CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA PER SERVIZI SAAS

Le presenti Condizioni di fornitura disciplinano il rapporto contrattuale che si perfeziona tra **ToCore s.r.l.**, con sede in Thiene (VI), Via Gombe 18, P.IVA 04641090248 (di seguito, "Fornitore"), e il Cliente (come definito infra) per la fornitura dei servizi SaaS denominati "Intermittenti" e dei servizi accessori connessi.

SEZIONE I - DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1 - DEFINIZIONI

- Fornitore: ToCore s.r.l., con sede in Thiene (VI), Via Gombe 18, P.IVA 04641090248
- Cliente: persona giuridica o ditta individuale identificata tramite profilo utente attivato
- Servizi **Intermittenti**: l'insieme dei servizi in modalità SaaS messi a disposizione dal Fornitore per la gestione delle comunicazioni relative al lavoro intermittente, erogati tramite il portale www.lavorointermittente.com e le applicazioni mobili collegate.
- Portale: il sito web raggiungibile all'indirizzo www.lavorointermittente.com, tramite il quale il Cliente può accedere ai Servizi Intermittenti.
- App / Applicazioni mobili: le applicazioni gratuite denominate "Intermittenti Email" (e relative evoluzioni), disponibili su Apple App Store e Google Play, che consentono l'accesso e l'utilizzo dei Servizi Intermittenti da dispositivi mobili.
- Contratto: il complesso costituito dalle presenti Condizioni Generali, dal Modulo d'Ordine, dall'Offerta Economica, dalle eventuali Condizioni Particolari di servizio, dalle policy pubblicate sul Portale e da ogni ulteriore documento richiamato espressamente.
- Profilo Utente: l'account attivato dal Cliente tramite email, codice fiscale e PIN.
- Offerta Economica: il documento, anche in formato elettronico, che individua i corrispettivi, le durate e le modalità di erogazione dei Servizi Intermittenti, comprensivo delle diverse formule di abbonamento disponibili.
- Credenziali: il codice utente (username), la password e gli eventuali ulteriori fattori di autenticazione (es. OTP, codici di verifica) che consentono al Cliente l'accesso al Portale e/o alle App.
- Dati del Cliente: ogni informazione, dato o contenuto inserito o caricato dal Cliente o per suo conto nei sistemi del Fornitore tramite il Portale o le App, ivi compresi i dati relativi ai lavoratori.
- Abbonamento: la formula commerciale scelta dal Cliente (ad esempio, abbonamento per singola chiamata, per una settimana, per un anno), che definisce durata, limiti d'uso e corrispettivo dei Servizi Intermittenti.
- SLA: gli eventuali livelli di servizio (Service Level Agreement) che il Fornitore si impegna a garantire, ove espressamente previsti.

Art. 2 – Oggetto del Contratto

2.1 Il presente Contratto ha ad oggetto la fornitura, da parte del Fornitore al Cliente, dei Servizi Intermittenti in modalità SaaS, cioè accessibili da remoto via internet, tramite il Portale e le App, nei limiti e secondo le caratteristiche tecniche ed economiche indicate nell'Offerta Economica disponibile sul Portale/store digitali.

2.2 I Servizi Intermittenti consistono, in via generale, nella messa a disposizione di strumenti informatici che facilitano la predisposizione e l'inoltro di comunicazioni connesse al lavoro intermittente verso gli indirizzi indicati dalla normativa vigente e/o dalle istruzioni ministeriali, fermo restando che il Cliente rimane l'unico responsabile dell'adempimento degli obblighi di legge.

2.3 Le applicazioni mobili "Intermittenti Email" sono rese disponibili gratuitamente sugli store digitali; l'uso delle funzioni di invio delle comunicazioni disciplinate dal presente Contratto è subordinato all'attivazione e al pagamento anticipato dell'Abbonamento prescelto. L'installazione delle App non costituisce di per sé attivazione dei Servizi Intermittenti.

2.4 Restano espressamente esclusi dall'oggetto del Contratto, salvo diverso accordo scritto tra le Parti:

- attività di consulenza giuslavoristica, fiscale o legale;
- verifiche di correttezza, completezza o conformità normativa dei Dati del Cliente;
- sviluppo di funzionalità personalizzate non previste nel servizio standard;
- integrazioni con sistemi o piattaforme di terzi non espressamente indicate nell'Offerta Economica.

Art. 3 – Perfezionamento del Contratto e attivazione del servizio

3.1 Il Contratto si intende perfezionato quando ricorrono congiuntamente:

- l'attivazione di un profilo utente da parte del Cliente, tramite inserimento dell'indirizzo email aziendale e del codice fiscale (o partita IVA) e successiva validazione mediante codice PIN ricevuto via email, secondo la procedura indicata nel Portale e/o nelle App;
- la messa a disposizione, tramite link contenuto nell'email di invio del PIN e/o tramite pubblicazione sul Portale, del testo delle presenti Condizioni Generali di Contratto;
- il buon esito del pagamento anticipato del corrispettivo relativo all'Abbonamento prescelto, effettuato con una delle modalità indicate nell'Offerta Economica o negli store digitali.

