



CONTRATTO CLIENTE CHAT4TEAM / CHAT4HOTEL

Fornitore	FIP SRL con sede in Via Consolare Antica, 402 – 98071 Capo d’Orlando (ME), C.F./P.IVA 01388530832
Piattaforma	Chat4Team / Chat4Hotel – piattaforma SaaS per inbox condivisa, gestione conversazioni, automazioni, integrazioni e funzioni AI opzionali
Cliente	[RAGIONE SOCIALE DEL CLIENTE], con sede in [INDIRIZZO], [C.F./P.IVA]
Documenti collegati	Informativa privacy, DPA/GDPR, eventuali termini d’uso utente, listino/piani, eventuale policy di supporto e documentazione tecnica applicabile
Campi da completare	piano selezionato, corrispettivi, durata, foro competente, recapiti, canali attivati, eventuale onboarding, tempi di preavviso e allegati

1. Parti

Tra FIP SRL con sede in Via Consolare Antica, 402 – 98071 Capo d’Orlando (ME), C.F./P.IVA 01388530832, in persona del legale rappresentante pro tempore (il “Fornitore”), e [DENOMINAZIONE SOCIALE DEL CLIENTE], con sede in [INDIRIZZO], [C.F./P.IVA], in persona del legale rappresentante pro tempore (il “Cliente”), congiuntamente anche le “Parti”.

2. Premesse

2.1 Il Fornitore sviluppa e mette a disposizione la piattaforma SaaS denominata “Chat4Team / Chat4Hotel”, orientata alla gestione condivisa delle conversazioni con clienti e contatti, all’assegnazione delle chat agli operatori, all’automazione di flussi operativi, all’invio e ricezione di messaggi tramite canali integrati, alla reportistica e a eventuali funzionalità opzionali basate su strumenti di intelligenza artificiale.

2.2 Il Cliente intende utilizzare la Piattaforma nell’ambito della propria attività imprenditoriale o professionale, per finalità di assistenza, relazione con la clientela, comunicazioni operative o commerciali, gestione interna del team e funzioni collegate.

2.3 Il presente contratto (il “Contratto”) disciplina la concessione di una licenza d’uso non esclusiva della Piattaforma in modalità software as a service, nonché le condizioni economiche e operative applicabili ai servizi forniti.

2.4 Le Premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto.



3. Definizioni

- a) “Piattaforma” indica il software online Chat4Team / Chat4Hotel, accessibile via web app o interfacce autorizzate;
- b) “Account Cliente” indica l’account aziendale attivato per il Cliente;
- c) “Utente Proprietario” indica l’utente abilitato dal Cliente alla creazione dell’Account Cliente e alla gestione amministrativa del team, nonché alla sottoscrizione elettronica del Contratto in nome e per conto del Cliente;
- d) “Utenti” indica le persone fisiche abilitate dal Cliente all’utilizzo della Piattaforma, ciascuna secondo il ruolo assegnato;
- e) “Canali” indica i canali di messaggistica o comunicazione integrati nella Piattaforma, inclusi, ove attivati, WhatsApp Business Platform e altri servizi di terze parti supportati;
- f) “Piano” indica l’offerta commerciale selezionata dal Cliente, con i relativi limiti, funzionalità, utenze, soglie di utilizzo e, ove previsti, crediti o consumi variabili;
- g) “Servizi Opzionali” indica servizi ulteriori rispetto al nucleo base della Piattaforma, inclusi onboarding, add-on, integrazioni, ambienti dedicati, supporto premium e moduli AI;
- h) “Documentazione Legale” indica il presente Contratto e i documenti richiamati o collegati, inclusi privacy policy e DPA.

4. Oggetto del Contratto

4.1 Il Fornitore concede al Cliente, per la durata del Contratto e nei limiti del Piano selezionato, una licenza d’uso non esclusiva, non cedibile e revocabile nei casi previsti dal Contratto, per l’accesso e l’utilizzo della Piattaforma.

4.2 Il servizio è rivolto esclusivamente a clienti business; non è destinato a consumatori che agiscano per finalità estranee alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

4.3 Il Cliente prende atto che il corretto funzionamento di talune funzioni della Piattaforma dipende da servizi, API, infrastrutture o policy di soggetti terzi, inclusi gestori dei Canali e fornitori tecnologici esterni, sui quali il Fornitore non esercita controllo diretto.

