TERMINI E CONDIZIONI D'USO

PREMESSE

Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito, le "**Condizioni**" o "**T&C**") disciplinano l'utilizzo del servizio "**Balans**" (di seguito, il "**Servizio**", il "**Software**" o l'"**App**"), fornito da:

Netta AI S.r.l.

Sede legale: Via Berna 6/B, 90146 Palermo (PA), Italia Capitale sociale: euro 10.000,00 i.v.

Iscritta al Registro delle Imprese di Palermo al n. REA PA-454442 Codice Fiscale e Partita IVA: 07368320821

PEC: nettaaisrl@pec.it

E-mail: info@balansapp.it

(di seguito, il "**Fornitore**" o "**Balans**")

Le presenti Condizioni regolano il rapporto contrattuale tra il Fornitore e il soggetto che sottoscrive il Servizio (di seguito, il "**Cliente**" o l'"**Utente**").

Il Servizio è offerto esclusivamente a soggetti titolari di Partita IVA italiana attiva — comprese, a titolo esemplificativo e non esaustivo: ditte individuali, microimprese, piccole imprese, liberi professionisti, studi associati — che agiscono nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale. Tali soggetti ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del Consumo"), non agiscono in veste di consumatore.

La sottoscrizione del Servizio implica la piena e incondizionata accettazione delle presenti Condizioni, dell'Informativa Privacy, della Cookie Policy e del Data Processing Agreement (DPA) di cui all'Allegato D.

INDICE

Art. 1 — Definizioni

Art. 2 — Oggetto del contratto

Art. 3 — Requisiti di accesso e registrazione

Art. 4 — Conclusione e perfezionamento del contratto

Art. 5 — Periodo di prova gratuito (“Free Trial” 14 giorni)

Art. 6 — Piani di abbonamento e corrispettivi

Art. 7 — Modalità di pagamento e fatturazione

Art. 8 — Rinnovo automatico

Art. 9 — Modifiche dei piani e dei prezzi

Art. 10 — Durata, recesso e disdetta

Art. 11 — Sospensione e risoluzione del contratto

Art. 12 — Obblighi del Cliente

Art. 13 — Usi vietati e limitazioni

Art. 14 — Veridicità, accuratezza e aggiornamento dei dati

Art. 15 — Utenti autorizzati e terzi delegati

Art. 16 — “Opera Come” da parte dello Studio o del Professionista delegato: mandato di gestione documentale e operativa

Art. 17— Fatturazione elettronica e Sistema di Interscambio (SdI)

Art. 18— Recupero automatico dello storico dati tramite portale Entratel Agenzia delle Entrate

Art. 19 — Servizi di pagamento e open banking (PSD2)

Art. 20 — Funzionalità di intelligenza artificiale

Art. 21 — Motore di regole fiscali e cruise control contabile

Art. 22 — Integrazioni con servizi di terze parti

Art. 23 — Trattamento dei dati personali e GDPR

Art. 24 — Sicurezza informatica

Art. 25 — Proprietà intellettuale

Art. 26 — Licenza d'uso e contenuti del Cliente

Art. 27 — Riservatezza

Art. 28 — Garanzie e livelli di servizio (SLA)

Art. 29— Limitazioni di responsabilità

Art. 30 — Manleva ed indennizzo

Art. 31— Forza maggiore

Art. 32 — Modifiche delle Condizioni

Art. 33 — Cessione del contratto

Art. 34 — Comunicazioni

Art. 35 — Tolleranza

Art. 36 — Nullità parziale

Art. 37 — Legge applicabile e foro competente

Art. 38 — Mediazione e risoluzione delle controversie

Art. 39 — Lingua del contratto

Allegato A — Piani e prezzi

Allegato B — Service Level Agreement (SLA)

Allegato C — Lista sub-responsabili del trattamento (sub-processors)

Allegato D - Data Protection Agreement

1. Definizioni

1.1. Le espressioni e i termini indicanti mediante utilizzo della lettera maiuscola, e nel prosieguo meglio definiti, assumono il significato ai medesimi attribuito dalle Condizioni (le "**Definizioni**"). Le Definizioni in forma singolare includono la forma plurale e viceversa.

"**App**" o "**Software**" o "**Servizio**" o "**Balans**": la piattaforma SaaS (*Software as a Service*) resa disponibile dal Fornitore tramite applicazione mobile (iOS e Android) e interfaccia web, incluse tutte le funzionalità e i moduli che la compongono.

"**Account**": il profilo personale e riservato creato dal Cliente al momento della registrazione, mediante il quale accede e utilizza il Servizio.

"**Cliente**" o "**Utente**": il soggetto persona fisica o giuridica titolare di Partita IVA italiana attiva che stipula il contratto con il Fornitore per l'utilizzo del Servizio o in alternativa l'utilizzatore del Software tramite modalità "Balans Business" ove è lo Studio Professionale a sottoscrivere il contratto con il Fornitore.

"**Firmatario**": il soggetto persona fisica che procede effettivamente alla registrazione del Cliente presso Balans.

"**Studio**" o "**Studio Professionale**" o "**Commercialista**" o "**Consulente**" o "**Professionista**": il soggetto persona fisica o giuridica che stipula il contratto con il Fornitore per l'utilizzo del Servizio tramite modalità "Balans Business".

"**Balans Business**" o "**modalità Business**": la piattaforma SaaS (Software as a Service) resa disponibile dal Fornitore tramite applicazione mobile (iOS e Android) e interfaccia web, incluse tutte le funzionalità e i moduli che la compongono, allo studio professionale o al Commercialista, che sottoscrive il contratto con il Fornitore.

"**Free Trial**": il periodo di prova gratuita di 14 (quattordici) giorni di cui all'art. 5.

"**Piano**" o "**Plan**": l'abbonamento, mensile o annuale, al Servizio nelle versioni Basic, Plus o Pro, come dettagliati nell'Allegato A.

"**Periodo di Fatturazione**": il periodo mensile (o diversamente concordato) per cui il Cliente corrisponde il canone di abbonamento.

"**Dati Cliente**": tutti i dati, i documenti, i file e le informazioni caricati, trasmessi o generati dal Cliente attraverso il Servizio, incluse, ma non limitatamente a: le fatture elettroniche, i corrispettivi, i documenti contabili, i documenti anagrafici e/o di identità, le dichiarazioni fiscali, e i dati bancari.

"**Dati Personali**": qualsiasi informazione che identifica o rende identificabile una persona fisica, ai sensi dell'art. 4, par. 1, n. 1, del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

"**Titolare del Trattamento**": il Fornitore, in relazione ai dati personali degli Account e delle comunicazioni interne.

"**Responsabile del Trattamento**": il Fornitore, in relazione ai Dati Personali contenuti nei Dati Cliente, trattati per conto del Cliente (Titolare) o dello Studio Professionale.

"**Sub-responsabili**" o "**Sub-processors**": i terzi fornitori che il Fornitore utilizza per erogare il Servizio e ai quali può affidare il trattamento dei Dati Cliente, come elencati nell'Allegato C.

"**SdI**": il Sistema di Interscambio dell'Agenzia delle Entrate per la gestione delle fatture elettroniche in formato XML.

"**TPP**": Third Party Provider, ovvero fornitore terzo di servizi di pagamento abilitato ai sensi della Direttiva PSD2.

"**AISP**": Account Information Service Provider — fornitore abilitato ad accedere in sola lettura ai dati dei conti correnti del Cliente, previa autenticazione forte (SCA).

"**PISP**": Payment Initiation Service Provider — fornitore abilitato ad avviare disposizioni di pagamento SEPA per conto del Cliente, previa autenticazione forte (SCA).

"**Sistema AI**": i modelli e i sistemi di intelligenza artificiale generativa integrati nel Servizio, classificati a "rischio limitato" ai sensi del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act).

"**SLA**": Service Level Agreement — impegni del Fornitore in materia di livelli di servizio, di cui all'art. 28 e all'Allegato B.

