



TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA CHAT4TEAM / CHAT4HOTEL

Documento	Termini e condizioni generali di utilizzo della piattaforma Chat4Team / Chat4Hotel
Versione	22/04/2026
Da compilare prima dell'uso	Ragione sociale del Cliente, eventuale URL/istanza attiva, e-mail di supporto, canali attivi, piano applicabile, eventuali allegati commerciali e policy collegate.
Nota di revisione	Le parti sottolineate indicano integrazioni o riformulazioni rispetto alla bozza originaria.

1. Introduzione

1.1 FIP SRL con sede in Via Consolare Antica, 402, 98071 Capo d'Orlando (ME), C.F./P.IVA 01388530832 ("Fornitore"), mette a disposizione la piattaforma online denominata "Chat4Team / Chat4Hotel", accessibile tramite web app e/o ambienti collegati ("Piattaforma").

1.2 Le presenti condizioni generali ("Termini") regolano il rapporto tra il Fornitore e l'utente che accede e utilizza la Piattaforma in nome proprio e/o per conto del cliente business che ha attivato il servizio ("Utente" e "Cliente").

1.3 La Piattaforma è destinata esclusivamente a soggetti che agiscono nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. La Piattaforma non è destinata a consumatori ai sensi del D.Lgs. 206/2005.

1.4 L'uso della Piattaforma può richiedere l'integrazione con servizi e canali di terze parti, tra cui, a titolo esemplificativo, Meta / WhatsApp Business Platform, provider e-mail, sistemi CRM, servizi di hosting, servizi AI e altri strumenti di messaggistica o supporto.

1.5 L'accesso alla Piattaforma avviene tramite connessione internet e tramite gli URL, sottodomini o istanze di volta in volta attivati per il Cliente; dispositivi, connettività e browser restano a carico dell'Utente e/o del Cliente.

1.6 Per i dati personali trattati direttamente dal Fornitore per registrazione, sicurezza, assistenza, fatturazione e adempimenti di legge, il Fornitore opera quale titolare del trattamento secondo la propria informativa privacy. Per i dati trattati nell'ambito dell'erogazione del servizio per conto del Cliente, il Fornitore opera quale responsabile del trattamento ai sensi del separato accordo ex art. 28 GDPR / DPA.

2. Accesso, registrazione e account

2.1 Per utilizzare la Piattaforma l'Utente deve creare o ricevere un account collegato all'organizzazione del Cliente, inserendo dati veritieri, aggiornati e completi.

2.2 L'Utente Proprietario e/o gli amministratori autorizzati dal Cliente possono creare, modificare, sospendere o revocare gli accessi degli altri utenti, nonché attribuire ruoli, permessi e limiti operativi.

2.3 Le credenziali di accesso sono personali e devono essere conservate con la massima riservatezza. L'Utente è responsabile di ogni attività svolta mediante il proprio account, salvo prova di uso non autorizzato non imputabile all'Utente stesso.

2.4 Il Fornitore può richiedere procedure di verifica, configurazione tecnica o accettazione di documenti collegati prima dell'attivazione completa del servizio.



2.5 Qualora l'attivazione avvenga mediante procedura online, l'accettazione dei presenti Termini potrà perfezionarsi anche mediante procedura elettronica di tipo point-and-click o equivalente.

3. Oggetto dei servizi

3.1 La Piattaforma consente, secondo il piano attivato dal Cliente, la gestione centralizzata di conversazioni, assegnazioni, team inbox, notifiche, automazioni, reportistica, modelli di risposta, strumenti AI, integrazioni e funzioni ulteriori di collaborazione interna.

3.2 Le funzionalità disponibili dipendono dal piano commerciale, dalle integrazioni attive, dai limiti tecnici dei canali terzi e dalle configurazioni effettuate dal Cliente.

3.3 Alcune funzionalità possono basarsi su sistemi di intelligenza artificiale per generare bozze, suggerimenti, classificazioni, sintesi, traduzioni, estrazioni di contenuti o supporto operativo. Tali output hanno funzione di supporto e devono essere verificati dall'Utente prima dell'uso ove necessario.

3.4 Eventuali funzionalità ulteriori, personalizzazioni, attivazioni di canali o servizi professionali accessori possono essere disciplinati da offerte, ordini, allegati tecnici o accordi separati con il Cliente.