4.4 Il Fornitore potrà offrire, ove previsto commercialmente, un periodo di prova, una demo o un ambiente di test secondo le condizioni di volta in volta comunicate al Cliente.

5. Attivazione dell’Account Cliente e Utenti

5.1 Per l’attivazione del servizio il Cliente, tramite l’Utente Proprietario, fornisce i dati richiesti dal processo di onboarding o registrazione e accetta la Documentazione Legale applicabile.

5.2 L’Utente Proprietario è responsabile della correttezza delle informazioni fornite, della gestione dei permessi di accesso e dell’assegnazione dei ruoli agli Utenti del proprio team.



5.3 Gli Utenti possono accedere solo previa abilitazione da parte del Cliente e nei limiti del ruolo assegnato. Il Cliente resta responsabile dell'operato dei propri Utenti e dell'uso della Piattaforma effettuato tramite le relative credenziali.

5.4 L'utilizzo di determinati Canali o funzioni può richiedere verifiche, approvazioni o configurazioni aggiuntive da parte dei gestori dei Canali o di terze parti tecniche. Il Cliente prende atto che il rilascio o il mantenimento di tali abilitazioni non dipende esclusivamente dal Fornitore.

5.5 Il Cliente prende atto che alcuni Canali o servizi esterni possono imporre limiti, sospensioni, ban, verifiche documentali o modifiche unilaterali delle proprie policy, che possono incidere sulla fruibilità di alcune funzionalità della Piattaforma.

6. Servizi inclusi e Servizi Opzionali

6.1 In base al Piano selezionato, la Piattaforma può consentire, a titolo esemplificativo: inbox condivisa multi-operatore; assegnazione e stato delle conversazioni; dashboard; utilizzo di template o messaggi predefiniti ove consentiti dal Canale; automazioni; integrazioni con CRM, e-commerce, PMS o altri sistemi; suggerimenti o bozze AI; knowledge base e strumenti di miglioramento del testo; gestione di ticket, notifiche e workflow.

6.2 I Servizi Opzionali, se acquistati o attivati dal Cliente, sono disciplinati dal presente Contratto e dalle eventuali condizioni economiche o tecniche aggiuntive riportate nell'offerta commerciale, nel Piano o negli allegati.

6.3 Il Fornitore si riserva il diritto di aggiornare, migliorare o modificare aspetti tecnici, grafici o funzionali della Piattaforma, purché tali modifiche non eliminino senza giustificato motivo il nucleo essenziale del servizio acquistato dal Cliente per il periodo già pagato.

7. Canali integrati e fornitori terzi

7.1 Il Cliente riconosce che l'utilizzo dei Canali integrati è soggetto anche ai termini, alle policy e alle regole dei relativi gestori.

7.2 Il Fornitore è terzo rispetto al rapporto che intercorre tra il Cliente e i gestori dei Canali, dei gateway, dei provider cloud, dei modelli AI, dei sistemi di pagamento o di altri servizi esterni eventualmente utilizzati dal Cliente tramite la Piattaforma.

7.3 Eventuali sospensioni, limitazioni, verifiche, ban, revoche, modifiche tecniche o cambi di policy imposti dai gestori dei Canali o da terze parti possono incidere sulla fruibilità di alcune funzioni. In tali casi il Fornitore farà ragionevoli sforzi per assistere il Cliente, senza però garantire l'esito di procedure non dipendenti dal proprio controllo.



8. Corrispettivi, canoni e rinnovi

8.1 Il Cliente è tenuto a corrispondere al Fornitore i prezzi previsti dal Piano selezionato e dagli eventuali Servizi Opzionali, nelle misure e nei termini indicati in fase di acquisto, nell'ordine, nell'offerta commerciale o negli allegati.

8.2 Salvo diversa indicazione, il canone è dovuto anticipatamente per il periodo di fatturazione scelto dal Cliente (ad esempio mensile, trimestrale o annuale) e si rinnova automaticamente per periodi di pari durata, salvo disdetta comunicata nei termini previsti dal Piano o dal presente Contratto.

8.3 Ove il modello commerciale preveda soglie di utilizzo, volumi, crediti, consumo di conversazioni, canali, utenti, token AI o altri parametri variabili, il Cliente prende atto che il prezzo complessivo può dipendere dal consumo effettivo secondo quanto indicato nel Piano o nel listino applicabile.