"**Forza Maggiore**": qualsiasi evento imprevedibile, irresistibile e non imputabile al Fornitore, inclusi ma non limitati a: calamità naturali, attacchi informatici su scala nazionale, interruzioni delle reti infrastrutturali, pandemie, provvedimenti dell'autorità.

"**Sito**": il sito web del Fornitore, raggiungibile all'indirizzo www.balansapp.it e relativi sottodomini.

"**FEA**": Firma Elettronica Avanzata, ai sensi dell'art. 26 del Regolamento (UE) 910/2014 (eIDAS) e dell'art. 20, comma 1-bis, del D.Lgs. 82/2005 (CAD).

2. Oggetto del contratto

2.1. Il Fornitore concede in licenza d'uso al Cliente il Servizio, in modalità SaaS (Software as a Service), consistente in una piattaforma digitale gestionale a supporto dell'attività contabile, fiscale e finanziaria dei soggetti titolari di Partita IVA italiana.

2.2. Il Servizio comprende, in funzione del Piano sottoscritto:

a) gestione, emissione, trasmissione e ricezione di fatture elettroniche tramite il Sistema di Interscambio (SdI) dell'Agenzia delle Entrate;

b) acquisizione e categorizzazione automatica di documenti e Dati Clienti o Dati Personali tramite tecnologia OCR (Optical Character Recognition) e intelligenza artificiale;

c) gestione di scadenzari, promemoria e calendari fiscali;

d) accesso in lettura ai dati dei conti correnti bancari tramite servizio AISP PSD2 (open banking), previa autorizzazione del Cliente;

e) iniziazione di pagamenti SEPA tramite servizio PISP PSD2, previa esplicita autorizzazione del Cliente per ogni singola disposizione;

f) funzionalità di reportistica, dashboard e analisi finanziaria;

g) verifica automatica di posizioni fiscali tramite AdE e CCIAA;

h) motore di regole fiscali automatizzato ("cruise control") per il controllo, la categorizzazione e classificazione delle operazioni svolte dal Servizio;

i) assistente AI per la risposta a quesiti di carattere contabile e fiscale (a scopo puramente informativo e non sostitutivo di consulenza professionale).

2.3. Il Servizio non costituisce consulenza fiscale, tributaria, legale o finanziaria professionale. L'utilizzo delle funzionalità AI e del motore di regole non esonera il Cliente dall'obbligo di verificare la correttezza dei propri adempimenti con un Professionista Abilitato.

3. Requisiti di accesso e registrazione

3.1. Il Servizio è riservato esclusivamente a soggetti che soddisfano cumulativamente i seguenti requisiti:

a) titolarità di Partita IVA italiana attiva alla data di registrazione;

b) maggiore età e capacità di agire secondo la legge italiana;

c) qualifica di titolare, legale rappresentante o soggetto munito di idonei poteri di rappresentanza della persona giuridica o dello studio professionale.

3.2. In fase di registrazione, il Cliente è tenuto a fornire dati veritieri, accurati, completi e aggiornati. Ogni variazione dei dati deve essere comunicata tempestivamente tramite l'Account.

3.3. A tutela della sicurezza dell'Account, il Fornitore richiede obbligatoriamente l'abilitazione dell'autenticazione a due fattori tramite codice OTP (One-Time Password) a 6 cifre. L'Account non può essere condiviso tra soggetti non autorizzati.

3.4. Il Cliente è responsabile della custodia delle credenziali di accesso. Il Fornitore non risponde di danni derivanti dall'utilizzo non autorizzato dell'Account causato da negligenza del Cliente nella conservazione delle proprie credenziali.

3.5. Il Fornitore si riserva il diritto di rifiutare la registrazione o di sospendere l'Account qualora emergano indizi di frode, utilizzo improprio o violazione dei presenti T&C.

4. Conclusione e perfezionamento del contratto

4.1. Il contratto si perfeziona mediante il completamento della procedura di registrazione online, che include:

a) la compilazione del modulo di registrazione con dati veritieri e verificabili;

b) l'apposizione di tre flag di accettazione tramite Firma Elettronica Avanzata (FEA);

c) la conferma ricevuta via e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente.

4.2. Le presenti Condizioni, unitamente alla Privacy Policy, alla Cookie Policy e al DPA (Allegato D sono rese disponibili in forma permanente e stampabile sul Sito e nell'Area Account. Copia del contratto sottoscritto è archiviata nell'Account del Cliente e accessibile in qualsiasi

momento. Il contratto è concluso in lingua italiana. In caso di versioni in altra lingua, ai sensi dell'art. 39 il testo italiano prevale.

4.3. L'accettazione delle presenti Condizioni avviene mediante Firma Elettronica Avanzata (FEA), ai sensi dell'art. 26 del Regolamento (UE) 910/2014 (eIDAS) e dell'art. 20, comma 1-bis, del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (CAD).

4.4. Il processo di FEA si articola come segue:

a) accettazione delle Condizioni Generali di Contratto: il Cliente dichiara di aver letto e accettato integralmente le presenti Condizioni, incluso il relativo Allegato D (DPA);

b) approvazione specifica delle clausole ai sensi degli artt. 1341-1342 c.c.: il Cliente approva specificamente le clausole indicate nella sezione "Approvazione specifica ex artt. 1341 e 1342 c.c." in calce alle presenti Condizioni.

c) accettazione della Privacy Policy e consenso al trattamento dei dati: il Cliente prende atto dell'Informativa Privacy e presta, ove necessario, i consensi al trattamento dei dati personali.

4.5. L'identità del firmatario è verificata tramite:

a) codice OTP (One-Time Password) a 6 cifre, con validità di 10 (dieci) minuti, inviato all'indirizzo e-mail fornito in fase di registrazione;

b) hash SHA-256 del documento accettato, generato al momento della firma;

c) conservazione del log di firma per 10 (dieci) anni, comprensivo di: indirizzo IP, timestamp, agente utente (User Agent), hash del documento, identificativo univoco della sessione.

d) Nel caso che il Servizio sia reso in modalità “Balans Business”, tramite apposita procedura dello Studio Professionale, che è responsabile per la verifica dell’identità del Firmatario e del Cliente.

4.6. In virtù del processo sopra descritto, il contratto sottoscritto ha l'efficacia della scrittura privata ai sensi dell'art. 2702 del Codice Civile e costituisce prova nei confronti del firmatario. In caso di contestazione, il log di firma costituisce elemento di prova dell'identità del sottoscrittore e del contenuto del documento al momento della firma.

5. Periodo di prova gratuito (Free Trial 14 giorni)

5.1. Alla prima registrazione, il Cliente può accedere a un periodo di Free Trial della durata di 14 (quattordici) giorni di calendario, durante il quale ha accesso alle funzionalità del Piano Plus senza alcun addebito. Il Free Trial non è garantito agli Utenti che utilizzano l'App per il tramite dello Studio Professionale (prodotto Balans Business).

5.2. Per attivare il Free Trial, il Cliente è tenuto a inserire i dati di una carta di credito o debito valida o un IBAN che siano intestati al Cliente o al Firmatario. Nel caso di carta di credito o di debito i dati relativi al mezzo di pagamento vengono memorizzati in forma tokenizzata dal gestore dei pagamenti (Stripe Payments Europe, Ltd.) e non sono mai accessibile al Fornitore. Qualora il Cliente fornisca un IBAN per un addebito diretto SEPA (SDD – SEPA Direct Debit), il dato è conservato dal Fornitore secondo i termini di legge.

5.3. Al termine del Free Trial, il contratto si converte automaticamente nel Piano prescelto dal Cliente e viene addebitato il corrispettivo previsto, salvo disdetta comunicata entro il termine di cui al comma 5.5.

5.4. Il Fornitore invia al Cliente un promemoria di prossima scadenza del Free Trial con preavviso di almeno 3 (tre) giorni di calendario, all'indirizzo e-mail registrato.

5.5. Il Cliente può recedere dal Free Trial senza alcun costo tramite:

a) la funzione "Annulla abbonamento" nell'Area Account dell'App;

b) richiesta inviata a info@balansapp.it prima della scadenza dei 14 giorni.

