendo anche informazioni sulla registrazione e sulla trascrizione, sull'utilizzo dell'intelligenza artificiale, sui responsabili del trattamento impiegati, sugli eventuali trasferimenti verso paesi terzi e sul periodo di conservazione.

13. Obblighi di lealtà e divieto di storno del personale

13.1. Obblighi di lealtà

Le parti contraenti devono astenersi dal formulare o diffondere a terzi affermazioni di fatto non veritiere sull'altra parte contraente; tale obbligo si applica senza limiti di tempo, anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale. Inoltre, per tutta la durata del rapporto contrattuale e per i 24 mesi successivi alla sua cessazione, le parti contraenti devono astenersi dal formulare a terzi affermazioni di fatto veritiere ma pregiudizievoli per l'attività commerciale dell'altra parte; resta fermo l'obbligo di tutela dei segreti commerciali di cui al punto 13.2. Restano salve la critica obiettiva, la tutela di interessi legittimi, gli obblighi legali di segnalazione e comunicazione, comprese le segnalazioni ai sensi della direttiva sulla protezione degli informatori (direttiva (UE) 2019/1937), nonché la possibilità di rivolgersi alle autorità e agli organi giurisdizionali.

13.2. Segreti commerciali

Costituisce segreto commerciale un'informazione che:

- è segreta in quanto non è, nel suo insieme o nella precisa configurazione e combinazione dei suoi elementi, generalmente nota o facilmente accessibile alle persone appartenenti agli ambienti che normalmente si occupano di questo tipo di informazioni;
- ha valore commerciale in quanto segreta; e

- è sottoposta, da parte della persona che ne esercita legittimamente il controllo, a misure di riservatezza adeguate alle circostanze.

Nell'ambito del presente rapporto contrattuale, ciascuna parte contraente può comunicare o rendere accessibili all'altra parte segreti commerciali (assumendo, a tale riguardo, la qualifica di "parte divulgante"); la parte che li riceve è denominata "parte ricevente".

Costituiscono in particolare segreti commerciali della parte divulgante le sue idee e strategie commerciali, la loro attuazione, nonché i dettagli dei contratti conclusi tra le parti contraenti e il loro oggetto. I segreti commerciali di fonio comprendono inoltre, in particolare, con riferimento alle sue prestazioni, l'architettura, il codice sorgente, la documentazione per sviluppatori e amministratori, nonché tutti gli altri dati dai quali sia desumibile il funzionamento del software o di sue parti rilevanti, e i dati rilevanti per la sicurezza.

La parte ricevente è tenuta a garantire, mediante misure tecniche e organizzative, la riservatezza dei segreti commerciali della parte divulgante e a impedirne l'acquisizione, l'utilizzo o la divulgazione illeciti. L'utilizzo da parte della parte ricevente è consentito soltanto nella misura concordata.

Tali obblighi si applicano per la durata del rapporto contrattuale e anche successivamente, fintantoché e nella misura in cui le rispettive informazioni costituiscano un segreto commerciale.

Non sussiste divulgazione non consentita nella misura in cui le informazioni debbano essere divulgate in forza di norme imperative di legge, di un ordine di un'autorità o di un organo giurisdizionale, per l'esercizio del diritto alla libertà di espressione e d'informazione oppure per portare alla luce condotte illecite. Lo stesso vale per le informazioni che divengano generalmente note senza violazione del presente accordo, che siano state legittimamente rese accessibili alla parte ricevente senza obblighi di riservatezza nei confronti di terzi oppure che siano state sviluppate autonomamente dalla parte ricevente.

13.3. Divieto di storno del personale

Il Cliente si impegna, per la durata del contratto e per i 24 mesi successivi, a non svolgere attività mirate e attive volte a reclutare i dipendenti di fonio con i quali sia entrato in contatto nell'ambito dell'esecuzione del contratto. Tale divieto serve esclusivamente a proteggere fonio dallo sfruttamento sleale delle conoscenze relative al personale acquisite dal Cliente durante l'esecuzione del contratto.

Gli annunci di lavoro generici non rivolti a singoli dipendenti e le assunzioni su iniziativa del dipendente non costituiscono storno. In caso di violazione imputabile al Cliente, quest'ultimo deve corrispondere una penale contrattuale pari a sei mensilità lorde di retribuzione del dipendente interessato. Resta fermo l'eventuale potere del giudice di ridurre la penale ai sensi della legge applicabile (per il diritto austriaco: § 1336, comma 2, del codice civile austriaco (ABGB)).