3.2 Il completamento della procedura di attivazione del profilo utente, mediante inserimento del PIN e conferma dei dati richiesti, comporta l'integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni Generali e degli ulteriori documenti che compongono il Contratto.

3.3 Una volta perfezionato il Contratto, il Fornitore abilita le funzionalità oggetto dell'Abbonamento scelto entro un termine ragionevole, di norma immediato rispetto alla conferma di pagamento, salvo malfunzionamenti tecnici o manutenzioni dei sistemi.

3.4 L'attivazione delle funzionalità è resa evidente al Cliente attraverso la possibilità di utilizzare, tramite il proprio profilo utente, le opzioni di invio delle comunicazioni previste dall'Abbonamento all'interno del Portale e/o delle App.

3.5 Il Cliente dichiara di agire nell'esercizio della propria attività d'impresa o professionale, di aver fornito dati veritieri (in particolare indirizzo email e codice fiscale) e di aver letto, compreso e accettato le presenti Condizioni Generali di Contratto prima del completamento dell'attivazione del profilo utente.

Art. 4 – Accesso ai servizi, Portale, App e Credenziali

4.1 Il Cliente può accedere ai Servizi Intermittenti tramite il Portale e/o tramite le App installate sui propri dispositivi, utilizzando il profilo utente attivato secondo quanto previsto all'articolo 3 e le relative Credenziali.

4.2 Le Credenziali sono personali e non cedibili; il Cliente è tenuto a conservarle con la massima diligenza, a mantenerle riservate e a non comunicarle a terzi non autorizzati. Il Cliente è responsabile di ogni attività effettuata mediante l'utilizzo delle proprie Credenziali.

4.3 Il Cliente si impegna ad aggiornare senza indugio i propri dati identificativi (in particolare indirizzo email e codice fiscale/partita IVA) qualora subiscano variazioni, al fine di garantire la correttezza delle informazioni associate al profilo utente.

4.4 In caso di smarrimento, sospetto utilizzo abusivo o sottrazione delle Credenziali, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione al Fornitore attraverso i canali indicati sul Portale e a procedere al cambio della password secondo le procedure rese disponibili. Fino al momento della comunicazione, resta a carico del Cliente ogni responsabilità per l'uso improprio dei Servizi Intermittenti.

4.5 Il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere o disabilitare l'accesso del Cliente ai Servizi Intermittenti, anche senza preavviso, qualora rilevi utilizzi anomali, violazioni delle presenti Condizioni Generali o esigenze di sicurezza, ferme restando le ulteriori previsioni in materia di sospensione e risoluzione del Contratto.

Art. 5 – Abbonamenti, pagamento anticipato e assenza di rinnovo automatico

5.1 I Servizi Intermittenti sono fruibili dal Cliente mediante attivazione di una delle formule di Abbonamento disponibili, quali a titolo esemplificativo:

- abbonamento per singola chiamata;
- abbonamento con durata limitata (ad esempio settimanale);
- abbonamento con durata annuale.

5.2 Per ciascuna formula di Abbonamento sono indicati, nell'Offerta Economica o nelle informazioni rese disponibili sul Portale o negli store digitali, la durata, il perimetro di utilizzo dei Servizi Intermittenti, gli eventuali limiti (ad esempio numero massimo di chiamate) e il relativo corrispettivo.

5.3 Il corrispettivo dovuto per l'Abbonamento è sempre dovuto **in via anticipata** e il Cliente prende atto che l'effettiva fruizione dei Servizi Intermittenti è subordinata al buon esito del pagamento. In mancanza di pagamento, l'Abbonamento non viene attivato o rinnovato e le funzionalità a pagamento non risultano disponibili.

5.4 Gli Abbonamenti non prevedono il rinnovo automatico: alla scadenza del periodo di validità, l'Abbonamento cessa automaticamente i propri effetti e il Cliente non potrà più utilizzare le funzionalità a pagamento, salvo attivazione di un nuovo Abbonamento.

5.5 Il Fornitore potrà inviare, a titolo meramente informativo e senza assunzione di obbligo, uno o più avvisi di prossima scadenza dell'Abbonamento all'indirizzo email associato al profilo utente. Il mancato invio o la mancata ricezione di tali avvisi non costituirà inadempimento del Fornitore né darà diritto ad alcun rimborso, indennizzo o proroga della durata dell'Abbonamento.

5.6 Il Cliente prende atto che, in considerazione della natura digitale e immediatamente fruibile del servizio, una volta attivato l'Abbonamento il corrispettivo versato non è rimborsabile, fatto salvo quanto eventualmente previsto da norme inderogabili di legge e fermo restando che il Cliente agisce in qualità di professionista/imprenditore.