5.6. Il Fornitore si riserva il diritto di limitare il numero di Free Trial per soggetto (identificato per Partita IVA e/o codice fiscale) ad uno.

5.7. In caso di mancato pagamento alla prima scadenza successiva al Free Trial, il Fornitore può sospendere l'accesso al Servizio ai sensi dell'art. 11.

5.8. Le presenti condizioni del Free Trial sono clausole onerose ai sensi dell'art. 1341 c.c. e sono oggetto di approvazione specifica nella sezione dedicata in calce al presente documento.

6. Piani di abbonamento e corrispettivi

6.1. Il Servizio è disponibile nei Piani indicati nell'Allegato A (Piani e prezzi), che costituisce parte integrante delle presenti Condizioni. I corrispettivi sono altresì pubblicati sul Sito, nella pagina dedicata ai prezzi.

6.2. Tutti i corrispettivi si intendono IVA esclusa, salvo diversa indicazione. L'IVA applicabile è quella vigente al momento della fatturazione, secondo la normativa italiana.

6.3. Il Fornitore si riserva il diritto di modificare i corrispettivi con le modalità e il preavviso previsti all'art. 9. I corrispettivi modificati si applicano dal primo Periodo di Fatturazione successivo alla comunicazione.

7. Modalità di pagamento e fatturazione

7.1. Il Cliente può effettuare il pagamento del canone mensile tramite:

a) carta di credito o debito (Visa, Mastercard, American Express e altri circuiti supportati da Stripe Payments Europe, Ltd.);

b) addebito diretto SEPA (SDD — SEPA Direct Debit), previa sottoscrizione del mandato di addebito;

c) altri metodi di pagamento che il Fornitore potrà rendere disponibili di volta in volta, come indicato nel processo di checkout.

7.2. Il pagamento è dovuto in anticipo all'inizio di ogni Periodo di Fatturazione mensile. In caso di upgrade del Piano nel corso del mese, è addebitata la differenza proporzionale al residuo del periodo.

7.3. Il Fornitore emette fattura elettronica tramite il Sistema di Interscambio (SdI) entro 12 (dodici) giorni dalla data di effettuazione dell'operazione, ai sensi degli artt. 21 e seguenti del D.P.R. 633/1972.

7.4. In caso di pagamento non andato a buon fine, il Fornitore effettuerà fino a 3 (tre) tentativi di addebito nell'arco di 7 (sette) giorni di calendario. Qualora tutti i tentativi falliscano, il Fornitore sospenderà l'accesso al Servizio ai sensi dell'art. 11 e applicherà interessi di mora ai sensi del D.Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231.

7.5. Il Cliente che intende contestare un addebito deve comunicarlo per iscritto a info@balansapp.it entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura, allegando idonea documentazione. Le contestazioni tardive non saranno prese in considerazione.

7.6. I corrispettivi dei Piani di Abbonamento sono onnicomprensivi delle commissioni del gestore dei pagamenti (Stripe Payments Europe, Ltd.) per le transazioni ordinarie di abbonamento. Non sono applicate commissioni aggiuntive al Cliente per i pagamenti con carta o SDD relativi al canone mensile.

7.7. Per i servizi SEPA pay-per-use (Payment Initiation Service Provider o PISP), è applicata la commissione di euro 0,50 per singola disposizione di pagamento avviata, addebitata separatamente dal canone mensile e riportata in apposita voce di fattura nel periodo di fatturazione immediatamente successivo.

7.8. In caso di chargeback (storno) richiesto dal Cliente al proprio istituto bancario in modo ingiustificato o fraudolento, il Fornitore si riserva il diritto di:

a) addebitare al Cliente tutte le commissioni e spese sostenute a causa del chargeback, fino a un massimo di euro 15,00 per singolo storno, oltre al recupero del corrispettivo contestato;

b) sospendere o risolvere l'Account con effetto immediato;

c) applicare interessi di mora ai sensi del D.Lgs. 231/2002.

7.9. Nel caso in cui l'Utente fruisca del Servizio per il tramite del proprio studio professionale (in modalità Balans Business), quanto previsto dall'art. 7.8 verrà applicato nei confronti dello studio professionale. All'Utente verrà soltanto sospeso l'accesso all'Account.

8. Rinnovo automatico

8.1. Il contratto si rinnova automaticamente alla scadenza di ogni Periodo di Fatturazione, senza necessità di ulteriore azione da parte del Cliente, salvo disdetta comunicata nei termini di cui all'art. 10.

8.2. Prima di ogni rinnovo, il Fornitore invia al Cliente una comunicazione di prossima scadenza all'indirizzo e-mail registrato, con un preavviso di almeno 3 (tre) giorni di calendario.

9. Modifiche dei piani e dei prezzi

9.1. Il Fornitore si riserva il diritto di modificare i corrispettivi, la struttura dei Piani, le funzionalità incluse e qualsiasi altra caratteristica commerciale del Servizio.

9.2. Qualsiasi modifica che incida negativamente sulle condizioni economiche del Cliente è comunicata con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni di calendario, tramite e-mail all'indirizzo registrato e/o mediante avviso nell'Area Account.

9.3. Se il Cliente non recede dal Servizio entro il termine di cui all'art. 10 prima della decorrenza della modifica, la modifica si intende tacitamente accettata.

9.4. Modifiche che non incidono sul corrispettivo o che riguardano funzionalità accessorie possono essere apportate dal Fornitore con preavviso inferiore o anche senza preavviso, dandone comunicazione nell'App o sul Sito.

10. Durata, recesso e disdetta

10.1. Il contratto ha durata mensile, con decorrenza dalla data di attivazione del Piano (o dal termine del Free Trial) e si rinnova automaticamente ai sensi dell'art. 8.

10.2. Il Cliente può recedere dal Servizio in qualsiasi momento, con efficacia alla fine del Periodo di Fatturazione in corso, tramite:

a) la funzione "Annulla abbonamento" nell'Area Account dell'App;

b) comunicazione via PEC all'indirizzo nettaaisrl@pec.it. La disdetta non comporta rimborso del corrispettivo già pagato per il Periodo di Fatturazione in corso. Il Cliente mantiene l'accesso al Servizio fino alla scadenza dell'ultimo Periodo di Fatturazione pagato.

10.3. Il Fornitore può recedere dal contratto con preavviso di 60 (sessanta) giorni, inviato all'indirizzo e-mail registrato, senza obbligo di indicare giusta causa. In questo caso, il Fornitore rimborsa la quota di corrispettivo corrispondente al periodo di Servizio non usufruito.

10.4. In caso di recesso per giusta causa (violazione grave dei presenti T&C), il Fornitore può recedere con effetto immediato ai sensi dell'art. 11, senza obbligo di rimborso.

11. Sospensione e risoluzione del contratto

11.1. Il Fornitore può sospendere l'accesso al Servizio, con effetto immediato e senza necessità di messa in mora, nei seguenti casi:

a) mancato pagamento del corrispettivo entro i termini di cui all'art. 7.4;

b) violazione degli obblighi di cui agli artt. 12 e 13;

c) fornitura di dati falsi o fuorvianti in fase di registrazione o in corso di contratto;

d) utilizzo del Servizio per scopi illeciti o in violazione di norme di legge;

e) rischio di sicurezza informatica per il sistema o per gli altri utenti.

11.2. La sospensione è comunicata al Cliente tramite e-mail e/o notifica in-app, con indicazione delle ragioni. Il Cliente ha facoltà di regolarizzare la propria posizione entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione.

11.3. Ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, il contratto si risolve di diritto, con effetto immediato, al verificarsi delle seguenti circostanze, che le Parti espressamente qualificano come cause di risoluzione espressa:

a) mancata regolarizzazione della posizione debitoria entro 30 (trenta) giorni dalla sospensione;

b) violazione grave e reiterata degli artt. 12 e/o 13;

c) accertamento giudiziale o stragiudiziale di utilizzo fraudolento del Servizio.