Resta salvo il diritto di richiedere il risarcimento del danno eccedente la penale contrattuale. Qualora la durata concordata non sia consentita dalle norme imperative del luogo di adempimento o del foro competente, l'obbligo di non storno si considera concordato per la durata massima consentita dalla legge rispettivamente applicabile.

14. Corrispettivi

14.1. Prezzi

Nei contratti con imprenditori e professionisti, tutti i prezzi si intendono franco sede legale o sede operativa di fonio, espressi in euro e al netto dell'imposta sul valore aggiunto.

14.2. Modalità di fatturazione

Di regola, le prestazioni vengono eseguite soltanto dopo il pagamento integrale.

14.3. Fatturazione a forfait

In caso di fatturazione a forfait, il corrispettivo comprende tutte le attività necessarie per eseguire le prestazioni concordate. Sono esclusi i costi derivanti da eventi imprevedibili, i costi aggiuntivi dovuti a una collaborazione del Cliente non conforme al contratto e i costi aggiuntivi dovuti a vizi occulti nelle prestazioni fornite.

14.4. Fatturazione a consuntivo

In caso di fatturazione a consuntivo, la fatturazione avviene in base all'impegno effettivamente sostenuto. Si considera pattuita la fatturazione a consuntivo quando l'impegno previsto è indicato come approssimativo, presunto o stimato.

14.5. Fatturazione nell'ambito di un monte ore

Qualora sia concordato un monte ore per un determinato periodo, esso serve a garantire una disponibilità minima di fonio per il Cliente in tale periodo.

Le ore non utilizzate non sono pertanto trasferibili ai periodi successivi, ma decadono senza che ciò dia diritto a una riduzione del prezzo.

Qualora il monte ore non sia sufficiente, fonio deve informarne il Cliente il prima possibile. Il superamento del monte ore è consentito soltanto con il consenso del Cliente, salvo che sia necessario per adottare misure indifferibili volte a evitare danni al Cliente e non sia possibile ottenerne tempestivamente il consenso.

14.6. Prestazioni aggiuntive

Tutte le prestazioni di fonio non espressamente remunerate dal corrispettivo concordato, in particolare le prestazioni aggiuntive concordate successivamente, sono remunerate separatamente.

14.7. Prestazioni parziali

fonio ha inoltre il diritto di fatturare prestazioni parziali. Le singole voci della descrizione delle prestazioni sono in ogni caso considerate prestazioni parziali.

14.8. Anticipi sui costi

fonio ha inoltre il diritto, nel caso di nuovi clienti, di riaddebito dei servizi di terzi concordati, dell'emergere di difficoltà economiche, di precedenti ritardi di pagamento o dell'emergere di un'indisponibilità a pagare da parte del Cliente, di richiedere anticipi a copertura delle proprie spese per l'intero importo delle prestazioni parziali da eseguire successivamente.

14.9. Accrediti in caso di mancato raggiungimento della disponibilità garantita

Qualora il Cliente desideri ottenere un accredito in caso di mancato raggiungimento della disponibilità garantita, deve richiederlo, a pena di decadenza, entro 60 giorni da quando ha avuto conoscenza del mancato rispetto, da parte di fonio, del tempo di operatività garantito, tramite l'indirizzo email di assistenza, dichiarando la compensazione con il canone base della fattura successiva. È escluso qualsiasi altro utilizzo dell'accredito.

14.10. Adeguamento dei prezzi

Per i contratti a tempo indeterminato e per quelli con rinnovo automatico della durata, fonio ha il diritto di effettuare annualmente un ragionevole adeguamento dei prezzi, tenendo conto dell'indice dei prezzi al consumo.

fonio ha inoltre il diritto di effettuare un ragionevole adeguamento dei prezzi dopo la conclusione del contratto qualora i costi delle prestazioni aumentino di oltre il 3% per cause sulle quali fonio non possa influire. fonio deve dimostrare l'aumento dei costi e fornire elementi idonei a rendere plausibile l'impossibilità di influire su tale aumento.