Art. 6 – Inserimento, correttezza e responsabilità sui dati

6.1 Il Cliente è l'unico responsabile dei Dati del Cliente inseriti o comunque trattati tramite il Portale e/o le App, compresi, a titolo esemplificativo, i dati anagrafici dell'azienda, i dati dei lavoratori, i periodi di chiamata, le date e gli orari, i codici richiesti dalla normativa e gli indirizzi email utilizzati per le comunicazioni.

6.2 Il Fornitore non è tenuto a verificare, né effettua controlli, sulla correttezza, completezza, aggiornamento o conformità normativa dei Dati del Cliente, né sul loro rispetto della disciplina in materia di lavoro, previdenza, fisco e sicurezza. Ogni responsabilità in merito resta integralmente in capo al Cliente.

6.3 Il Cliente si impegna a inserire e verificare con la massima attenzione tutti i dati prima di confermare ogni operazione di invio, accertandosi in particolare della correttezza dei dati identificativi dell'azienda, dei lavoratori interessati, delle date e degli orari di chiamata e dell'indirizzo email del destinatario e delle eventuali copie.

6.4 Il Cliente si impegna a mantenere aggiornati i Dati del Cliente e a correggere tempestivamente eventuali errori o imprecisioni di cui venga a conoscenza, anche ripetendo le operazioni di invio, se necessario, nel rispetto dei termini di legge.

6.5 Il Fornitore non modifica né altera i dati inseriti dal Cliente.

6.6 Il Cliente manleva e tiene indenne il Fornitore da qualsiasi pretesa, sanzione, costo o danno (anche verso terzi) derivante da errori, omissioni o inesattezze nei Dati del Cliente, nonché dall'uso dei Servizi Intermittenti in violazione della normativa vigente o delle presenti Condizioni Generali.

Art. 7 – Invio delle comunicazioni e verifica del buon esito

7.1 I Servizi Intermittenti mettono a disposizione del Cliente funzionalità che, al termine della procedura di compilazione, generano un comando verso i sistemi del Fornitore per l'invio di un'email contenente i dati inseriti dal Cliente all'indirizzo previsto per la comunicazione del lavoro intermittente, nonché, ove configurato, agli indirizzi di copia indicati dal Cliente.

"Il Fornitore garantisce il corretto funzionamento tecnico del sistema di generazione e inoltro dell'email fino al proprio server SMTP, intendendosi escluso il percorso successivo sui server di terzi.

7.2 Il Cliente prende atto che il completamento della procedura all'interno del Portale o delle App costituisce esclusivamente l'invio del comando ai sistemi del Fornitore

e non garantisce, di per sé, il recapito effettivo dell'email al destinatario (es. Ministero) né la sua corretta acquisizione da parte dei sistemi di quest'ultimo.

7.3 Il Cliente è tenuto a indicare un proprio indirizzo email (o quello del proprio consulente) per la ricezione di una copia del messaggio inviato. La ricezione di tale copia costituisce un importante riscontro tecnico del buon esito della spedizione dal sistema del Fornitore; in assenza di tale copia, il Cliente deve considerare che la procedura non si è conclusa positivamente.

7.4 Qualora il Cliente non riceva la copia dell'email entro un lasso di tempo ragionevole dall'invio del comando, dovrà:

- verificare la correttezza dell'indirizzo email di copia indicato;
- controllare eventuali filtri antispam o blocchi del proprio sistema di posta;
- ritenere che la comunicazione non sia andata a buon fine e provvedere a ripetere l'intera operazione di invio, eventualmente ricorrendo anche alle modalità alternative previste dalla normativa (es. portali istituzionali, PEC, altre procedure).

7.5 In ogni caso, resta esclusiva responsabilità del Cliente:

- verificare di avere effettuato le comunicazioni nei termini e con le modalità previste dalla legge;
- controllare il buon esito delle comunicazioni, anche mediante le ricevute eventualmente messe a disposizione dai sistemi del destinatario;
- adottare senza indugio soluzioni alternative in caso di malfunzionamento del Servizio o dei sistemi del destinatario, in modo da evitare inadempimenti agli obblighi normativi.

7.6 Il Fornitore non risponde, a nessun titolo, di mancati o tardivi invii, di mancata ricezione o errata elaborazione delle comunicazioni da parte del destinatario, né di eventuali sanzioni, contestazioni o danni derivanti dalla mancata o irregolare effettuazione delle comunicazioni stesse, anche quando dovuti a disservizi di rete, problemi dei server di terzi, filtri antispam, configurazioni dei sistemi di posta del Cliente o di soggetti pubblici/privati coinvolti.