11.4. In caso di risoluzione, i Dati Cliente rimangono disponibili in formato esportabile per 30 (trenta) giorni di calendario dalla data di risoluzione. Trascorso tale termine, i dati sono cancellati dai sistemi del Fornitore, salvo obblighi di legge. La clausola di risoluzione espressa è soggetta ad approvazione specifica ex art. 1341 c.c.

12. Obblighi del Cliente

12.1. Il Cliente è tenuto a:

a) utilizzare il Servizio esclusivamente per le finalità previste dal contratto e nel rispetto delle presenti Condizioni;

b) fornire, in sede di registrazione e durante il rapporto contrattuale, dati veritieri, accurati e aggiornati;

c) custodire con diligenza le credenziali di accesso all'Account e il codice OTP, comunicando tempestivamente al Fornitore qualsiasi accesso non autorizzato;

d) abilitare e mantenere attiva l'autenticazione a due fattori (2FA-OTP) come richiesto dal Fornitore;

e) non condividere l'Account con soggetti non autorizzati, salvo nelle modalità previste dall'art. 15;

f) rispettare la normativa vigente in materia fiscale, contabile, privacy e di tutela dei dati personali;

g) verificare con un professionista abilitato la correttezza degli adempimenti fiscali e contabili, non potendo il Servizio sostituire la consulenza professionale;

h) mantenere aggiornati i recapiti di comunicazione (e-mail, PEC) registrati nell'Account;

i) non riesportare, cedere, rivendere o sub licenziare il Servizio a terzi senza previo consenso scritto del Fornitore.

13. Usi vietati e limitazioni

13.1. Al Cliente è espressamente vietato di:

a) utilizzare il Servizio per attività illecite, fraudolente o contrarie alla normativa italiana e dell'Unione Europea;

b) tentare di accedere senza autorizzazione ai sistemi, ai dati o agli Account di altri utenti;

c) introdurre nel Servizio virus, malware, codice malevolo o qualsiasi altro elemento idoneo a compromettere il funzionamento del sistema;

d) decompilare, disassemblare, fare reverse engineering o modificare in qualsiasi modo il software del Servizio;

e) effettuare attività di scraping, data mining o raccolta massiva di dati tramite il Servizio;

f) utilizzare il Servizio per inviare comunicazioni non sollecitate (spam) o per scopi promozionali non autorizzati;

g) caricare sul Servizio dati o documenti falsi, alterati o contraffatti;

h) eludere o tentare di eludere le misure di sicurezza del sistema;

i) condividere o pubblicare le credenziali di accesso su forum, social media o qualsiasi mezzo di comunicazione pubblica;

j) utilizzare le funzionalità AI e i dati trattati tramite il Servizio per addestrare, o effettuare attività di fine- tuning, migliorare modelli di intelligenza artificiale concorrenti, propri o di terzi, senza previo consenso scritto del Fornitore.

13.2. La violazione dei divieti di cui al presente articolo costituisce causa di risoluzione immediata del contratto ai sensi dell'art. 11 e può dar luogo a responsabilità civile e penale del Cliente.

14. Veridicità, accuratezza e aggiornamento dei dati

14.1. Il Cliente è responsabile esclusivo della veridicità, dell'accuratezza, della completezza e dell'aggiornamento di tutti i dati, documenti e informazioni inseriti nel Servizio.

14.2. Il Fornitore non verifica l'accuratezza dei dati inseriti dal Cliente e non è responsabile di errori, omissioni o inesattezze nei Dati Cliente, né delle conseguenze fiscali, contabili o legali che ne derivino.

14.3. Il Cliente è consapevole che le funzionalità di OCR, AI e di categorizzazione automatica possono contenere errori e si impegna a verificare la correttezza dei risultati prima di qualsiasi utilizzo a fini dichiarativi o fiscali o di gestione e controllo aziendale.

15. Utenti autorizzati e terzi delegati

15.1. Il Cliente può autorizzare l'accesso al proprio Account a un numero limitato di utenti aggiuntivi (secondo i limiti del Piano sottoscritto), nella misura e con le modalità indicate nell'Allegato A.

15.2. Il Fornitore offre una modalità che consente agli studi di commercialisti e ai consulenti fiscali ("**Professionisti**") di gestire gli Account dei propri clienti finali, previa accettazione delle presenti Condizioni da parte del Professionista.

15.3. Il Cliente è responsabile del comportamento degli utenti autorizzati, del Professionista delegato e di qualsiasi soggetto che acceda al Servizio tramite le proprie credenziali, come se si trattasse del proprio comportamento diretto.

16. La funzionalità “Opera Come” dello Studio

16.1. La funzionalità “Opera Come” è espressamente riservata a un soggetto iscritto al Servizio nella qualità di Studio Professionale, Commercialista, Consulente o Professionista (di seguito, lo “**Studio**”) e consente di gestire la fatturazione e i documenti fiscali del Cliente per conto e nell’interesse di quest’ultimo. L’attivazione della Funzionalità integra un mandato ai sensi degli artt. 1703 e seguenti del Codice Civile, con il quale il Cliente (in qualità di mandante) conferisce allo Studio (in qualità di mandatario) il potere di compiere, in suo nome e per suo conto, le operazioni di emissione, gestione e trasmissione dei documenti fiscali e delle fatture elettroniche mediante il Servizio.

16.2. Il mandato si perfeziona mediante l’accettazione, da parte del Cliente, della richiesta di connessione inviata dallo Studio attraverso le apposite funzionalità del Servizio. Prima dell’attivazione, al Cliente viene resa un’informativa chiara e comprensibile sulle operazioni che lo Studio è abilitato a compiere per suo conto tramite la funzionalità “Opera Come”, nonché sui diritti esercitabili ai sensi del presente articolo.

16.3. Il mandato conferito in base al presente articolo abilita lo Studio esclusivamente alle seguenti operazioni: (i) creazione, modifica e invio di documenti fiscali, incluse fatture elettroniche, tramite il Software per conto del Cliente; (ii) gestione dei documenti fiscali afferenti al ciclo attivo e passivo del Cliente presenti sul Servizio (iii) accesso ai dati fiscali e ai dati personali del Cliente nella misura strettamente necessaria all'esecuzione delle operazioni delegate e (iv) visualizzazione dei movimenti dei conti correnti collegati dal Cliente al Servizio. Qualsiasi operazione che ecceda il perimetro qui definito è priva di effetti nei confronti del Cliente.

16.4. Ai sensi dell'art. 1723, primo comma, del Codice Civile, il Cliente ha il diritto irrinunciabile di revocare il mandato conferito allo Studio in qualsiasi momento e senza necessità di motivazione, mediante l'apposita funzione "*Revoca accesso Opera Come*" disponibile nell'area personale dell'applicazione. Il Cliente non può validamente rinunciare preventivamente al diritto di revoca; qualsiasi clausola o accordo in senso contrario è nullo ai sensi di legge.

16.5. Nell'ambito dell'operatività della Funzionalità, lo Studio accede ai dati personali del Cliente presenti sull'App esclusivamente in qualità di soggetto autorizzato dall'interessato. il Fornitore, in qualità di titolare del trattamento, opera quale responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) nei confronti del Cliente mandante. Lo Studio è tenuto a trattare i dati del Cliente nel rispetto della normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, esclusivamente per le finalità oggetto del mandato e sulla base delle istruzioni fornite dal Cliente e dal Fornitore. Le condizioni complete del trattamento dei dati sono disciplinate dall'Art. 23 delle presenti Condizioni.

16.6. Lo Studio risponde in proprio delle operazioni compiute nell'esercizio del mandato di cui al presente articolo, anche nei confronti di terzi, fermo restando quanto previsto dall'Art. 29 in materia di limitazione della responsabilità del Fornitore. Il Fornitore non è responsabile per atti od omissioni dello Studio compiuti in esecuzione del mandato, né per eventuali errori nell'emissione dei documenti fiscali imputabili allo Studio medesimo.

17. Fatturazione elettronica e Sistema di Interscambio (SdI)

17.1. Il Servizio consente al Cliente di emettere, ricevere e gestire fatture elettroniche in formato XML conforme alle specifiche tecniche dell'Agenzia delle Entrate, di cui al Provvedimento AdE 30 aprile 2018, prot. n. 89757 e successive modifiche.