14.11. Recesso ingiustificato

Qualora il Cliente revochi in tutto o in parte il proprio ordine in assenza di colpa grave o dolo di fonio, fonio conserva il diritto al corrispettivo concordato. In tal caso, dal corrispettivo devono essere detratti soltanto i risparmi derivanti da acquisti non ancora effettuati. Lo stesso vale qualora fonio receda dal contratto per una giusta causa riconducibile alla sfera del Cliente.

15. Pagamento

15.1. Esigibilità

Le fatture di fonio sono esigibili, senza alcuna detrazione, a decorrere dalla data della fattura. Di regola, le prestazioni vengono eseguite soltanto dopo il pagamento integrale.

15.2. Termine di pagamento

Le fatture di fonio devono essere pagate entro 7 giorni dal loro ricevimento.

15.3. Termine di pagamento per le transazioni online

In caso di transazioni online, le fatture di fonio devono essere pagate al momento dell'inoltro dell'ordine.

15.4. Bonifico bancario

Di regola, il pagamento deve essere effettuato mediante bonifico sul conto bancario. È escluso il pagamento in contanti.

15.5. Altri metodi di pagamento

Il Cliente ha inoltre il diritto di utilizzare tutti gli altri mezzi di pagamento offerti da fonio. L'addebito avviene al momento del pagamento da parte del Cliente.

15.6. Servizi di terzi concordati

fonio ha il diritto, a propria scelta, di commissionare i servizi di terzi sia in nome proprio sia in nome del Cliente, e sia per conto proprio sia per conto del Cliente.

Qualora fonio concluda il contratto in nome proprio e/o per conto proprio, ciò avviene esclusivamente nell'interesse del Cliente, al fine di semplificare la gestione del contratto e dei pagamenti.

15.7. Riserva di proprietà

Sui beni consegnati da fonio si considera pattuita una riserva di proprietà a favore di fonio fino al pagamento integrale, da parte del Cliente, del prezzo di acquisto e di tutti gli interessi e i costi connessi. In caso di inadempimento, fonio ha il diritto di far valere i diritti derivanti dalla riserva di proprietà. Il Cliente acconsente, per tale eventualità, al ritiro dei beni da parte di fonio. L'esercizio della riserva di proprietà da parte di fonio non comporta lo scioglimento del contratto, salvo che fonio lo dichiari espressamente.

In caso di successiva vendita dei beni da parte del Cliente, quest'ultimo cede a fonio, a titolo di garanzia, il proprio credito nei confronti dell'acquirente. fonio ha il diritto di notificare tale cessione all'acquirente.

15.8. Divieto di compensazione e di ritenzione

Il Cliente non ha il diritto, neppure in presenza di crediti connessi, di compensare i propri crediti con quelli di fonio, salvo che il credito del Cliente sia stato riconosciuto per iscritto da fonio o accertato giudizialmente. È escluso qualsiasi diritto di ritenzione a favore del Cliente.

15.9. Ritardo di pagamento

In caso di ritardo di pagamento sono dovuti gli interessi legali applicabili tra imprenditori, comunque non inferiori al 9% annuo. Il Cliente deve sostenere tutti i costi e le spese connessi al recupero del credito, in particolare le spese di recupero crediti o gli altri costi necessari per un'efficace tutela legale.

15.10. Persistente ritardo di pagamento

Dopo un sollecito al Cliente rimasto senza esito, con concessione di un termine supplementare di almeno 7 giorni, fonio ha il diritto di fatturare e rendere immediatamente esigibili tutte le prestazioni e le prestazioni parziali già eseguite, comprese quelle relative ad altri contratti conclusi con il Cliente, nonché di sospendere temporaneamente l'esecuzione delle prestazioni non ancora pagate fino al pagamento integrale di tutti i corrispettivi dovuti.

Dopo un ulteriore sollecito rimasto senza esito, indirizzato direttamente alla direzione del Cliente e con concessione di un nuovo termine supplementare di almeno 7 giorni, fonio ha il diritto di risolvere tutti i contratti e richiedere il risarcimento del lucro cessante. In tal caso, fonio ha altresì il diritto di non eseguire o di sospendere prestazioni già pagate.

Indipendentemente da tali possibilità, fonio può comunque agire in giudizio immediatamente dopo la scadenza del termine di pagamento.

15.11. Pagamento rateale

Qualora fonio e il Cliente concludano un accordo di pagamento rateale, si considera pattuita la decadenza dal beneficio del termine in caso di mancato pagamento puntuale anche di una sola rata.