7.7 Verifica dei dati e presunzioni di correttezza

Il Cliente prende atto che:

- **Se non riceve la copia dell'email** entro un tempo ragionevole dall'invio del comando, deve considerare che **l'email non è stata inviata** e provvedere immediatamente a ripetere l'operazione;
- **Se riceve la copia dell'email**, deve comunque **verificare con attenzione** la correttezza dei dati riportati, in particolare:
    - i dati identificativi dell'azienda (ragione sociale, P.IVA/CF, indirizzo, contatti);
    - i dati anagrafici dei lavoratori (nome, cognome, CF);
    - le date e gli orari di inizio e fine della chiamata indicati;
    - l'indirizzo email del destinatario ministeriale.

Il Fornitore non è tenuto ad alcun controllo di merito sui Dati del Cliente né risponde di eventuali errori od omissioni contenuti nelle email inviate, anche se ricevute in copia dal Cliente. La mera ricezione della copia non esonera il Cliente dalla responsabilità di verificare la correttezza sostanziale dei dati ai fini dell'adempimento degli obblighi normativi.

Art. 8 – Durata degli abbonamenti e cessazione

8.1 Ogni Abbonamento ha una durata predeterminata, indicata nell'Offerta Economica o nelle informazioni rese disponibili sul Portale o negli store digitali al momento dell'acquisto (ad esempio: singola chiamata, 7 giorni, 365 giorni), che decorre dalla data di attivazione delle funzionalità a pagamento.

8.2 Alla scadenza naturale dell'Abbonamento, le funzionalità a pagamento cessano automaticamente di essere disponibili senza necessità di preavviso. Il Cliente non potrà più inviare comunicazioni tramite i Servizi Intermittenti fino all'attivazione di un nuovo Abbonamento.

8.3 Il Fornitore non è tenuto a comunicare la scadenza dell'Abbonamento, salvo quanto previsto dall'art. 5.5 in merito agli avvisi di cortesia. Eventuali comunicazioni di tal genere hanno natura meramente informativa e il loro mancato invio o mancata ricezione non proroga la durata dell'Abbonamento né costituisce inadempimento.

8.4 In caso di mancata fruizione totale o parziale dell'Abbonamento per qualsiasi motivo imputabile al Cliente

(ad esempio, oblio, mancanza di necessità operative), non è previsto alcun rimborso del corrispettivo già pagato, né proroga o estensione della durata.

8.5 Alla cessazione dell'Abbonamento per qualsiasi causa, il profilo utente del Cliente resta attivo per la consultazione delle operazioni storiche eventualmente memorizzate, salve le limitazioni tecniche di retention dei dati previste dalle policy del Fornitore. L'accesso alle funzionalità a pagamento resta comunque disabilitato.

Art. 9 – Limitazione di responsabilità del Fornitore

9.1 Il Cliente prende atto che i Servizi Intermittenti possono integrare componenti software, librerie o framework sviluppati da terze parti, utilizzati secondo le rispettive licenze e best practice tecniche, il cui funzionamento non è interamente controllabile dal Fornitore.

Eventuali malfunzionamenti derivanti da incompatibilità, vulnerabilità o modifiche tecniche rese necessarie da aggiornamenti di sicurezza dell'infrastruttura (ivi inclusi aggiornamenti di versione del linguaggio PHP, sistema operativo o componenti software correlati) non costituiscono inadempimento del Fornitore, fermo restando l'impegno di quest'ultimo ad adottare, entro tempi ragionevoli, le misure tecniche necessarie al ripristino del servizio.

Il Cliente si impegna a segnalare tempestivamente eventuali anomalie.

9.2 La responsabilità del Fornitore per qualsiasi danno diretto derivante dall'utilizzo dei Servizi Intermittenti è limitata all'importo del corrispettivo effettivamente pagato dal Cliente per l'Abbonamento oggetto dell'inadempimento nei 12 mesi precedenti l'evento dannoso.

9.3 Sono espressamente esclusi dalla responsabilità del Fornitore:

- i danni indiretti, conseguenziali o lucrativi (ivi inclusi mancati guadagni, perdita di opportunità commerciali, danno reputazionale);
- le perdite derivanti da interruzioni del Servizio per cause di forza maggiore, manutenzioni ordinarie/straordinarie, problemi di rete, malfunzionamenti di server di terzi (inclusi provider di hosting, servizi email, store digitali);
- le violazioni normative, sanzioni amministrative, penali o civili derivanti dall'errato utilizzo dei Servizi Intermittenti o dall'inserimento di Dati del Cliente non corretti;
- i danni derivanti da mancata o tardiva ricezione delle comunicazioni da parte dei destinatari o da errata elaborazione delle stesse.

9.4 Il Cliente manleva e tiene indenne il Fornitore da qualsiasi pretesa di terzi, ivi inclusi lavoratori, enti pubblici o autorità, derivante dall'utilizzo dei Servizi Intermittenti, nonché da eventuali costi legali o spese sostenute dal Fornitore per la propria difesa.