17.2. Il Servizio consente al Cliente di visualizzare i corrispettivi trasmessi all'Agenzia dell'Entrate.

17.3. Il Fornitore, in qualità di intermediario accreditato presso l'AdE, trasmette le fatture al Sistema di Interscambio (SdI) per conto del Cliente e fornisce al cliente gli esiti di tale trasmissione. Il Cliente delega espressamente il Fornitore a svolgere tale attività di intermediazione per la durata del contratto.

17.4. Il Servizio è progettato per supportare i soggetti obbligati alla fatturazione elettronica ai sensi della normativa vigente. Per i contribuenti forfettari, l'obbligo di fatturazione elettronica si applica dal 1° gennaio 2024 senza soglie di ricavi, ai sensi della L. 30 dicembre 2021, n. 234 e delle successive disposizioni.

17.5. Il Fornitore non è responsabile di ritardi, rifiuti o anomalie nel processo di trasmissione SdI derivanti da malfunzionamenti dell'Agenzia delle Entrate o del SdI, da errori nei dati forniti dal Cliente o da cause di forza maggiore.

17.6. In caso di scarto della fattura da parte dello SdI, il Servizio notifica tempestivamente il Cliente.

18. Recupero automatico delle fatture tramite Agenzia delle Entrate

18.1. Il Servizio offre la funzionalità di recupero automatico delle fatture emesse e ricevute e dei corrispettivi trasmessi direttamente dal portale dell'Agenzia delle Entrate ("cassetto fiscale"), previa autorizzazione espressa del Cliente e configurazione dell'integrazione nell'Area Account.

18.2. Per abilitare questa funzionalità, il Cliente è tenuto a delegare espressamente il Fornitore o lo Studio ad agire in qualità di intermediario abilitato per il recupero dei documenti dal portale AdE tramite conferimento di delega (la "**Delega Unica**") dalla propria Area Riservata dell'Agenzia delle Entrate. La Delega Unica ha validità per tutto il periodo previsto dalla legge ed è revocabile in qualsiasi momento dalla propria Area Riservata dell'Agenzia delle Entrate. Al termine dei periodi di validità della Delega Unica, il Cliente è tenuto a rinnovarla secondo le modalità previste dall'Agenzia delle Entrate.

18.3. Il Fornitore non garantisce la disponibilità continuativa di questa funzionalità, che dipende dalle infrastrutture tecniche dell'Agenzia delle Entrate. In caso di blocco, interruzione o modifica delle API dell'AdE, il Fornitore non è responsabile delle conseguenti limitazioni del Servizio. Il Fornitore si impegna ad adeguare i propri sistemi nel tempo più breve possibile.

18.4. In caso di scarto di documenti nel processo di recupero, il Servizio notifica il Cliente, che è tenuto a procedere manualmente all'acquisizione del documento. Il Fornitore non è

responsabile per lo scarto di documenti trasmessi che sia imputabile ai sistemi informatici dell'Agenzia delle Entrate o del Sistema di Interscambio.

19. Servizi di pagamento e open banking (PSD2)

19.1. Il Servizio integra funzionalità di open banking PSD2, tramite soggetto individuato autorizzato a prestare servizi di informazione sui conti (AISP) e di disposizione di ordini di pagamento (PISP) ai sensi della Direttiva (UE) 2015/2366 (PSD2) e del D.Lgs. 15 dicembre 2017, n. 218.

19.2. Le funzionalità open banking comprendono:

a) AISP — Accesso in lettura ai conti correnti: il Servizio può accedere in sola lettura alle informazioni sui conti correnti bancari del Cliente (movimenti, saldi, informazioni sull'account), previa autorizzazione esplicita tramite procedura di Strong Customer Authentication (SCA) presso la banca del Cliente. L'accesso è rinnovato periodicamente, con nuova SCA richiesta ogni 180 giorni ai sensi del Regolamento Delegato (UE) 2018/389;

b) PISP — Iniziazione di pagamenti SEPA: il Servizio può avviare disposizioni di pagamento SEPA (bonifici e incassi) per conto e su iniziativa del Cliente, previa autorizzazione esplicita del Cliente per ogni singola operazione. Per ogni disposizione di pagamento SEPA avviato è applicata la commissione di Euro 0,50 di cui all'Allegato A, dovuta al Fornitore nel Periodo di Fatturazione immediatamente successivo alla disposizione di pagamento avviata.

19.3. Il Fornitore e il partner di servizi di pagamento non detengono in nessun momento i fondi del Cliente. Il processo di disposizione di pagamento avviene esclusivamente attraverso i circuiti bancari autorizzati, nel rispetto della normativa PSD2 e delle disposizioni di Banca d'Italia.

19.4. Il Cliente tramite partner terzo del Fornitore attiva un processo di autorizzazione mediante token di accesso necessario per l'erogazione del servizio open banking, nel rispetto delle prescrizioni della normativa PSD2 e del GDPR. I dati bancari del Cliente non vengono trattati dal Fornitore e non sono ceduti a terzi.

19.5. In caso di revoca dell'autorizzazione AISP o PISP da parte del Cliente (tramite l'Area Account o direttamente presso la propria banca), le relative funzionalità del Servizio cessano di essere

disponibili. Il Cliente prende atto che la revoca non comporta rimborso di commissioni già addebitate.

19.6. Il Fornitore non è responsabile di malfunzionamenti, ritardi o errori nelle operazioni di pagamento o nelle trasmissioni dati derivanti da cause imputabili alla banca del Cliente, ai circuiti SEPA o PISP.

20. Funzionalità di intelligenza artificiale

20.1. Il Servizio integra funzionalità basate su modelli di intelligenza artificiale generativa, forniti dai seguenti sub-processor (Allegato C):

a) Anthropic PBC (modelli Claude): trattamento con trasferimento extra-UE tramite Standard Contractual Clauses (SCC) ai sensi della Decisione (UE) 2021/914;

b) OpenAI Ireland Ltd (modelli GPT): entità UE, nessun trasferimento extra-UE;

c) Google Ireland Ltd (Document AI, modelli Gemini): trattamento nell'UE, con copertura della Decisione di adeguatezza UE-USA Data Privacy Framework (Decisione (UE) 2023/1795).

20.2. I Sistemi AI del Servizio sono classificati a "rischio limitato" ai sensi dell'art. 50 del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act), che impone obblighi di trasparenza nei confronti degli utenti. Il Fornitore adempie a tali obblighi informando il Cliente, tramite le presenti Condizioni e le etichette nell'interfaccia dell'App, dell'utilizzo di sistemi AI generativa.

20.3. Il Fornitore si impegna a non utilizzare i Dati Cliente per addestrare, per effettuare attività di fine-tuning o migliorare i propri modelli AI o quelli dei sub-processor, senza il previo consenso esplicito del Cliente.

20.4. Le risposte e le elaborazioni fornite dal Sistema AI hanno carattere puramente informativo e non costituiscono parere professionale, consulenza fiscale, tributaria o legale. Il Cliente è responsabile di verificare con un professionista abilitato qualsiasi informazione o calcolo prodotto dal Sistema AI prima di utilizzarla a fini dichiarativi, fiscali o legali.

20.5. Il Fornitore non garantisce l'assenza di errori, allucinazioni o inesattezze nel testo prodotto dal Sistema AI.

21. Motore di regole fiscali e cruise control contabile

21.1. Il Servizio include un motore di regole fiscali automatizzato (altresì specificato come funzione "**Cruise Control**") che controlla, categorizza e classifica automaticamente le operazioni

contabili sulla base delle normative fiscali vigenti, delle circolari e delle prassi dell'Agenzia delle Entrate.

21.2. Il motore di regole è aggiornato periodicamente dal Fornitore per recepire le variazioni normative. Il Cliente può richiedere al Fornitore l'accesso allo storico delle versioni delle regole applicate tramite comunicazione iscritta trasmessa via pec. Il Fornitore si impegna a rispondere entro 15 giorni lavorativa dalla ricezione della comunicazione. Richieste pervenute tramite altri canali non saranno considerate.