15.12. Scadenza dei crediti

Il Cliente ha il diritto di utilizzare le prestazioni acquistate da fonio, in particolare i saldi a credito ("Crediti"), entro 24 mesi dalla data di acquisto. Decorso tale periodo, le prestazioni non utilizzate decadono senza alcun indennizzo.

16. Limitazioni d'uso e responsabilità del Cliente

16.1. Divieto di chiamate commerciali non richieste

Al Cliente è vietato utilizzare il Servizio fonio.ai fornito da fonio o l'infrastruttura messa a disposizione da fonio, inclusi i numeri telefonici, per effettuare chiamate commerciali non richieste (cold calling).

16.2. Limitazioni all'utilizzo dei numeri telefonici

Qualora fonio metta a disposizione del Cliente un numero telefonico, tale numero può essere utilizzato esclusivamente per chiamate in entrata.

Le chiamate in uscita tramite numeri forniti da fonio sono consentite soltanto se i dati necessari a tale scopo, in particolare i dati aziendali o personali completi, sono stati preventivamente trasmessi a fonio e il numero telefonico è stato registrato sulla base di tali dati.

17. Utilizzi consentiti dell'intelligenza artificiale

17.1. Utilizzi consentiti

L'utilizzo del Servizio fonio.ai, comprese tutte le istanze di AI configurate o impiegate dal Cliente, è consentito esclusivamente per finalità rientranti nell'ordinaria attività d'impresa e nel rispetto delle disposizioni di legge applicabili.

17.2. Esclusione di decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati

Il Servizio non è destinato ad assumere decisioni basate unicamente su trattamenti automatizzati che producano effetti giuridici sugli interessati o incidano in modo analogo significativamente sulla loro persona (art. 22 GDPR). Qualora il Cliente utilizzi comunque il Servizio in modo da determinare tali decisioni, è responsabile, in qualità di titolare del trattamento, del rispetto dei requisiti dell'art. 22 GDPR, in particolare dell'esistenza di una base giuridica consentita e della previsione di un adeguato intervento umano.

17.3. Responsabilità per i contenuti generati dall'AI

Il Cliente è responsabile delle configurazioni, dei prompt, degli input e delle finalità d'uso da esso definiti, nonché dei contenuti generati, diffusi o trattati sulla base degli stessi. Il Cliente deve manlevare, difendere e tenere indenne fonio rispetto alle pretese di terzi derivanti da tali contenuti di cui il Cliente è responsabile o dal loro utilizzo. Resta ferma la responsabilità di fonio per la fornitura del Servizio a regola d'arte (punto 4.3); in particolare, fonio risponde, conformemente al punto 19, dei danni derivanti da un malfunzionamento del Servizio ad essa imputabile.

17.4. Trasparenza e identificazione dei contenuti generati dall'AI

fonio mette a disposizione il Servizio in modo che le persone fisiche che interagiscono con l'agente vocale basato sull'intelligenza artificiale possano essere informate del fatto che stanno comunicando con un sistema di intelligenza artificiale, salvo che ciò risulti già evidente dalle circostanze (art. 50, par. 1, del regolamento (UE) 2024/1689, di seguito "Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale"). Qualora il Servizio generi contenuti audio sintetici, questi sono contrassegnati, in un formato leggibile meccanicamente, come generati artificialmente, conformemente allo stato dell'arte e ai requisiti applicabili a tale scopo (art. 50, par. 2, del Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale). fonio è il fornitore; il Cliente è il deployer del sistema di intelligenza artificiale ai sensi del Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale. Il Cliente è responsabile di fornire effettivamente alle persone da esso raggiunte le informazioni richieste dall'art. 50 del Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale, in particolare attivando le funzioni informative messe a disposizione da fonio (ad esempio, l'annuncio iniziale). Restano fermi i rispettivi obblighi del fornitore e del deployer in materia di vigilanza e relativi al prodotto.