4. Ruolo del Fornitore e servizi di terzi

4.1 Il Fornitore eroga un servizio SaaS di supporto tecnico-organizzativo per l'utilizzo della Piattaforma. Il Fornitore non è parte dei rapporti contrattuali intercorrenti tra il Cliente e i gestori dei canali o degli altri servizi di terze parti integrati.

4.2 L'Utente riconosce che il funzionamento di alcune funzioni dipende da infrastrutture, API, policy, termini di servizio, procedure di verifica o limiti imposti da soggetti terzi, sui quali il Fornitore non ha pieno controllo.

4.3 Eventuali sospensioni, limitazioni, verifiche, ban, modifiche tecniche o cessazioni operate da terzi possono incidere sul servizio senza che ciò comporti responsabilità del Fornitore, salvo il caso di dolo o colpa grave direttamente imputabile al medesimo.

4.4 Il Cliente e gli Utenti sono tenuti a rispettare anche i termini e le policy dei canali e dei fornitori terzi integrati, inclusi, ove applicabili, quelli relativi a WhatsApp Business Platform / Meta e agli altri provider attivati.

5. Obblighi dell'Utente

5.1 L'Utente si impegna a usare la Piattaforma nel rispetto della legge applicabile, dei presenti Termini, delle istruzioni del Cliente, delle policy dei canali integrati e delle best practice di settore.

5.2 È vietato utilizzare la Piattaforma per attività illecite, fraudolente, diffamatorie, discriminatorie, ingannevoli, invasive o comunque lesive di diritti di terzi.

5.3 L'Utente si impegna a non caricare contenuti, dati o materiali di cui non abbia titolo, nonché a non compromettere in alcun modo sicurezza, disponibilità, stabilità o corretto funzionamento della Piattaforma.

5.4 L'Utente deve verificare, prima dell'invio o pubblicazione, la correttezza sostanziale dei contenuti e dei messaggi, inclusi quelli generati o suggeriti da sistemi automatici o AI.

5.5 L'Utente si impegna inoltre a non utilizzare la Piattaforma per rivendere, sublicenziare o mettere a disposizione di terzi il servizio senza previa autorizzazione scritta del Fornitore.



6. Contenuti, conversazioni e materiali caricati

6.1 La Piattaforma può trattare contenuti generati dagli utenti e dal Cliente, inclusi testi, immagini, audio, video, documenti, allegati, metadati, etichette, ticket, note interne e cronologia delle conversazioni (“Contenuti”).

6.2 Il Cliente e gli Utenti restano responsabili dei Contenuti caricati, gestiti, inviati o trattati tramite la Piattaforma e garantiscono di disporre dei necessari diritti, autorizzazioni e basi giuridiche.

6.3 Il Fornitore non assume un obbligo generale di sorveglianza preventiva sui Contenuti, ma può intervenire in caso di segnalazioni, ordini dell’autorità, esigenze di sicurezza o violazioni manifeste dei presenti Termini.

6.4 Salvo diversi accordi o obblighi di legge, i Contenuti potranno essere esportati o restituiti secondo le regole tecniche e contrattuali previste nei documenti collegati e nei limiti del piano attivo.

6.5 Il Fornitore potrà conservare, nei limiti consentiti dalla legge e della documentazione privacy applicabile, i dati strettamente necessari alla tutela dei propri diritti, alla gestione di contestazioni, alla sicurezza e alla continuità del servizio.

7. Proprietà intellettuale

7.1 La Piattaforma, il software, il codice, l’interfaccia, i marchi, i loghi, la documentazione e ogni relativo diritto di proprietà intellettuale restano di titolarità esclusiva del Fornitore o dei rispettivi licenzianti.

7.2 Salvo quanto strettamente necessario per l’uso consentito dal contratto, l’Utente non può copiare, modificare, distribuire, rivendere, decompilare, estrarre o utilizzare in modo non autorizzato la Piattaforma o parti di essa.

7.3 Restano in capo al Cliente i diritti sui propri contenuti, dati e materiali, fatti salvi i diritti tecnici necessari al Fornitore per erogare il servizio.