8.4 Eventuali attività di onboarding, setup, migrazione dati, sviluppo dedicato, integrazioni personalizzate o supporto straordinario, se non incluse nel Piano, sono fatturate separatamente.

8.5 Il Fornitore può modificare i prezzi per i periodi successivi, con efficacia dal rinnovo successivo e previo congruo preavviso di 30 giorni, fermo il diritto del Cliente di non rinnovare il servizio.

8.6 Il mancato pagamento anche di una sola fattura o rata alle scadenze concordate potrà comportare, previa comunicazione, la sospensione del servizio fino alla regolarizzazione.

9. Funzionalità AI e verifica umana

9.1 La Piattaforma può includere, ove attivate, funzionalità basate su strumenti di intelligenza artificiale, quali bozze di risposta, sintesi, classificazione, suggerimenti operativi, estrazione di informazioni, risposte da knowledge base o altre automazioni.

9.2 Il Cliente riconosce che le funzionalità AI possono generare contenuti probabilistici, non sempre completi o corretti, e che l'output deve essere verificato dal Cliente o dai propri Utenti prima dell'invio o dell'utilizzo in contesti che richiedano accuratezza, conformità normativa o valutazioni professionali.

9.3 Il Fornitore non garantisce che le funzionalità AI siano prive di errori, bias, indisponibilità o limitazioni derivanti dai modelli o provider terzi utilizzati. Resta ferma la responsabilità del Cliente circa la decisione finale di utilizzare, modificare, approvare o inviare i contenuti generati o suggeriti dalla Piattaforma.

10. Obblighi del Cliente

- a) utilizzare la Piattaforma nel rispetto della legge, delle policy dei Canali, dei diritti dei terzi e della Documentazione Legale;
- b) mantenere riservate le credenziali e adottare adeguate misure di sicurezza interne;
- c) non utilizzare la Piattaforma per contenuti illeciti, diffamatori, discriminatori, fraudolenti, ingannevoli, spam o in violazione di diritti di proprietà intellettuale;



- d) non trattare tramite la Piattaforma categorie particolari di dati o dati giudiziari salvo idonea base giuridica, preventiva valutazione di compatibilità e adeguate istruzioni documentate;
- e) verificare la correttezza dei contenuti e dei flussi impostati, inclusi template, automazioni e output AI;
- f) collaborare con il Fornitore nella gestione di eventuali verifiche tecniche, incidenti di sicurezza o problematiche con i Canali.

11. Disponibilità, manutenzione e supporto

11.1 Il Fornitore si impegna a mantenere la Piattaforma ragionevolmente disponibile, tenuto conto della natura SaaS del servizio, degli interventi di manutenzione programmata e dei limiti dipendenti da terze parti.

11.2 Il Fornitore può effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, aggiornamenti, patch di sicurezza e attività evolutive, anche mediante temporanee limitazioni del servizio ove ragionevolmente necessario.

11.3 Il supporto sarà erogato secondo il livello previsto dal Piano o dall'offerta commerciale. Salvo diverso accordo scritto, non è incluso un service level agreement con penali o uptime garantito.

11.4 Il Fornitore non risponde di disservizi dovuti a connettività del Cliente, malfunzionamenti di terzi, sospensioni imposte dai Canali, forza maggiore, attacchi informatici o eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo.

12. Proprietà intellettuale

12.1 Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale relativi alla Piattaforma, ai suoi aggiornamenti, al codice, alla documentazione, ai marchi, alle interfacce, ai workflow, alle librerie, ai moduli AI e agli elementi sviluppati dal Fornitore restano di esclusiva titolarità del Fornitore o dei suoi licenzianti.

12.2 Il Cliente non acquisisce alcun diritto diverso da quello di utilizzare la Piattaforma nei limiti del Contratto. È vietato copiare, rivendere, sublicenziare, decompilare, estrarre il codice, replicare il servizio o aggirare i limiti tecnici della Piattaforma, salvo quanto inderogabilmente consentito dalla legge.

12.3 Il Cliente conserva la titolarità dei propri dati, dei propri contenuti e dei materiali eventualmente caricati nella Piattaforma, fermo restando il diritto del Fornitore di trattarli nella misura necessaria all'esecuzione del Contratto.