17.5. Registrazione, trascrizione e consenso

Il Servizio può registrare e/o trascrivere conversazioni telefoniche. Il Cliente, in qualità di titolare del trattamento ai sensi della normativa sulla protezione dei dati, è responsabile di assicurare, prima di qualsiasi registrazione o trascrizione, la sussistenza della base giuridica necessaria, in particolare ottenendo e documentando il consenso di tutti i partecipanti alla conversazione richiesto dalle disposizioni rispettivamente applicabili (artt. 6 e 9 GDPR; art. 5, par. 1, della direttiva 2002/58/CE; disposizioni nazionali pertinenti, ad esempio § 120 del codice penale austriaco (öStGB) e § 201 del codice penale tedesco (dtStGB)). fonio mette a disposizione del Cliente mezzi tecnici idonei a tale scopo, in particolare un annuncio iniziale configurabile. Il Cliente deve manlevare, difendere e tenere indenne fonio rispetto a tutte le pretese di terzi derivanti dalla violazione di tali obblighi.

17.6. Responsabilità per i dati sensibili

Il Cliente è consapevole che, nell'utilizzare il Servizio fonio.ai, deve prestare particolare attenzione alle informazioni che trasmette all'AI.

Nel caso di processi sensibili, ad esempio la consultazione di dati relativi agli ordini, di credenziali di accesso o di altre informazioni rilevanti per la sicurezza, il Cliente è tenuto a integrare nel flusso di dialogo misure di sicurezza adeguate, quali domande di verifica della sicurezza o autenticazione a più fattori.

17.7. Settori regolamentati e segreto professionale

(a) Qualora il Cliente utilizzi il Servizio in un ambito soggetto a particolari obblighi di riservatezza, ad esempio in qualità di avvocato, medico, consulente fiscale o altro soggetto tenuto al segreto, è responsabile di verificare e garantire l'ammissibilità di tale utilizzo ai sensi delle disposizioni professionali e penali ad esso applicabili (in particolare § 203 del codice penale tedesco (dtStGB), § 9 della legge austriaca sull'avvocatura (RAO), § 54 della legge austriaca sulla professione medica (ÄrzteG) o le rispettive norme nazionali pertinenti). fonio vincola alla riservatezza le persone che trattano i dati (cfr. Accordo sul trattamento dei dati). Il Cliente deve manlevare, difendere e tenere indenne fonio rispetto alle pretese di terzi derivanti dalla violazione di tali obblighi di riservatezza.

(b) Qualora il Cliente sia soggetto a un obbligo legale di segreto professionale, l'"Impegno di riservatezza e protezione dei dati" allegato, nella versione prevista per lo Stato in cui il Cliente ha sede (Germania o Austria), si considera accettato alla conclusione del contratto, senza necessità di un accordo o di una sottoscrizione separati; l'Allegato è messo a disposizione del Cliente in forma testuale. Per i Clienti con sede in Svizzera, a tale riguardo si applica il punto 4 dell'Addendum per i Clienti con sede in Svizzera (punto 20.4). L'ambito dell'obbligo di riservatezza di fonio è disciplinato esclusivamente dal rispettivo Allegato; restano fermi gli obblighi legali di riservatezza e il punto 4.5 dell'Accordo sul trattamento dei dati. Su richiesta del Cliente, fonio controfirma inoltre l'Allegato nel testo vigente in quel momento e senza modifiche; tale controfirma non è necessaria per la sua validità. Ogni versione dell'Allegato reca una data di versione ed è consultabile nella rispettiva versione; le modifiche all'Allegato acquistano efficacia soltanto con il consenso espresso del Cliente e il punto 2.3 non si applica all'Allegato. Eventuali dichiarazioni di riservatezza del Cliente di contenuto diverso acquistano efficacia soltanto conformemente al punto 2.5.

17.8. Assenza di identificazione vocale (dati biometrici)

Il Servizio non è progettato per identificare o verificare l'identità delle persone sulla base della loro voce; fonio non crea né confronta profili vocali. Secondo la valutazione di fonio, non vengono pertanto trattati dati biometrici finalizzati a identificare in modo univoco una persona fisica (art. 9 GDPR). A tale riguardo, il punto 3.6 dell'Accordo sul trattamento dei dati costituisce la disciplina vincolante ed esaustiva; la qualificazione del trattamento ai sensi della normativa sulla protezione dei dati nel singolo caso spetta al Cliente in qualità di titolare del trattamento (punto 12.2). Qualora il Cliente utilizzi servizi propri o servizi di terzi integrati per il riconoscimento vocale o del parlante, si applicano i punti 4.6 e 19.12.