8. Privacy e protezione dei dati

8.1 Per i dati personali degli utenti della Piattaforma raccolti direttamente dal Fornitore ai fini di registrazione, sicurezza, amministrazione dell’account, fatturazione, supporto o obblighi legali, il Fornitore opera quale titolare del trattamento secondo la propria informativa privacy.

8.2 Per i trattamenti di dati personali effettuati dal Fornitore per conto del Cliente nell’ambito dell’erogazione del servizio, il Fornitore opera quale responsabile del trattamento ai sensi del separato accordo ex art. 28 GDPR / DPA.

8.3 L’Utente si impegna a utilizzare la Piattaforma in modo conforme alla normativa privacy applicabile, incluse le regole sui consensi, sulle informative, sulla base giuridica dei trattamenti e sulle comunicazioni commerciali ove rilevanti.

8.4 Le misure di sicurezza, i tempi di conservazione, gli eventuali sub-responsabili, i trasferimenti internazionali e gli aspetti di data protection sono disciplinati dai documenti privacy collegati e dalla documentazione tecnica/contrattuale messa a disposizione dal Fornitore.

9. Funzioni AI e automazioni

9.1 Le funzioni AI e le automazioni sono strumenti di supporto e non sostituiscono valutazioni umane, verifiche di conformità normativa, decisioni professionali o controlli specifici richiesti dal contesto operativo del Cliente.

9.2 L’Utente riconosce che risultati generati automaticamente possono contenere errori, omissioni, bias, imprecisioni o riferimenti non aggiornati; pertanto devono essere verificati prima dell’uso, soprattutto in ambiti sensibili, regolati o ad alto impatto.

9.3 Il Cliente resta responsabile delle configurazioni, dei prompt, delle basi di conoscenza, delle regole di automazione e delle scelte di utilizzo operate sulla Piattaforma, salvo quanto diversamente previsto per iscritto.



9.4 L'eventuale uso di output AI in ambiti soggetti a obblighi legali, regolatori o di identificazione personale resta integralmente sotto la responsabilità del Cliente e degli Utenti incaricati.

10. Sicurezza e uso corretto

10.1 Il Fornitore adotta misure tecniche e organizzative adeguate alla protezione della Piattaforma e dei dati trattati, ferma restando la necessità che anche Cliente e Utenti adottino adeguate misure di sicurezza interne.

10.2 L'Utente deve segnalare senza ritardo accessi non autorizzati, anomalie, possibili vulnerabilità, perdite di credenziali o usi impropri di cui venga a conoscenza.

10.3 Sono vietate attività di probing, scansione, scraping non autorizzato, reverse engineering non consentito, overload intenzionale, bypass delle restrizioni o qualunque comportamento idoneo a compromettere la sicurezza del servizio.

11. Sospensione e limitazioni

11.1 Il Fornitore può sospendere o limitare, in tutto o in parte, l'accesso alla Piattaforma in caso di manutenzione, esigenze di sicurezza, uso illecito o anomalo, rischio per il sistema, mancato rispetto dei Termini, richieste dell'autorità o eventi imputabili a terzi integrati.

11.2 Ove ragionevolmente possibile, il Fornitore informerà il Cliente o l'Utente della sospensione e delle relative motivazioni. In caso di urgenza o rischio imminente, la sospensione potrà essere immediata.

11.3 La sospensione dell'account o di singole funzioni non attribuisce di per sé alcun diritto a indennizzi, salvo quanto previsto inderogabilmente dalla legge o dal contratto commerciale applicabile.

12. Disponibilità del servizio, manutenzione e aggiornamenti

12.1 Il Fornitore si impegna a mantenere la Piattaforma ragionevolmente disponibile secondo standard coerenti con la natura del servizio, fatti salvi interventi di manutenzione programmata o straordinaria, eventi di forza maggiore e dipendenze da terzi.

12.2 Il Fornitore può apportare aggiornamenti, modifiche funzionali, miglioramenti tecnici, interventi correttivi o adeguamenti normativi senza che ciò costituisca di per sé inadempimento, purché non venga snaturata la funzione essenziale del servizio acquistato.

12.3 Alcune funzioni possono essere modificate, dismesse o sostituite per esigenze tecniche, evolutive, di sicurezza o in conseguenza di mutamenti dei servizi di terze parti.

13. Limitazione di responsabilità

13.1 La Piattaforma è fornita quale strumento professionale di supporto operativo e tecnologico. L'Utente riconosce che nessun software complesso può essere totalmente privo di errori o interruzioni.