9.5 Il Fornitore non garantisce che i Servizi Intermittenti siano idonei a sostituire integralmente gli adempimenti normativi del Cliente né che soddisfino specifiche esigenze operative o requisiti tecnici particolari del Cliente, restando a carico di quest'ultimo ogni valutazione di adeguatezza.

9.6 Evoluzione normativa e tecnica

9.6.1 I Servizi Intermittenti sono realizzati e funzionano secondo le specifiche tecniche e i requisiti normativi vigenti al momento della loro pubblicazione ufficiale sugli store digitali e del lancio delle relative versioni.

9.6.2 Qualora le specifiche tecniche o i requisiti normativi per le comunicazioni di lavoro intermittente subiscano significative modificazioni da parte delle autorità competenti, il Fornitore si riserva un termine di **30 (trenta) giorni** per adeguare i Servizi Intermittenti alle nuove disposizioni.

9.6.3 Durante tale periodo di adeguamento, il Cliente si impegna ad utilizzare modalità alternative previste dalla normativa. Durante tale periodo di adeguamento, il Cliente non potrà esercitare pretese di inadempimento, risoluzione del Contratto o risarcimento danni. Il Fornitore informerà tempestivamente i Clienti dell'avvenuto adeguamento o dell'impossibilità tecnica/economica di adeguamento.

9.6.4 In caso di impossibilità di adeguamento entro i 30 giorni, il Fornitore rimborserà al Cliente, a richiesta di quest'ultimo, **esclusivamente il corrispettivo proporzionale alla parte non fruita dell'Abbonamento** dalla data di efficacia delle nuove disposizioni fino alla disattivazione del

servizio. Tale rimborso costituisce integrale soddisfazione di qualsiasi pretesa del Cliente.

Art. 10 – Assistenza e manutenzione

10.1 Assistenza tecnica

Il Fornitore fornisce assistenza tecnica limitatamente a:

- malfunzionamenti tecnici del Servizio non imputabili al Cliente;
- problemi di accesso al Portale o alle App riconducibili ai sistemi del Fornitore;
- chiarimenti sull'uso delle funzionalità standard dei Servizi Intermittenti.

Canali di assistenza:

- Ticket online tramite il sistema disponibile sul Portale;
- Email all'indirizzo **support@lavorointermittente.com**;
- Telefono durante orario lavorativo: lun-ven 9:00-12:00 al numero **0445-1922190**, se previsto.

Tempi di risposta (orario lavorativo lun-ven 9:00-12:00):

- Problemi bloccanti (impossibilità totale di accesso/invio): presa in carico entro **4 ore lavorative**;
- Problemi non bloccanti: presa in carico entro **24 ore lavorative**;
- Richieste di chiarimento/informazioni: presa in carico entro **48 ore lavorative**.

I tempi indicati si riferiscono esclusivamente alla **presa in carico** del ticket e non garantiscono tempi di risoluzione definitivi, che dipendono dalla complessità del problema e dalla collaborazione del Cliente.

10.2 Manutenzione ordinaria programmata

Il Fornitore si riserva di eseguire:

- aggiornamenti di sicurezza obbligatori;
- implementazione di nuove funzionalità;
- ottimizzazioni delle performance.

Tali interventi saranno preceduti da preavviso di almeno **7 giorni** tramite comunicazione sul Portale e/o email al Cliente. Le finestre di manutenzione saranno programmate preferibilmente in orari notturni o festivi per minimizzare l'impatto sull'utilizzo dei Servizi Intermittenti.

10.3 Manutenzione straordinaria

In caso di emergenze tecniche (vulnerabilità critiche, attacchi informatici rilevati), il Fornitore potrà eseguire interventi urgenti senza preavviso. Il Cliente sarà informato a intervento ultimato.

10.4 Esclusioni dall'assistenza

L'assistenza non copre:

- problemi dovuti a configurazione errata dei dispositivi del Cliente;
- malfunzionamenti di infrastrutture di terzi (connettività, servizi email);
- richieste di personalizzazione o consulenza normativa;
- formazione all'uso del Servizio.

Art. 11 – Sospensione del servizio

11.1 Il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere, in tutto o in parte, l'accesso ai Servizi Intermittenti, con effetto immediato e senza preavviso, nei seguenti casi:

a) mancato pagamento del corrispettivo dell'Abbonamento entro i termini previsti;

b) utilizzo dei Servizi Intermittenti in violazione delle presenti Condizioni Generali o della normativa vigente;

c) comportamenti che ledano la sicurezza dei sistemi del Fornitore o di terzi (es. tentativi di accesso non autorizzato, invio massivo anomalo, attacchi informatici);

d) necessità di eseguire interventi urgenti di manutenzione o sicurezza;

e) ordine di autorità giudiziarie o amministrative.