18. Condizioni aggiuntive per i partner

18.1. Condizioni per i partner

Per i Clienti che utilizzano il Servizio fonio.ai nell'ambito di una partnership, si applicano inoltre le condizioni per i partner di volta in volta concordate.

19. Responsabilità

19.1. Contratto d'opera con obbligazione di risultato

Nel caso di prestazioni d'opera di tipo tradizionale, fonio risponde del conseguimento del risultato.

19.2. Acquisto di risorse

Nel caso di mero acquisto di risorse, quali il tempo di lavoro, il Cliente è responsabile del conseguimento del risultato. fonio risponde esclusivamente dell'esecuzione, conformemente all'ordine, delle singole prestazioni specificamente commissionate.

19.3. Interventi del Cliente

Qualora il Cliente intervenga autonomamente sulle prestazioni di fonio con modalità non concordate, oppure apporti modifiche non documentate o non più facilmente ricostruibili da fonio, è responsabile degli oneri aggiuntivi che ne derivino per fonio, ad esempio per il completamento, la nuova verifica, la documentazione, l'individuazione dei vizi, l'attribuzione della loro causa e la loro eliminazione.

19.4. Obbligo di denuncia dei vizi

Il Cliente deve, a seguito della richiesta di accettazione intermedia da parte di fonio, dopo la consegna e dopo l'avvio dell'esercizio operativo, accettare ("approvare") per iscritto le prestazioni consegnate o da sottoporre ad accettazione, in ogni caso entro e non oltre 8 giorni, oppure denunciare per iscritto eventuali vizi o danni.

In caso di accettazione intermedia, fonio può proseguire i lavori soltanto dopo che tale accettazione ("approvazione") è avvenuta. In mancanza di accettazione o denuncia tempestiva, le prestazioni si considerano automaticamente accettate dal Cliente.

I vizi occulti o i danni che emergano soltanto dopo il decorso di 8 giorni, ma entro i termini ancora in corso della garanzia convenzionale, della garanzia legale o del risarcimento, devono parimenti essere denunciati dal Cliente entro 8 giorni dal momento in cui diventano riconoscibili.

L'obbligo di denuncia riguarda tutti i vizi o i danni che il Cliente dovrebbe riconoscere, a seguito di un esame adeguato, con la diligenza di un imprenditore prudente. In caso di accettazioni intermedie, l'esame deve essere definitivo, dettagliato e particolarmente accurato, data la loro particolare importanza per evitare vizi che si ripercuotano su tutte le successive fasi di esecuzione. Alla consegna, deve essere effettuato un primo esame, comunque preciso. All'avvio dell'esercizio operativo, l'esame deve nuovamente essere definitivo, dettagliato e particolarmente accurato, data la particolare importanza di tale fase per evitare danni durante l'esercizio.

La denuncia del Cliente deve descrivere il vizio o i danni in modo dettagliato e comprensibile. In caso di vizi o danni che non si manifestino in modo costante, devono essere indicati i momenti esatti e le circostanze in cui si verificano. Il Cliente deve consentire a fonio di adottare tutte le misure necessarie per esaminare ed eliminare i vizi o i danni. In caso di denuncia tardiva dei vizi da parte del Cliente, è esclusa la possibilità per quest'ultimo di far valere pretese relative alla garanzia convenzionale, alla garanzia legale e al risarcimento, nonché pretese fondate su altre disposizioni in materia di responsabilità, in particolare pretese di regresso.

19.5. Garanzia convenzionale

Qualora parti delle prestazioni di fonio beneficino di una garanzia concessa da un terzo, tale garanzia deve essere fatta valere direttamente nei confronti del terzo (ad esempio, garanzia del produttore).

In caso di garanzia assunta da fonio, il termine per far valere i relativi diritti decorre dalla consegna. Il diritto derivante dalla garanzia si prescrive decorsi sei mesi da quando il Cliente ha avuto conoscenza del verificarsi dell'evento coperto dalla garanzia e, comunque, non oltre la scadenza del periodo di garanzia. Qualora il contenuto della garanzia non risulti dalla dichiarazione di garanzia, fonio risponde della presenza delle caratteristiche normalmente presupposte.