13. Protezione dei dati personali

13.1 Le Parti riconoscono che, rispetto ai dati del Cliente o dei suoi contatti trattati tramite la Piattaforma per conto del Cliente, il Cliente agisce in qualità di titolare del trattamento e il Fornitore, ove ne ricorrano i presupposti, in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR.

13.2 Il trattamento dei dati personali avviene secondo quanto previsto dal separato accordo di nomina a responsabile del trattamento, dall'informativa privacy del Fornitore e dall'eventuale elenco aggiornato dei sub-responsabili.



13.3 Il Cliente garantisce di avere una base giuridica valida per i trattamenti effettuati tramite la Piattaforma e di avere fornito agli interessati le informative eventualmente necessarie. Il Cliente è altresì responsabile della liceità dei contenuti, dei database, dei contatti e dei flussi caricati o attivati nella Piattaforma.

14. Riservatezza

14.1 Ciascuna Parte si impegna a mantenere riservate le informazioni confidenziali dell'altra Parte di cui venga a conoscenza in occasione del Contratto e a utilizzarle esclusivamente per l'esecuzione del rapporto.

14.2 Non sono considerate riservate le informazioni che siano di pubblico dominio, già legittimamente note alla Parte ricevente, ricevute legittimamente da terzi senza vincoli di segretezza, oppure la cui divulgazione sia imposta da legge o da autorità competente.

14.3 L'obbligo di riservatezza resta efficace per [5] anni dalla cessazione del Contratto, fatti salvi termini più lunghi eventualmente previsti dalla legge per determinate categorie di informazioni.

15. Sospensione del servizio

15.1 Il Fornitore può sospendere in tutto o in parte l'accesso alla Piattaforma qualora: a) vi siano fondati motivi di sicurezza; b) il Cliente sia in mora nei pagamenti; c) si verificano usi contrari alla legge, alle policy dei Canali o al Contratto; d) ciò sia richiesto da ordini dell'autorità, da provider terzi o da esigenze tecniche urgenti.

15.2 Salvo i casi che richiedano intervento immediato, il Fornitore informerà il Cliente senza ingiustificato ritardo circa la sospensione e, ove possibile, le modalità di regolarizzazione.

16. Durata, rinnovo, recesso e cessazione

16.1 Il Contratto ha efficacia dalla data di sottoscrizione o attivazione del Piano e resta valido per la durata del relativo periodo di abbonamento.

16.2 Alla scadenza il Contratto si rinnova automaticamente per periodi di uguale durata, salvo disdetta comunicata da una Parte all'altra con preavviso di almeno [30] giorni rispetto alla data di rinnovo.

16.3 Il Fornitore può risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. in caso di grave inadempimento del Cliente, incluso uso illecito della Piattaforma, violazione di diritti di terzi, violazioni delle policy dei Canali o mancato pagamento protratto oltre [15] giorni dalla diffida.

16.4 Alla cessazione del Contratto il Cliente perde il diritto di accedere alla Piattaforma, fatte salve eventuali attività di esportazione dati o assistenza alla migrazione espressamente previste dal Piano o concordate separatamente.

16.5 Salvo diverso accordo scritto, i canoni già maturati o già fatturati per il periodo in corso non sono rimborsabili, ferma la restituzione di eventuali somme dovute per legge o espressamente previste nelle condizioni economiche applicabili.



17. Limitazione di responsabilità

17.1 Salvo il dolo o la colpa grave e fatto salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge, il Fornitore non risponde per danni indiretti, perdita di profitto, mancato guadagno, perdita di chance, danni reputazionali, perdita di dati non imputabile direttamente al Fornitore, né per conseguenze derivanti da indisponibilità o condotte di terze parti.

17.2 In ogni caso, la responsabilità complessiva del Fornitore per fatti connessi al Contratto non potrà eccedere, per ciascun anno contrattuale, un importo pari ai corrispettivi effettivamente pagati dal Cliente al Fornitore nei 12 mesi precedenti il fatto generatore del danno, salvo diverso limite inderogabile di legge.

17.3 Restano esclusi da tale limitazione gli obblighi relativi a violazioni di riservatezza imputabili al Fornitore, il trattamento illecito dei dati personali nei limiti di legge e ogni altra ipotesi per cui la limitazione sia vietata.