21.3. Il motore di regole fiscali è uno strumento di supporto (cruise control) e non costituisce un validatore definitivo della correttezza delle posizioni fiscali o dei dati fiscali o personali o dei documenti fiscali del Cliente. Il Fornitore non garantisce la conformità assoluta delle categorie e delle classificazioni prodotte dal motore di regole. La responsabilità finale della correttezza di ogni adempimento fiscale e contabile resta esclusivamente in capo al Cliente e al suo professionista abilitato.

21.4. In caso di discordanza tra le regole applicate dal Servizio e l'interpretazione di un professionista o dell'Agenzia delle Entrate, prevale in ogni caso la posizione del professionista/AdE. Il Cliente è tenuto a segnalare eventuali discordanze al Fornitore tramite l'Area supporto.

22. Integrazioni con servizi di terze parti

22.1. Il Servizio può integrarsi con applicazioni e servizi di terze parti, inclusi:

a) calendari e applicazioni di produttività (Google Calendar, Microsoft Outlook, Apple Calendar);

b) istituti bancari e piattaforme fintech tramite open banking PSD2 (PISP S.r.l.);

c) portali e API dell'Agenzia delle Entrate (SdI, cassetto fiscale);

d) Registro delle Imprese — Camere di Commercio (CCIAA);

e) altre integrazioni che il Fornitore potrà aggiungere nel tempo nello sviluppo di funzionalità nuove o di quelle esistenti.

22.2. L'utilizzo di servizi di terze parti è soggetto alle condizioni d'uso e all'informativa privacy del rispettivo fornitore. Il Fornitore non è responsabile delle politiche, dei malfunzionamenti, delle interruzioni o delle modifiche dei servizi di terze parti.

22.3. Il Cliente autorizza il Fornitore ad accedere ai servizi di terze parti per suo conto, limitatamente a quanto necessario per l'erogazione delle funzionalità del Servizio e nel rispetto delle autorizzazioni fornite dal Cliente.

23. Trattamento dei dati personali e GDPR

23.1. Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice Privacy) e delle successive modificazioni.

23.2. Il Fornitore agisce come:

a) Titolare autonomo del trattamento per i dati personali relativi agli Account, alle comunicazioni commerciali, alla gestione contrattuale e alla fatturazione;

b) Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR per i dati personali contenuti nei Dati Cliente (dati di terzi inseriti nel Servizio, come controparti, fornitori, dipendenti), trattati per conto del Cliente in qualità di Titolare.

23.3. Il rapporto tra il Fornitore come Responsabile e il Cliente come Titolare è regolato dal Data Processing Agreement (DPA) di cui all'Allegato D, che costituisce parte integrante delle presenti Condizioni e si intende accettato mediante la Spunta n. 1 della FEA.

23.4. I dati sono trattati su server localizzati nell'Unione Europea (Microsoft Azure Italy / EU North; Google Cloud UE). Per i trasferimenti extra-UE verso fornitori di modelli AI con sede negli USA (Anthropic PBC, Google LLC), si applicano le Standard Contractual Clauses (SCC) approvate con Decisione (UE) 2021/914 e, ove applicabile, la Decisione di adeguatezza UE-USA Data Privacy Framework (Decisione (UE) 2023/1795).

23.5. Per l'esercizio dei diritti degli interessati (accesso, rettifica, cancellazione, portabilità, opposizione, limitazione) e per qualsiasi richiesta in materia di privacy, il Cliente può contattare il Fornitore all'indirizzo info@balansapp.it.

23.6. L'Informativa Privacy completa, ai sensi degli artt. 13-14 GDPR, è disponibile all'indirizzo https://www.balansapp.it/privacy del Sito.

24. Sicurezza informatica

24.1. Il Fornitore adotta misure tecniche e organizzative adeguate, ai sensi dell'art. 32 GDPR, per garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio, tra cui:

a) cifratura in transito tramite protocollo TLS 1.2 o superiore;

b) autenticazione a due fattori (2FA-OTP) obbligatoria per l'accesso all'Account;

c) architettura multi-tenancy con isolamento logico dei dati dei diversi clienti;

d) backup periodici dei dati con procedure di disaster recovery documentate;

e) monitoraggio continuo delle infrastrutture e dei log di sistema;

f) penetration test e vulnerability assessment (VAPT) periodici, effettuati da soggetti terzi qualificati.

24.2. Il Fornitore si impegna a notificare al Cliente quanto prima possibile qualsiasi violazione dei dati personali (data breach) che possa comportare un rischio per i diritti e le libertà del Cliente, ai sensi dell'art. 33 GDPR.

24.3. Il Cliente è responsabile di mantenere aggiornati i propri sistemi e di non condividere le proprie credenziali di accesso.

25. Proprietà intellettuale

25.1. Il Servizio Balans, inclusi — a titolo esemplificativo e non esaustivo — il software, il codice sorgente, i database, le interfacce grafiche, i loghi, i marchi, i modelli AI proprietari, la documentazione, i testi, le immagini e qualsiasi altro elemento del Servizio, sono di proprietà esclusiva di Netta AI S.r.l. e sono protetti dalla normativa italiana e dell'Unione Europea in materia di diritto d'autore (L. 22 aprile 1941, n. 633, artt. 64-bis e segg.), marchi e proprietà industriale.

25.2. Il marchio "Balans" e il relativo logo sono di proprietà di Netta AI S.r.l. e sono registrati presso UIBM. È vietato qualsiasi utilizzo non autorizzato.

25.3. Il Cliente non acquista alcun diritto di proprietà intellettuale sul Servizio o sulle sue componenti per effetto del contratto. La licenza d'uso è concessa nei limiti di cui all'art. 26.

26. Licenza d'uso e contenuti del Cliente

26.1. Il Fornitore concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile, revocabile e limitata alla durata del contratto, per accedere al Servizio e utilizzarne le funzionalità nei limiti del Piano sottoscritto e delle presenti Condizioni.

26.2. I Dati Cliente sono e rimangono di proprietà esclusiva del Cliente. Il Fornitore non rivendica alcun diritto di proprietà sui Dati Cliente e li tratta esclusivamente ai fini dell'erogazione del Servizio, nel rispetto del GDPR e del DPA (Allegato D).

26.3. In caso di cessazione del contratto per qualsiasi causa, il Cliente ha diritto di esportare tutti i propri Dati Cliente in formato standard (CSV, XML, PDF) entro 30 (trenta) giorni dalla data

di risoluzione, tramite la funzione di esportazione disponibile nell'Area Account. Trascorso tale termine, il Fornitore non è tenuto a mantenere disponibili i Dati Cliente.

27. Riservatezza

27.1. Ciascuna Parte si impegna a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni confidenziali dell'altra Parte, acquisite in esecuzione del contratto, e a non divulgarle a terzi senza il previo consenso scritto dell'altra Parte.

27.2. L'obbligo di riservatezza ha durata di 5 (cinque) anni dalla cessazione del contratto per qualsiasi causa.

27.3. L'obbligo di riservatezza non si applica alle informazioni che: (i) siano già di dominio pubblico; (ii) siano state legittimamente acquisite da terzi; (iii) debbano essere divulgate per obbligo di legge o provvedimento dell'autorità.

28. Garanzie e livelli di servizio (SLA)

28.1. Il Fornitore si impegna a garantire la disponibilità del Servizio nella misura indicata nell'Allegato B (Service Level Agreement), che costituisce parte integrante delle presenti Condizioni.

28.2. Il livello di uptime garantito è pari al 95% mensile (calcolato su base mensile solare, escludendo le finestre di manutenzione programmata di cui all'Allegato B).

28.3. Il Servizio è erogato "nello stato in cui si trova" (o “as is”), nel rispetto degli impegni SLA. Il Fornitore non garantisce che il Servizio sia privo di errori, interruzioni o vulnerabilità, né che i risultati ottenuti tramite il Servizio (incluse le elaborazioni AI) siano privi di inesattezze.