13.2 Nei limiti massimi consentiti dalla legge, il Fornitore non sarà responsabile per danni indiretti, perdita di profitto, perdita di chance, perdita di avviamento, perdita di dati imputabile a uso scorretto, configurazioni del Cliente, disservizi di terzi o violazioni dei presenti Termini da parte dell'Utente o del Cliente.

13.3 Resta fermo che nulla nei presenti Termini esclude o limita la responsabilità per dolo o colpa grave del Fornitore o altri casi inderogabili di legge.

13.4 Il Fornitore non garantisce che servizi o canali di terzi restino invariati, disponibili o compatibili nel tempo, né risponde di sospensioni, limitazioni o modifiche decise unilateralmente dai relativi gestori.



14. Durata, cessazione e effetti

14.1 I presenti Termini restano efficaci per tutto il periodo in cui l'Utente utilizza la Piattaforma o è collegato all'account del Cliente.

14.2 In caso di cessazione del rapporto con il Cliente, disattivazione dell'account, revoca dei permessi o cessazione del contratto commerciale principale, l'Utente perde il diritto di accesso alla Piattaforma.

14.3 Gli effetti relativi a riservatezza, proprietà intellettuale, limitazioni di responsabilità, privacy, obblighi di legge e altre clausole destinate per loro natura a sopravvivere continueranno ad applicarsi anche dopo la cessazione.

14.4 Alla cessazione del servizio, eventuali regole di esportazione, restituzione o cancellazione dei dati e dei contenuti restano disciplinate dal contratto commerciale, dal DPA e dalla documentazione privacy applicabile.

15. Modifiche ai Termini

15.1 Il Fornitore può aggiornare i presenti Termini per esigenze tecniche, normative, organizzative, di sicurezza o di evoluzione del servizio.

15.2 Le modifiche saranno rese disponibili con modalità idonee, ad esempio sulla Piattaforma, via e-mail o mediante altra comunicazione appropriata.

15.3 Salvo i casi in cui la modifica sia imposta da ragioni legali, di sicurezza, da terze parti integrate o da interventi tecnici necessari, le modifiche che incidono in modo significativo sulle condizioni di utilizzo saranno comunicate con ragionevole preavviso.

16. Comunicazioni, legge applicabile e foro

16.1 Per comunicazioni operative o di supporto potranno essere utilizzati gli indirizzi e i canali indicati dal Fornitore sulla Piattaforma o nella documentazione contrattuale.

16.2 Le comunicazioni aventi rilievo legale dovranno essere effettuate agli indirizzi formalmente indicati nei documenti contrattuali del Cliente o, per il Fornitore, a fipsrl@mypec.eu.

16.3 I presenti Termini sono regolati dalla legge italiana. Per ogni controversia relativa alla loro validità, interpretazione, esecuzione o efficacia sarà competente in via esclusiva il Foro di Patti, salvo diversa previsione inderogabile di legge o diversa pattuizione sottoscritta tra le parti.

17. Forza maggiore

17.1 Il Fornitore non sarà responsabile di ritardi o inadempimenti dovuti a eventi al di fuori del proprio ragionevole controllo, inclusi, a titolo esemplificativo, interruzioni di rete, indisponibilità o malfunzionamenti di servizi terzi, provvedimenti dell'autorità, attacchi informatici, eventi naturali, scioperi, guerre, pandemie o guasti infrastrutturali ("Forza Maggiore").

17.2 In tali casi i termini di esecuzione saranno sospesi o prorogati per il tempo strettamente necessario a superare l'evento di Forza Maggiore.



18. Disposizioni finali

18.1 L'eventuale tolleranza del Fornitore rispetto a comportamenti dell'Utente non conformi ai presenti Termini non costituisce rinuncia ai propri diritti.

18.2 Qualora una o più clausole dei presenti Termini siano ritenute invalide o inefficaci, le restanti disposizioni continueranno ad avere piena efficacia.

18.3 I presenti Termini, unitamente ai documenti richiamati, costituiscono l'intero accordo sull'utilizzo della Piattaforma per quanto qui disciplinato e prevalgono su eventuali intese precedenti incompatibili, salvo diversi accordi scritti con il Cliente.