18. Modifiche del Contratto

18.1 Il Fornitore può aggiornare il presente Contratto per esigenze normative, tecniche, di sicurezza o di evoluzione del servizio.

18.2 Le modifiche non meramente tecniche saranno comunicate al Cliente con ragionevole preavviso mediante e-mail, dashboard o altro mezzo idoneo. Le modifiche entreranno in vigore dalla data indicata nella comunicazione e, se incidenti in modo sostanziale sul rapporto, il Cliente potrà non rinnovare il Contratto alla prima scadenza utile.

19. Comunicazioni

19.1 Le comunicazioni aventi rilevanza contrattuale saranno inviate agli indirizzi indicati dalle Parti in fase di sottoscrizione o successivamente aggiornati per iscritto.

19.2 Il Cliente è tenuto a mantenere aggiornati i propri recapiti amministrativi, tecnici e privacy. Il Fornitore potrà utilizzare, per comunicazioni operative, anche gli indirizzi e-mail o gli strumenti di supporto indicati nel Piano o nella dashboard.

20. Forza maggiore

20.1 Nessuna Parte sarà responsabile per ritardi o inadempimenti dovuti a eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo, inclusi, a titolo esemplificativo, guasti di rete, blackout, eventi naturali, scioperi, attacchi informatici, provvedimenti dell'autorità o disservizi di provider terzi essenziali al funzionamento della Piattaforma.

20.2 Qualora l'evento di forza maggiore si protragga oltre 60 giorni, ciascuna Parte potrà valutare la cessazione del Contratto senza penali, fatto salvo il pagamento dei corrispettivi maturati fino a quel momento.



21. Legge applicabile e foro competente

21.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

21.2 Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione, validità o cessazione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Patti, salvo diverso foro inderogabile previsto dalla legge.

ALLEGATO A – SCHEDA PIANO / OFFERTA COMMERCIALE

Piano selezionato: [BASE / PRO / BUSINESS / ALTRO]

Durata e rinnovo: [mensile / trimestrale / annuale] – rinnovo automatico salvo disdetta nei termini

Utenti inclusi: [_____]

Canali inclusi: [WhatsApp / web chat / e-mail / altri]

Funzionalità AI incluse: [sì/no] – [tipologia e soglie]

Onboarding / setup: [incluso / extra / ore / importo]

Canone / corrispettivi: [euro _____ + IVA] – eventuali costi variabili: [_____]

ALLEGATO B – ELENCO MINIMO DOCUMENTI COLLEGATI

Informativa privacy del Fornitore: <https://www.iubenda.com/privacy-policy/80257307>

DPA / Accordo nomina a responsabile: https://chat4team.com/wp-content/uploads/2026/05/01_Accordo_nomina_responsabile.pdf

Listino / pagina piani: <https://chat4team.com/#Prezzi>

Canali e provider terzi:

- Meta Platforms Ireland Ltd. (WhatsApp Business API / Facebook / Instagram)
Privacy Policy: <https://www.facebook.com/privacy/policy/>
- OpenAI, L.L.C. (servizi AI e generazione risposte)
Privacy Policy: <https://openai.com/privacy/>
- - Anthropic PBC (servizi di intelligenza artificiale – modelli linguistici Claude)
Privacy Policy: <https://www.anthropic.com/privacy>



- Hetzner Online GmbH (server hosting)
Privacy Policy: <https://www.hetzner.com/legal/privacy-policy/>

APPROVAZIONE SPECIFICA AI SENSI DEGLI ARTT. 1341 E 1342 C.C.

Il Cliente dichiara di aver letto e di approvare specificamente le seguenti clausole: art. 7 (Canali integrati e fornitori terzi), art. 8 (Corrispettivi, canoni e rinnovi), art. 9 (Funzionalità AI e verifica umana), art. 11 (Disponibilità, manutenzione e supporto), art. 15 (Sospensione del servizio), art. 16 (Durata, rinnovo, recesso e cessazione), art. 17 (Limitazione di responsabilità), art. 18 (Modifiche del Contratto), art. 20 (Forza maggiore) e art. 21 (Legge applicabile e foro competente).

Il Fornitore	Il Cliente
[nome, qualifica, firma]	[nome, qualifica, firma]
Data: [_____]	Data: [_____]