11.2 Durante il periodo di sospensione, il Cliente non ha accesso alle funzionalità a pagamento e non matura crediti o indennizzi di alcun genere, salvo che la sospensione sia dovuta a colpa esclusiva del Fornitore.

11.3 Il servizio sarà ripristinato, senza formalità, non appena verranno rimosse le cause di sospensione. In caso di sospensione per inadempimento del Cliente, il Fornitore potrà addebitare eventuali costi di ripristino.

11.4 La sospensione non esonera il Cliente dagli obblighi di pagamento già scaduti né interrompe i termini normativi per le comunicazioni di lavoro intermittente, restando a carico del Cliente l'adozione di soluzioni alternative.

11.5 Il Fornitore ha la facoltà di sospendere il servizio anche per interventi di manutenzione programmata non differibile con un preavviso non inferiore a 12 ore, comunicato tramite il sito internet.

Art. 12 – Recesso e risoluzione del contratto

12.1 Recesso del Cliente

Il Cliente può recedere dal Contratto in qualsiasi momento comunicandolo con preavviso di 7 giorni mediante PEC all'indirizzo **lavorointermittente@pec.it**. Il recesso ha effetto alla scadenza del preavviso e non dà diritto a rimborso del corrispettivo già pagato.

12.2 Recesso del Fornitore

Il Fornitore può disattivare il profilo utente del Cliente con preavviso di 15 (quindici) giorni, comunicandolo all'indirizzo email associato al profilo.

12.3 Clausola risolutiva espressa (ex art. 1456 c.c.)

Il Contratto si intende risolto di diritto, con effetto immediato, nei seguenti casi **senza necessità di ulteriore comunicazione**:

a) **Gravi violazioni del Cliente**:

- uso dei Servizi Intermittenti per attività illecite o fraudolente;
- violazione grave e reiterata delle presenti Condizioni Generali;
- mancato pagamento protratto oltre 30 giorni nonostante sollecito via PEC;
- divulgazione delle Credenziali a terzi non autorizzati con conseguenze dannose per il Fornitore o altri utenti;
- violazione degli obblighi di riservatezza.

b) **Cessione non autorizzata**: cessione totale o parziale del Contratto a terzi senza consenso scritto del Fornitore.

c) **Procedure concorsuali**: apertura di procedure fallimentari, concordato preventivo o analogo procedimento a carico del Cliente.

12.4 Effetti della risoluzione

Alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa:

- le funzionalità a pagamento vengono immediatamente disabilitate;
- il profilo utente resta consultabile per 90 giorni per l'accesso alle operazioni storiche, dopodiché può essere cancellato definitivamente;
- il Cliente decade da ogni diritto derivante dal Contratto;
- restano fermi gli obblighi di riservatezza e le limitazioni di responsabilità sopravviventi.

12.5 Rimborsi

Non è previsto rimborso dei corrispettivi già pagati per Abbonamenti in corso, salvo quanto espressamente previsto dall'art. 9.6.4 o da norme inderogabili di legge.

Art. 13 – Forza maggiore e responsabilità di terzi

13.1 Eventi di forza maggiore

Il Fornitore non risponde degli inadempimenti o ritardi nell'esecuzione degli obblighi contrattuali derivanti da eventi di forza maggiore, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo: calamità naturali, eventi tellurici, alluvioni, incendi, epidemie, pandemie, interruzioni prolungate dell'energia elettrica, scioperi, sommosse, atti terroristici, provvedimenti delle autorità pubbliche, blocchi o modifiche improvvise delle procedure ministeriali.

13.2 Infrastrutture e servizi di terzi

Il Fornitore non è responsabile per malfunzionamenti, interruzioni o inadempimenti imputabili a:

a) provider di hosting e server (es. Aruba S.p.A.);

b) servizi di posta elettronica (server SMTP, filtri antispam, provider email del Cliente o destinatari);

c) store digitali (Apple App Store, Google Play Store);

d) infrastrutture di rete e telecomunicazioni (connettività internet, DNS);

e) sistemi informatici del Ministero del Lavoro o altre pubbliche amministrazioni (recapito email, elaborazione comunicazioni, modifiche procedurali).

13.3 Dipendenza da servizi esterni

Il Cliente prende atto che i Servizi Intermittenti dipendono dal corretto funzionamento di servizi di terzi per aspetti essenziali (invio email, hosting, distribuzione App). Disservizi di tali soggetti esonerano il Fornitore da ogni responsabilità.

13.4 Gestione delle indisponibilità

In caso di indisponibilità dovuta a forza maggiore o responsabilità di terzi, il Fornitore:

- informerà tempestivamente il Cliente, ove possibile;
- riprenderà l'erogazione non appena cessate le cause;
- non corrisponderà indennizzi, crediti o rimborsi, salvo art. 9.6.4.