28.4. Il Fornitore non rilascia alcuna garanzia in merito all'accuratezza, alla completezza o alla conformità normativa degli output prodotti dalle funzionalità di intelligenza artificiale, di OCR e di categorizzazione automatica.

29. Limitazioni di responsabilità

29.1. Nei limiti massimi consentiti dalla legge italiana, la responsabilità complessiva del Fornitore nei confronti del Cliente per qualsiasi causa, contrattuale o extracontrattuale, è limitata all'importo dei corrispettivi effettivamente pagati dal Cliente nei 12 (dodici) mesi precedenti all'evento che ha generato la responsabilità.

29.2. Il Fornitore non è in nessun caso responsabile per:

a) danni indiretti, incidentali, speciali, punitivi o consequenziali, inclusi la perdita di profitto, di dati, di avviamento o di opportunità commerciali;

b) danni derivanti da interruzioni del Servizio entro i limiti previsti dagli SLA;

c) sanzioni tributarie, fiscali o amministrative irrogate al Cliente per errori od omissioni nella gestione dei propri adempimenti;

d) errori, inesattezze o "allucinazioni" prodotte dal Sistema AI;

e) malfunzionamenti di servizi di terze parti (SdI-AdE, banche, PISP S.r.l., Strip,).

29.3. La limitazione di responsabilità si applica nella misura massima consentita dalla normativa vigente e non esclude la responsabilità per dolo o colpa grave del Fornitore, né per danni alla persona.

30. Manleva e indennizzo

30.1. Il Cliente si impegna a manlevare, tenere indenne e risarcire il Fornitore, i suoi dipendenti, dirigenti, collaboratori e sub-responsabili da qualsiasi pretesa, danno, perdita, responsabilità, costo o spesa (incluse le spese legali) derivanti da:

a) violazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni;

b) utilizzo illecito o improprio del Servizio da parte del Cliente o dello Studio o degli utenti autorizzati;

c) violazione di diritti di terzi da parte del Cliente tramite il Servizio;

d) dati falsi, erronei o illeciti inseriti dal Cliente nel Servizio.

30.2. La clausola di manleva, ai sensi dell'art. 1341 c.c., è soggetta ad approvazione specifica.

31. Forza maggiore

31.1. Nessuna delle Parti è responsabile nei confronti dell'altra per l'inadempimento o il ritardo nell'esecuzione delle proprie obbligazioni qualora tale inadempimento o ritardo sia causato da eventi di Forza Maggiore, come definiti all'art. 1.

31.2. La Parte che si trovi in una situazione di Forza Maggiore è tenuta a notificare l'altra Parte per iscritto entro 3 (tre) giorni lavorativi dall'insorgenza dell'evento, descrivendo la natura dell'impedimento e la presumibile durata.

31.3. Qualora l'evento di Forza Maggiore si protragga per oltre 60 (sessanta) giorni di calendario, ciascuna delle Parti ha diritto di risolvere il contratto con comunicazione scritta, senza penali

e senza obbligo di preavviso aggiuntivo. In caso di risoluzione per Forza Maggiore, il Fornitore rimborsa al Cliente la quota di corrispettivo prepagata e non goduta.

32. Modifiche delle Condizioni

32.1. Il Fornitore si riserva il diritto di modificare le presenti Condizioni in qualsiasi momento.

32.2. Le modifiche che incidono in modo sostanziale sui diritti e sugli obblighi del Cliente sono comunicate con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni di calendario, tramite e-mail all'indirizzo registrato e/o mediante avviso nell'App.

32.3. Se il Cliente non recede dal Servizio entro il termine di preavviso, le nuove Condizioni si intendono tacitamente accettate e si applicano a partire dalla data di decorrenza indicata nella comunicazione.

32.4. Modifiche di carattere formale (correzioni tipografiche, aggiornamento di riferimenti normativi, modifiche redazionali) o necessarie per adempire a obblighi di legge possono essere apportate senza preavviso.

33. Cessione del contratto

33.1. Il Cliente non può cedere o trasferire, in tutto o in parte, il contratto, i diritti o le obbligazioni derivanti dal medesimo, senza il previo consenso scritto del Fornitore.

33.2. Il Fornitore può cedere o trasferire il contratto a terzi, dandone comunicazione al Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. In caso di cessione, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto entro 30 giorni dalla comunicazione, senza penali.

34. Comunicazioni

34.1. Le comunicazioni inerenti al rapporto contrattuale devono essere effettuate tramite:

a) PEC (Posta Elettronica Certificata), qualora richiesta per comunicazioni formali;

b) raccomandata A/R all'indirizzo di sede legale, per comunicazioni aventi valore legale.

34.2. Il Cliente è tenuto a mantenere aggiornato l'indirizzo e-mail e la PEC registrati nell'Account. Le comunicazioni inviate dal Fornitore all'indirizzo registrato si considerano validamente ricevute.

34.3. Il Fornitore riceve le comunicazioni formali del Cliente agli indirizzi: info@balansapp.it (questioni legate al funzionamento del Servizio), info@balansapp.it (questioni legali, contrattuali, di protezione dei dati, di fatturazione e di pagamenti).

35. Tolleranza

35.1. La mancata o tardiva esercitazione da parte del Fornitore di qualsiasi diritto o rimedio previsto dalle presenti Condizioni non costituisce rinuncia a tale diritto o rimedio, né crea precedente vincolante per azioni future. La tolleranza di comportamenti difformi dal contratto non implica accettazione degli stessi.

36. Nullità parziale

36.1. Qualora una o più clausole delle presenti Condizioni risultino nulle, annullabili, inefficaci o inapplicabili in base alla normativa vigente, le restanti clausole rimangono pienamente valide ed efficaci. Le clausole nulle o inefficaci sono sostituite, ove possibile, da clausole valide di analogo contenuto e finalità, ai sensi degli artt. 1419 e 1424 del Codice Civile.

37. Legge applicabile e foro competente

37.1. Le presenti Condizioni sono regolate dalla legge italiana

37.2. Per qualsiasi controversia derivante o connessa alle presenti Condizioni, le Parti eleggono come foro esclusivo il Tribunale di Palermo, con esclusione di qualsiasi altro foro alternativo o concorrente.

38. Mediazione e risoluzione alternativa delle controversie

38.1. Fermo restando il diritto di adire l'Autorità Giudiziaria, prima di instaurare qualsiasi procedimento giudiziario, le Parti sono tenute a esperire il tentativo facoltativo di mediazione, dinanzi a un organismo di mediazione accreditato con sede in Palermo.

38.2. Qualora il tentativo di mediazione si concluda senza accordo, le Parti potranno adire il Tribunale di cui all'art. 37.

39. Lingua del contratto

39.1. Le presenti Condizioni sono redatte in lingua italiana. In caso di traduzione in altra lingua, il testo italiano fa fede e prevale in caso di difformità o ambiguità interpretativa.

APPROVAZIONE SPECIFICA EX ARTT. 1341 E 1342 C.C.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver letto, compreso e di approvare specificamente le seguenti clausole, che richiedono approvazione espressa distinta dalla sottoscrizione generale delle presenti Condizioni:

Articolo	Oggetto della clausola
Art. 5	Free Trial — mancato recesso, conversione automatica
Art. 6.3	Modifiche unilaterali dei corrispettivi dei Piani
Art. 7	Sospensione per mancato pagamento e decadenza dalla facoltà di contestazione oltre 30 giorni- Addebito di commissioni, spese e penali per chargeback ingiustificato
Art. 8	Rinnovo automatico del contratto
Art. 9	Modifiche dei piani e dei prezzi — accettazione tacita
Art. 10	Recesso del Fornitore con preavviso di 60 giorni; recesso per giusta causa con effetto immediato
Art. 11	Sospensione e Risoluzione automatica del contratto
Art. 20	Limitazione di responsabilità per errori e allucinazioni del Sistema AI
Art. 21	Limitazione di responsabilità del motore di regole fiscali — responsabilità finale del Cliente
Art. 28	Erogazione del Servizio "as is" — esclusione garanzie su output AI
Art. 29	Limitazione della responsabilità del Fornitore a 12 mesi di corrispettivi esclusione danni indiretti
Art. 30	Manleva del Cliente a favore del Fornitore
Art. 31	Risoluzione per Forza Maggiore protratta oltre 60 giorni
Art. 32	Modifiche delle Condizioni — accettazione tacita per mancato recesso entro il termine di preavviso
Art. 33	Cessione del contratto
Art. 37	Foro esclusivo: Tribunale di Palermo

Art. 38	Tentativo obbligatorio di mediazione prima di qualsiasi procedimento giudiziario

ALLEGATO A — PIANI E PREZZI

I corrispettivi si intendono IVA esclusa. Le funzionalità dei Piani possono essere aggiornate dal Fornitore con comunicazione preventiva. In caso di difformità tra il presente Allegato e il Sito, prevale il presente Allegato.

