Termini di servizio

Versione 2026-11 – in vigore dal [data di pubblicazione]. Indirizzo: belsedo.com/termini

Documento in bozza, non ancora in vigore. Il testo deve ancora essere rivisto da un avvocato; le parti [tra parentesi quadre] sono dati da completare. La versione definitiva sarà pubblicata con la data di entrata in vigore.

Sommario

- 1.1 Chi siamo, a chi si applicano e documenti del contratto
- 1.2 Il servizio
- 1.3 Account e utenti
- 1.4 Prova gratuita
- 1.5 Prezzi, pagamento e fatture
- 1.6 Durata, rinnovo e disdetta
- 1.7 Pagamento non riuscito e sospensione
- 1.8 I dati del Cliente, esportazione e cancellazione
- 1.9 Uso corretto
- 1.10 Disponibilità, manutenzione e assistenza
- 1.11 Responsabilità
- 1.12 Proprietà intellettuale
- 1.13 Modifiche ai Termini
- 1.14 Legge e foro
- 1.15 Clausole da approvare specificamente
- 1.16 Cosa comprende l'abbonamento
- 1.17 Risoluzione ed effetti della cessazione
- 1.18 Cessazione definitiva del servizio da parte di Belsedò
- 1.19 Cessione del contratto e trasferimento dell'attività
- 1.20 Obblighi e garanzie del Cliente come titolare del trattamento; manleva
- 1.21 Offerta "Centri fondatori"
- 1.22 Passaggio a un altro fornitore e uscita dal servizio
- 1.23 Forza maggiore
- 1.24 Segnalazioni di contenuti illeciti e decisioni di Belsedò
- 1.25 Comunicazioni
- 1.26 Conclusione del contratto online, lingua e archiviazione
- **Allegato A. Livelli di servizio (SLA)**
  - A.1 Ambito
  - A.2 Disponibilità
  - A.3 Cosa non conta come indisponibilità
  - A.4 Assistenza e tempi di risposta
  - A.5 Gestione dei disservizi
  - A.6 Rimedi per l'indisponibilità
  - A.7 Modifiche
- **Allegato B. Politica di backup e conservazione dei dati**
  - B.1 A cosa serve

BOZZA

B.2 Copie di ripristino e loro durata
B.3 Obiettivi di ripristino
B.4 Prove di ripristino
B.5 Ripristino su richiesta del Cliente
B.6 Copia dei dati per il Cliente
B.7 Conservazione e cancellazione
B.8 Continuità del servizio
B.9 Modifiche

1.1 Chi siamo, a chi si applicano e documenti del contratto

Il servizio Belsedò è fornito da **Lorenzo Giura**, Via Aldo Moro 23, 65129 Pescara (PE), P. IVA [numero], PEC [indirizzo] ("Belsedò", "noi"). Per assistenza: supporto@belsedo.com.

Questi Termini regolano l'uso del gestionale da parte del centro estetico o del professionista che si registra ("Cliente"). Il servizio è riservato a chi agisce per la propria attività professionale o d'impresa, con dati di fatturazione italiani: non si applica il Codice del consumo. Chi si registra dichiara di avere il potere di accettare questi Termini per conto dell'attività e che i dati dell'attività indicati sono veri.

Fanno parte del contratto, come allegati: i Livelli di servizio (Allegato A) e la Politica di backup e conservazione dei dati (Allegato B), riportati in questo stesso documento, e l'Accordo sul trattamento dei dati (belsedo.com/dpa). In caso di contrasto, per il trattamento dei dati personali prevale l'Accordo sul trattamento dei dati; per il resto prevalgono questi Termini. Le descrizioni commerciali (sito, materiali promozionali) servono a presentare il servizio: gli impegni di Belsedò sono quelli scritti in questi Termini e nei loro allegati. Ogni versione dei testi resta pubblicata e scaricabile in PDF; la versione accettata dal Cliente è registrata con la data di accettazione [e viene inviata via email dopo la registrazione – da decidere e sviluppare].