13.5 Manleva

Il Cliente manleva il Fornitore da pretese, sanzioni o danni derivanti da interruzioni/malfunzionamenti causati da forza maggiore o servizi di terzi, ivi comprese le conseguenze sugli adempimenti normativi di comunicazione del lavoro intermittente.

Art. 14 – Obblighi del Cliente

14.1 Informazioni veritiere e aggiornate

Il Cliente si impegna a:

- fornire informazioni anagrafiche veritiere e aggiornate (indirizzo email aziendale, codice fiscale/partita IVA) al momento dell'attivazione del profilo utente;
- comunicare tempestivamente al Fornitore ogni variazione dei dati identificativi rilevanti tramite i canali indicati sul Portale;
- garantire la veridicità e completezza dei Dati del Cliente per ciascuna comunicazione.

14.2 Custodia delle Credenziali

Il Cliente si impegna a:

- custodire con massima diligenza le Credenziali;
- non divulgarle a terzi non autorizzati;
- comunicare immediatamente smarrimento o sospetto abuso.
  È responsabile di tutte le operazioni effettuate con le proprie Credenziali.

14.3 Verifiche e conservazione

Il Cliente è responsabile di:

- verificare attentamente i dati prima di ogni invio (dati azienda, lavoratori, date);
- conservare propri screenshot/stampe delle comunicazioni ai fini documentali normativi.

14.4 Uso conforme

Il Cliente si impegna a:

- utilizzare i Servizi solo per comunicazioni legittime di lavoro intermittente;
- rispettare le istruzioni operative del Portale/App;
- non sovraccaricare i sistemi con invii anomali.

14.5 Manleva

Il Cliente manleva il Fornitore da pretese di terzi (lavoratori, enti pubblici) derivanti dall'uso dei Servizi Intermittenti o da Dati del Cliente non corretti.

Art. 15 – Proprietà intellettuale e licenza d'uso

15.1 Proprietà intellettuale

I Servizi Intermittenti, il Portale, le App, i relativi software (inclusi codice sorgente, algoritmi, database), design grafico, marchi e loghi sono proprietà esclusiva del Fornitore e/o suoi licenzianti, protetti da diritto d'autore e marchi.

15.2 Licenza concessa

Licenza d'uso **non esclusiva, non trasferibile, non sublicenziabile**, limitata alla durata del Contratto/Abbonamenti, per uso interno aziendale nella comunicazione del lavoro intermittente.

15.3 Divieti

Vietato: copiare, decompilare, modificare, rivendere, sublicenziare, rimuovere copyright.

15.4 Decadenza

Licenza decade automaticamente alla cessazione del Contratto.

15.5 Violazioni

Fornitore si riserva risarcimento danni e risoluzione immediata.

Art. 16 – Trattamento dei dati personali (GDPR)

16.1 Ruoli delle Parti

- Il **Cliente** è Titolare del trattamento dei Dati del Cliente (inclusi i dati personali dei lavoratori) ai sensi dell'art. 4 n. 7 GDPR;
- Il **Fornitore** è Responsabile del trattamento per conto del Cliente ai sensi dell'art. 28 GDPR, limitatamente ai dati tecnici del profilo utente (email, codice fiscale) e ai Dati del Cliente elaborati tramite i Servizi Intermittenti.

16.2 Oggetto e durata del trattamento

Il Fornitore tratta i dati personali del Cliente esclusivamente per:

- attivazione e gestione del profilo utente;
- erogazione dei Servizi Intermittenti;
- assistenza tecnica;
- adempimenti fiscali e contabili.

  Il trattamento ha durata pari alla vigenza del Contratto e dei relativi Abbonamenti.

16.3 Istruzioni del Titolare

Il Fornitore tratta i dati personali esclusivamente secondo le istruzioni del Cliente impartite tramite:

- le presenti Condizioni Generali;
- le configurazioni effettuate dal Cliente nel Portale/App;
- specifiche richieste scritte per assistenza.

16.4 Misure di sicurezza

Il Fornitore adotta misure tecniche e organizzative adeguate alla natura dei dati trattati, ivi comprese:

- cifratura delle comunicazioni (HTTPS/TLS);
- controllo degli accessi;
- backup di sicurezza;
- procedure di gestione incidenti di sicurezza.

16.5 Sub-responsabili

Il Fornitore può avvalersi di sub-responsabili qualificati (es. Aruba S.p.A. per l'hosting, servizi email), previa valutazione della loro conformità GDPR. L'elenco aggiornato è disponibile sul Portale.

16.6 Violazioni di sicurezza (Data Breach)

In caso di violazione che possa comportare rischi elevati per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il Fornitore:

- notificherà il Cliente entro 48 ore dalla scoperta;
- fornirà tutte le informazioni necessarie per la notifica al Garante Privacy, ove obbligatoria.