A.1 — Piani di abbonamento mensile

Caratteristica	Basic	Plus	Pro e Balans Business
Prezzo mensile (IVA esclusa)	€ 12,99	€ 17,99	€ 22,99
Fatture/ documenti mensili	10 doc/mese	30 doc/mese	Illimitati
Reportistica e analytics	Base	Avanzata	Completa + export
Open banking AISP (lettura CC)	Sì	Sì	Sì
PISP SEPA (pagamenti)	Pay-per-use €0,50 per disposizione di pagamento avviata	Pay-per-use €0,50 per disposizione di pagamento avviata	Pay-per-use €0,50 per disposizione di pagamento avviata
Assistente AI	Avanzato	Avanzato	Avanzato
Recupero fatture AdE	Sì	Sì	Sì

automatico			
Utenti aggiuntivi	Non disponibile	1 utente aggiuntivo	Fino a 3 utenti aggiuntivi
Supporto	Chat in-app (SLA S4)	Chat + email (SLA S3)	Chat + email prioritaria (SLA S2)

A.2 — Servizi pay-per-use

Servizio	Tariffa unitaria (IVA esclusa)	Note
Link pagamento SEPA (PISP initiation)	€ 0,50 per disposizione di pagamento avviata	Addebitato a utilizzo, separato dal canone, nel Periodo di Fatturazione immediatamente successivo

A.3 — Piano “Balans Business” per lo Studio

Il Fornitore offre un piano dedicato agli studi di commercialisti e consulenti fiscali (vedi Definizioni: "**Studio**") che intendono gestire i propri clienti tramite il Servizio. Le condizioni economiche del piano Balans Business sono negoziate direttamente tra lo Studio e il Fornitore e non sono indicate nel presente Allegato.

A.4 — Free Trial

Durata: 14 giorni di calendario dalla registrazione. Funzionalità disponibili: quelle del Piano Pro. Carta di credito/debito obbligatoria per l'attivazione. Nessun addebito durante il periodo di prova. Conversione automatica al Piano scelto dal Cliente alla scadenza, salvo disdetta come da Art. 5.

ALLEGATO B — SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

B.1 — Disponibilità del Servizio (Uptime)

Il Fornitore garantisce una disponibilità mensile del Servizio pari al 95% (novantacinque per cento), calcolata su base mensile solare, secondo la formula:

Uptime (%) = [(Minuti totali nel mese – Minuti di indisponibilità non programmata) / Minuti totali nel mese] × 100

Sono esclusi dal calcolo dell'uptime: (i) le finestre di manutenzione programmata; (ii) i periodi di indisponibilità derivanti da eventi di Forza Maggiore; (iii) le interruzioni causate da terze parti (AdE, SdI, istituti bancari e finanziari, PISP) non dipendenti dal Fornitore; (iv) i periodi di sospensione per inadempimento del Cliente.

B.2 Manutenzione programmata

Le operazioni di manutenzione programmata si svolgono preferibilmente ogni domenica, tra le ore 23:00 e le ore 05:00 (CET/CEST).

Il Fornitore pubblica il calendario delle manutenzioni programmate con un preavviso di almeno 24 (ventiquattro) ore, tramite e-mail all'indirizzo registrato e/o avviso nell'App.

B.3 Livelli di severità e tempi di risposta

Livello	Descrizione	Tempo di risposta	Tempo di risoluzione target
S1 — Critica	Servizio completamente non disponibile o violazione di sicurezza grave	2 ore lavorative	8 ore lavorative
S2 — Alta	Funzionalità critica degradata (SdI, fatturazione, open	4 ore lavorative	24 ore lavorative

	banking)		
S3 — Media	Funzionalità non critica non disponibile, con workaround	1 giorno lavorativo	5 giorni lavorativi
S4 — Bassa	Richieste di supporto, informazioni, miglioramenti	2 giorni lavorativi	Best effort

B.4 Service credits

In caso di mancato rispetto dello SLA di uptime nel mese di riferimento, su richiesta scritta del Cliente inviata a info@balansapp.it entro 15 (quindici) giorni dalla fine del mese, il Fornitore riconoscerà service credits calcolati come segue:

Uptime mensile effettivo	Service credit (% sul canone mensile)
Tra 98,0% e 99,5%	5%
Tra 95,0% e 98,0%	10%
Inferiore al 95,0%	20%

I service credits sono accreditati sul primo Periodo di Fatturazione utile e costituiscono l'unico e esclusivo rimedio per il mancato rispetto dello SLA di uptime, nei limiti di cui all'art. 29.

ALLEGATO C — LISTA SUB-RESPONSABILI DEL TRATTAMENTO (SUB-PROCESSORS)

Ai sensi dell'art. 28, par. 2, del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), il Cliente in qualità di Titolare del trattamento autorizza il Fornitore ad avvalersi dei seguenti sub-responsabili del trattamento ("sub-processor") per l'esecuzione dei trattamenti necessari all'erogazione del Servizio.

La lista è aggiornata alla data di pubblicazione delle presenti Condizioni. Il Fornitore si impegna a comunicare al Cliente qualsiasi aggiunta o sostituzione di sub-processor con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, tramite e-mail all'indirizzo registrato. Il Cliente ha diritto di opporsi alla modifica entro 15 giorni dalla comunicazione; in assenza di opposizione, la modifica si intende accettata.

Sub-responsabile	Categoria di servizio	Localizzazione dati	Trasferimento extra-UE	Base giuridica trasferimento
Microsoft Azure (Azure Italy / EU North)	Cloud hosting, storage, compute, backup	Italia / Irlanda (UE)	No	N/A
Anthropic PBC	Modelli LLM (Claude) — funzionalità AI generativa	USA (API accessibile da UE)	Sì	SCC Decisione (UE) 2021/914 + supplementary measures
OpenAI Ireland Ltd	Modelli LLM (GPT) — funzionalità AI	UE (entità UE)	No	N/A — entità UE
Google Ireland Ltd / Google LLC	OCR (Document AI), modelli Gemini, Google Calendar	UE (Document AI EU multi-region)	Sì (Google LLC USA)	Decisione adeguatezza UE-USA DPF — Decisione (UE) 2023/1795

AISP-PISP	AISP/PISP — servizi open banking PSD2 (lettura conti, initiation pagamenti SEPA)	Italia	No	N/A
[DA COMPILARE: provider email — es. Postmark / AWS SES EU]	Invio email transazionali (notifiche, OTP, fatture)	UE	No (se entità UE)	N/A o SCC ove applicabili
[DA COMPILARE: Stripe Payments Europe, Ltd.]	Gestione pagamenti canone (carta di credito, SDD SEPA)	UE (Stripe Europe)	No (entità UE)	N/A

Nota: per i sub-processor con sede negli USA che trattano dati personali di soggetti UE, il Fornitore adotta le Standard Contractual Clauses (SCC) approvate con Decisione (UE) 2021/914 e, ove applicabile, la Decisione di adeguatezza UE-USA Data Privacy Framework (Decisione (UE) 2023/1795). Il DPA completo, i tempi di conservazione e le misure tecniche e organizzative di sicurezza sono dettagliati nel documento DPA di cui all'Allegato D, da intendersi parte integrante e sostanziale del Contratto.