1.2 Il servizio

Belsedò è un software in abbonamento, accessibile via web, per gestire agenda, schede clienti, promemoria con link WhatsApp precompilato, staff e dashboard. Le funzioni disponibili sono quelle descritte su belsedo.com al momento della sottoscrizione.

Cosa comprende l'abbonamento è indicato al punto 1.16.

Modifiche alle funzioni. Possiamo migliorare o modificare le funzioni nel tempo. Le modifiche sostanziali vengono comunicate in anticipo via email. Se eliminiamo o riduciamo in modo significativo una funzione essenziale per il Cliente, lo avvisiamo con almeno 30 giorni di anticipo e il Cliente può recedere, con rimborso della parte di abbonamento pagata e non goduta.

Belsedò non è un registratore telematico e non emette scontrini, ricevute o fatture fiscali per conto del Cliente. Gli adempimenti fiscali dell'attività restano a carico del Cliente.

Belsedò non fornisce consulenza legale, fiscale, sanitaria o in materia di privacy. I testi proposti dall'app (per esempio il messaggio precompilato del promemoria) e i numeri della dashboard sono strumenti di lavoro: il Cliente li controlla prima di usarli e decide da sé come usarli.

1.3 Account e utenti

La titolare crea l'account del centro e può invitare collaboratori con ruoli diversi (titolare, receptionist, estetista). Il Cliente:

- fornisce dati di registrazione e fatturazione veri e aggiornati;
- custodisce le credenziali, non le condivide e risponde delle attività svolte dai propri utenti;
- sceglie il ruolo di ogni collaboratore, e quindi cosa può vedere, e disattiva subito chi non collabora più;
- fa rispettare questi Termini ai propri collaboratori e li informa del trattamento dei loro dati (punto 1.20 e Informativa privacy, punto 3.8);
- ci avvisa subito a supporto@belsedo.com in caso di accesso non autorizzato.

Si entra nel gestionale dopo aver confermato l'indirizzo email e verificato il cellulare della titolare con un codice ricevuto via SMS. Una registrazione non completata (email o cellulare non confermati) viene eliminata dopo 7 giorni.

Una persona che collabora con più centri accede a tutti con la stessa email e la stessa password: se la cambia, la nuova password vale in tutti i centri. Un centro non viene informato degli altri centri in cui la persona lavora. [Testo da confermare con l'avvocato, T-043 domanda 6.]

1.4 Prova gratuita

- **Durata:** 14 giorni dalla verifica del cellulare della titolare, senza carta di credito, con le funzioni dell'edizione Base.
- **Limiti durante la prova:** fino a 2.000 clienti, 1.500 appuntamenti e 15 persone nello staff (inviti compresi) e fino a 10 email di invito al giorno. I dati di esempio contano nei limiti.
- **Una sola prova:** la prova gratuita spetta **una sola volta** per ogni persona che registra un centro e per ogni partita IVA o codice fiscale, anche se l'attività ha più sedi. Per verificarlo Belsedò confronta l'email, il cellulare e la partita IVA o il codice fiscale indicati con quelli delle prove già attivate, anche di centri non più attivi, come descritto nell'Informativa privacy. Se uno di questi dati risulta già usato, il centro viene creato senza prova gratuita, in sola lettura, e si attiva sottoscrivendo l'abbonamento. Le sedi aggiunte con "Aggiungi una sede" non hanno prova gratuita. Chi ritiene che un proprio dato sia stato usato da altri può chiedere una verifica a privacy@belsedo.com. [Testo da confermare con l'avvocato, T-043 domande 1-4 e 13.]
- **Abbonarsi durante la prova:** se il Cliente attiva l'abbonamento quando mancano più di 48 ore alla fine della prova, il primo addebito avviene automaticamente alla fine della prova e da lì l'abbonamento si rinnova come al punto 1.6; se mancano 48 ore o meno, l'addebito è immediato e la prova termina in quel momento. Disdicendo prima della fine della prova non viene addebitato nulla.
- **La prova è gratuita e serve a valutare il servizio:** non si applicano i Livelli di servizio (Allegato A). Possiamo terminare in anticipo o negare la prova in caso di uso contrario al punto 1.9 o di dati falsi.