16.7 Restituzione o cancellazione dei dati

Alla cessazione del Contratto, il Fornitore:

- metterà a disposizione del Cliente l'esportazione dei Dati del Cliente per 90 giorni;
- cancellerà definitivamente i dati entro 30 giorni dalla richiesta, salvo obblighi di legge.

16.8 Informativa privacy

L'informativa completa sul trattamento dei dati personali del Cliente è pubblicata sul Portale all'indirizzo **https://www.lavorointermittente.com/privacy** e si intende integralmente richiamata nelle presenti Condizioni Generali.

rt. 17 – Reclami

17.1 Modalità di presentazione

Il Cliente può presentare reclamo scritto entro **15 giorni** dal fatto contestato, mediante:

- PEC a **lavorointermittente@pec.it**;
- ticket sul Portale;
- raccomandata A/R: ToCore s.r.l., Via Gombe 18, 36016 Thiene (VI).

17.2 Contenuti obbligatori

Il reclamo deve specificare:

- dati Cliente/profilo utente;
- descrizione fattuale del problema;
- data/ora evento;
- danno subito;
- richiesta concreta.

17.3 Tempi di risposta

- Presa in carico: **3 giorni lavorativi**;
- Risposta definitiva: **20 giorni** dal ricevimento;
- Comunicazione proroghe per indagini tecniche.

17.4 Effetti

Il reclamo non sospende pagamenti né interrompe prescrizione. Reclami tardivi decadono.

Art. 18 – Service Level Agreement (SLA)

18.1 Obiettivo di disponibilità

Il Fornitore garantisce una disponibilità media mensile del Portale del **99%** (uptime), calcolato come:
(tempo disponibile / totale ore mese) × 100

Tempo escluso:

- manutenzioni programmate (preavviso ≥7 gg, max 8 ore/mese);
- manutenzioni straordinarie (<4 ore/mese);
- forza maggiore/responsabilità terzi (Art. 13).

18.2 Compensazioni SLA

Downtime mensile	Prolungamento Abbonamento
1-2%	+3 giorni
2-5%	+7 giorni
>5%	+15 giorni

Prolungamento automaticamente applicato all'ultimo Abbonamento attivo. Notifica via email entro 5 gg fine mese. Richiesta formale entro 10 gg via ticket/PEC.

18.3 Esclusioni

Nessun credito per:

- configurazione/accesso Cliente;
- infrastrutture terzi (hosting Aruba, email, rete);
- uso anomalo/invio massivo;
- downtime <5 minuti.

18.4 Monitoraggio

Report uptime mensili su richiesta via ticket. Il Fornitore utilizza strumenti standard di monitoraggio (es. uptime robot, pingdom).

Art. 19 – Disposizioni generali e finali

19.1 Comunicazioni

Tutte le comunicazioni ufficiali tra le Parti devono essere effettuate mediante:

- PEC all'indirizzo **lavorointermittente@pec.it** per comunicazioni dal Cliente al Fornitore;
- email all'indirizzo associato al profilo utente per comunicazioni dal Fornitore al Cliente;
- raccomandata A/R alla sede legale del Fornitore: **ToCore s.r.l., Via Gombe 18, 36016 Thiene (VI)**.
  Le comunicazioni via PEC si intendono valide anche ai fini probatori.

19.2 Legge applicabile

Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

19.3 Foro competente esclusivo

Per ogni controversia derivante dal presente Contratto, incluse quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e cessazione, è competente in via esclusiva il **Foro di Vicenza**.

19.4 Tentativo di conciliazione

Prima di adire l'autorità giudiziaria, le Parti si impegnano a tentare una conciliazione presso la Camera di Commercio di Vicenza o altra sede concordata, entro 30 giorni dalla contestazione scritta.

19.5 Modifiche alle Condizioni Generali

Il Fornitore si riserva di modificare le presenti Condizioni Generali, dandone comunicazione sul Portale e via email con preavviso di 30 giorni. Le modifiche si intendono accettate se il Cliente continua a utilizzare i Servizi Intermittenti dopo tale termine.

19.6 Nullità parziale

Qualora una o più clausole delle presenti Condizioni Generali fossero dichiarate nulle, invalide o inefficaci, le restanti clausole manterranno piena validità ed efficacia.

19.7 Intero accordo

Le presenti Condizioni Generali, unitamente agli altri documenti richiamati, costituiscono l'integrale accordo tra le Parti e sostituiscono ogni precedente intesa, scritta od orale, relativa all'oggetto del Contratto.

19.8 Sopravvivenza delle clausole

Alla cessazione del Contratto sopravvivono le seguenti disposizioni: **artt. 9 (limitazione responsabilità), 12 (recesso/risoluzione), 13 (forza maggiore), 14 (obblighi Cliente), 15 (proprietà intellettuale), 16 (GDPR), 17 (reclami), 18 (SLA)**.

ToCore s.r.l.
Thiene (VI), 31 marzo 2026
Versione 2026.3 - Vigente dal 31/03/2026