19.6. Garanzia legale

Per le prestazioni pattuite sulla base del presente Contratto SaaS, il Cliente ha diritto all'eliminazione dei vizi conformemente al livello di servizio previsto dal Contratto. Per le prestazioni non pattuite sulla base del presente Contratto SaaS, oppure per quelle che fonio esegue per il Cliente dopo la cessazione del presente Contratto SaaS, il diritto alla garanzia legale e il diritto di regresso relativo alla garanzia legale sono limitati a sei mesi dalla consegna.

Il Cliente ha diritto, a scelta di fonio, alla riparazione o alla sostituzione oppure, in caso di vizi non sostanziali, anche alla riduzione del prezzo o, in caso di vizi sostanziali, anche alla risoluzione del contratto. L'eliminazione del vizio non proroga il periodo di garanzia legale né ne determina una nuova decorrenza per la parte della prestazione interessata dall'intervento.

19.7. Obbligo di aggiornamento

È escluso l'obbligo di aggiornamento previsto dal § 7 della legge austriaca sulla garanzia dei beni di consumo (VGG).

19.8. Errore e rescissione per lesione oltre la metà (laesio enormis)

È escluso il diritto di impugnare il contratto per errore o di chiederne la rescissione per lesione oltre la metà (laesio enormis).

19.9. Risarcimento e altre pretese

Sono escluse le pretese risarcitorie del Cliente e quelle fondate su altre disposizioni in materia di responsabilità, in particolare le pretese di regresso, nella misura in cui non siano fondate su colpa grave o dolo di fonio.

In deroga a quanto precede, in caso di violazione per colpa lieve di un obbligo contrattuale essenziale, ossia di un obbligo il cui adempimento rende possibile la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il Cliente può normalmente fare affidamento, fonio risponde del danno prevedibile tipico del contratto. La responsabilità complessiva di fonio per colpa lieve è limitata, quanto all'importo, al corrispettivo annuo netto pagato dal Cliente nei dodici mesi precedenti l'evento dannoso.

Le limitazioni e le esclusioni di responsabilità previste dal presente Contratto non si applicano ai danni derivanti da lesioni alla vita, all'integrità fisica o alla salute, al dolo e alla colpa grave, alle pretese ai sensi della legge sulla responsabilità da prodotto, nella versione di volta in volta applicabile, né alla responsabilità nei confronti degli interessati ai sensi dell'art. 82 GDPR; resta ferma la ripartizione interna tra le parti ai sensi dell'art. 82, par. 5, GDPR.

Tali pretese si prescrivono entro tre anni dalla conoscenza del danno e del soggetto che lo ha causato.

19.10. Responsabilità in caso di mancato rispetto del tempo di operatività garantito

La responsabilità per il mancato rispetto del tempo di operatività garantito, nella misura in cui non derivi da dolo o colpa grave, è limitata al riconoscimento dell'accredito nella forma e nell'importo concordati.

19.11. Responsabilità per i servizi di terzi concordati

I terzi che erogano i servizi di terzi concordati non sono ausiliari di fonio nell'adempimento, non agiscono per perseguire gli interessi di fonio e non rientrano pertanto nella sfera di rischio di fonio.

Per i servizi di terzi concordati in quanto tali, ma non per il conferimento dell'incarico, il coordinamento e la gestione degli stessi a regola d'arte, ogni responsabilità di fonio fondata sulla colpa è pertanto ulteriormente limitata alla colpa nella scelta, mentre è esclusa qualsiasi responsabilità oggettiva, ossia indipendente dalla colpa, di fonio.

Qualora si ricorra ai servizi di terzi su istruzione del Cliente, vale a dire qualora siano scelti dal Cliente, è esclusa qualsiasi responsabilità di fonio.

19.12. Responsabilità per l'integrazione di servizi di terzi da parte del Cliente

fonio non assume alcuna responsabilità per componenti, interfacce, dati, diritti e altri servizi, prodotti o contenuti del Cliente o di terzi che siano integrati, elaborati o forniti dal Cliente (congiuntamente, "Servizi di terzi"). Qualora fonio sia informata dell'illiceità di un Servizio di terzi, ha il diritto e, ove previsto dalla legge, l'obbligo di disattivare o cancellare il Servizio di terzi interessato e/o di sciogliere il contratto per giusta causa. Il Cliente deve manlevare, difendere e tenere indenne fonio rispetto a tali Servizi di terzi.