Alla fine della prova, se il Cliente non attiva l'abbonamento, l'account passa in sola lettura: i dati restano consultabili ed esportabili ma non modificabili, e vengono cancellati come indicato al punto 1.8.

1.5 Prezzi, pagamento e fatture

- Abbonamento mensile a **[39] €** o annuale a **[390] €** per sede, **[più IVA al 22% – oggi Stripe è configurato così (aliquota esclusiva, DEPLOY.md §7); da confermare col commercialista e da scrivere allo stesso modo sul sito e nella pagina Abbonamento]**.
- Il pagamento e i rinnovi avvengono con carta tramite Stripe (Stripe Payments Europe Ltd., Irlanda); Belsedò non conosce né conserva i dati della carta. Il Cliente autorizza gli addebiti ricorrenti sulla carta indicata e la mantiene valida.
- L'abbonamento si paga in anticipo per ciascun periodo. Per ogni pagamento emettiamo fattura elettronica ai dati indicati in Impostazioni › Fatturazione [software di fatturazione da scegliere, T-066]; il Cliente risponde dell'esattezza di quei dati.
- Possiamo cambiare i prezzi con almeno 30 giorni di preavviso via email. Il nuovo prezzo si applica dal rinnovo successivo; il Cliente può disdire prima del rinnovo. Le variazioni di IVA o di altre imposte si applicano dalla loro entrata in vigore e non sono un cambio di prezzo. Resta ferma l'offerta del punto 1.21.
- **Sedi aggiuntive.** Ogni sede aggiunta con "Aggiungi una sede" è un abbonamento distinto, regolato da questi Termini e dall'Accordo sul trattamento dei dati, accettati per quella sede. Si paga subito, allo stesso prezzo, e non ha prova gratuita. Se al primo pagamento sceglie l'annuale, il primo periodo dura 13 mesi invece di 12, senza costi aggiuntivi; con il mensile non ci sono mesi in più. Il mese in più spetta una sola volta per sede, non è convertibile in denaro e non si somma a un primo periodo reso gratuito da un codice promozionale. Possiamo modificare o terminare questa promozione per le sedi create dopo la modifica, con le modalità del punto 1.13. [Testo da confermare con l'avvocato, T-043 domande 9-12.]
- **Sconti promozionali.** Uno sconto vale solo se è mostrato nella pagina Abbonamento o nella pagina di pagamento al momento dell'attivazione, solo sull'abbonamento annuale e solo per il primo anno, salvo diversa indicazione. Gli sconti non si sommano tra loro, non sono convertibili in denaro e possono essere modificati o ritirati per il futuro.

1.6 Durata, rinnovo e disdetta

L'abbonamento si rinnova automaticamente alla scadenza per un periodo uguale. Il Cliente può disdire in ogni momento dalla pagina Abbonamento, con "Gestisci pagamento" (portale di Stripe): la disdetta ha effetto alla fine del periodo già pagato e non dà diritto a rimborsi parziali, salvo i casi previsti in questi Termini.

Situazione	Regola
Abbonamento mensile	Pagamento anticipato, rinnovo automatico ogni mese
Abbonamento annuale	Pagamento anticipato, rinnovo automatico ogni anno [promemoria via email prima del rinnovo: oggi il servizio non lo invia; da sviluppare prima di prometterlo, T-067]
Disdetta del Cliente	In ogni momento dalla pagina Abbonamento: blocca il rinnovo successivo e non interrompe il periodo già pagato
Rimborso alla disdetta del Cliente	Nessun rimborso del mese già iniziato o, per l'annuale, del periodo residuo (anche nel caso del punto 1.22)
Interruzione da parte di Belsedò	Rimborso proporzionale del periodo pagato e non goduto (punti 1.2, 1.18, 1.19 e Allegato A, punto A.6)

Il contratto non ha durata pluriennale: dura quanto il periodo pagato e si rinnova per un periodo uguale finché il Cliente non disdice. Ogni sede ha il proprio abbonamento e si disdice separatamente.