19.13. Responsabilità nell'utilizzo di servizi e componenti di terzi

Qualora fonio si avvalga, conformemente all'accordo, di servizi e componenti di terzi, è esclusa qualsiasi responsabilità oggettiva di fonio per tali servizi e componenti, mentre ogni responsabilità fondata sulla colpa è ulteriormente limitata alla colpa nella scelta.

19.14. Responsabilità per prestazioni gratuite

Qualora fonio eroghi gratuitamente prestazioni o parti di prestazioni, è esclusa qualsiasi responsabilità per tali parti di prestazioni.

19.15. Effetti protettivi a favore di terzi

È espressamente convenuto che il presente Contratto non produce effetti protettivi a favore di terzi.

19.16. Onere della prova

È esclusa qualsiasi inversione dell'onere della prova a sfavore di fonio. In particolare, spetta al Cliente provare l'esistenza del vizio al momento della consegna, il momento del suo accertamento, la tempestività della denuncia, nonché l'esistenza e il grado della colpa.

Per i danni derivanti da dolo o colpa grave di fonio, resta ferma la ripartizione dell'onere della prova prevista dalla legge.

19.17. Termine supplementare

In caso di esecuzione del contratto non conforme a quanto pattuito, il Cliente può far valere le proprie pretese soltanto dopo aver concesso per iscritto a fonio un congruo termine supplementare di almeno quattordici giorni. Ciò vale anche per lo scioglimento del contratto per giusta causa.

19.18. Recesso dal contratto

Il recesso dal contratto da parte del Cliente deve essere comunicato per iscritto all'indirizzo info@fonio.ai.

20. Disposizioni finali

20.1. Legge applicabile

A tutti i rapporti e alle fattispecie giuridiche tra il Cliente e fonio si applica esclusivamente il diritto austriaco, con esclusione delle norme di rinvio del diritto internazionale privato. Restano impregiudicate da tale scelta di legge le disposizioni imperative e le norme di applicazione necessaria dello Stato in cui il Cliente ha sede o utilizza il Servizio, nonché il diritto dell'Unione direttamente applicabile, in particolare il GDPR e il Regolamento europeo sull'intelligenza artificiale.

Per i Clienti con sede in Svizzera, le disposizioni imperative fatte salve comprendono, in particolare, la normativa svizzera sulla protezione dei dati (legge federale riveduta sulla protezione dei dati / legge federale sulla protezione dei dati, revFADP/FADP), nonché le disposizioni svizzere professionali e penali in materia di segreto, in particolare l'art. 321 del codice penale svizzero (chStGB).

20.2. Foro competente

Per tutte le controversie derivanti dal presente Contratto o ad esso connesse, è convenuta la competenza esclusiva degli organi giurisdizionali di Vienna (Austria) competenti per materia. fonio ha inoltre il diritto di convenire in giudizio il Cliente anche dinanzi al foro generale di quest'ultimo. La facoltà di scelta di fonio è limitata a questi due fori oggettivamente determinabili.

20.3. Procedura di risoluzione delle controversie

Fatta salva la competenza degli organi giurisdizionali ai sensi del punto 20.2, il Cliente può sottoporre a Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH), in qualità di organismo di risoluzione delle controversie, controversie o reclami che non siano stati risolti in modo soddisfacente tra il Cliente e fonio. Tale facoltà spetta anche alle associazioni di categoria e a fonio in qualità di fornitore.

La controversia o il reclamo deve essere sottoposto a RTR-GmbH entro un anno dal momento in cui il Cliente ne ha informato per la prima volta fonio per iscritto. Il procedimento dinanzi a RTR-GmbH si svolge conformemente alle linee guida procedurali applicabili alla procedura di risoluzione delle controversie di RTR-GmbH. I moduli necessari a tale scopo, pubblicati da RTR-GmbH, sono disponibili all'indirizzo www.rtr.at. Il Cliente deve sostenere autonomamente i propri costi, ad esempio quelli per un avvocato.

20.4. Addendum per i Clienti con sede in Svizzera

Qualora il Cliente abbia sede in Svizzera, si applica inoltre l'"Addendum per i Clienti con sede in Svizzera", quale parte integrante del presente Contratto e dell'Accordo sul trattamento dei dati. Nella misura in cui l'Addendum deroghi alle presenti Condizioni generali o all'Accordo sul trattamento dei dati, le disposizioni dell'Addendum prevalgono per tali Clienti. Tutte le altre disposizioni delle presenti Condizioni generali restano ferme.