1.7 Pagamento non riuscito e sospensione

Se un pagamento non va a buon fine, Stripe ritenta l'addebito per alcuni giorni [numero di giorni e di tentativi: da fissare nelle impostazioni di Stripe e scrivere qui]; durante i tentativi l'app funziona normalmente e il Cliente riceve un avviso all'email per le fatture. Se i tentativi non riescono, l'abbonamento cessa e l'account passa in sola lettura: si applicano i punti 1.8 e 1.17. Gli importi relativi al periodo in cui il servizio è stato disponibile restano dovuti.

Possiamo sospendere in tutto o in parte l'account (sola lettura o blocco degli accessi) in caso di uso illecito, violazione dei punti 1.9 o 1.20, dati di registrazione falsi, rischio per la sicurezza del servizio o di altri clienti, segnalazioni fondate (punto 1.24) o richiesta di un'autorità. Sospendiamo solo quanto serve e per il tempo necessario, comunicando via email il motivo, salvo che la legge o la sicurezza lo impediscano. Una sospensione dovuta al Cliente non dà diritto a rimborsi.

1.8 I dati del Cliente, esportazione e cancellazione

- I dati inseriti (clienti del centro, appuntamenti, note, listino) appartengono al Cliente. Belsedò li tratta solo per fornire il servizio, come **responsabile del trattamento** secondo l'Accordo sul trattamento dei dati (belsedo.com/dpa), che fa parte di questi Termini.
- Il Cliente è **titolare del trattamento** dei dati delle proprie clienti e dei propri collaboratori, con gli obblighi del punto 1.20.
- Nell'edizione Base il Cliente non deve inserire dati sanitari (patologie, allergie, terapie), altre categorie particolari di dati o dati giudiziari, né nelle note né in altri campi. Belsedò non controlla il contenuto dei dati, ma se viene a sapere che ci sono può chiedere al Cliente di rimuoverli.
- **Esportazione:** per tutta la durata dell'abbonamento e anche in sola lettura, la titolare può scaricare senza costi aggiuntivi una copia completa dei dati del centro (clienti, appuntamenti, trattamenti, cabine e staff, senza le password) da Impostazioni › Centro › "I tuoi dati" ("Esporta tutti i dati"), in un file JSON leggibile da altri programmi. Belsedò non è tenuto a fornire altri formati; su richiesta può valutarlo, anche a pagamento.
- **Copia propria:** il Cliente scarica periodicamente la copia dei propri dati e la conserva. Le copie di ripristino di Belsedò servono a ripristinare il servizio, non a conservare i dati per il Cliente (Allegato B.6).
- **Alla cessazione** (disdetta, prova non convertita, mancato pagamento, risoluzione, chiusura del servizio) i dati restano disponibili in sola lettura e scaricabili per **[90] giorni**: per una prova non convertita dalla fine della prova, con due avvisi via email a 75 e a 88 giorni; per un abbonamento dalla fine dell'ultimo periodo pagato [avvisi e cancellazione automatica dei centri che hanno pagato: da sviluppare, T-057]. In questo periodo il Cliente può riattivare l'abbonamento o scaricare la copia. Se non chiede altro, alla scadenza i dati vengono cancellati definitivamente, di norma entro i 30 giorni successivi: è l'istruzione del Cliente (Accordo sul trattamento dei dati, punto 2.9). Dopo la cancellazione i dati non sono più recuperabili. Restano solo le fatture e i dati di fatturazione, che conserviamo per 10 anni dal pagamento come richiesto dalla legge fiscale, consultabili solo da Belsedò e dal suo commercialista, e i dati che la legge ci consente di conservare per difendere un nostro diritto. Le copie di backup si sovrascrivono entro 30 giorni (oggi 7, Allegato B.2). I dettagli sono nella Politica di backup e conservazione (Allegato B).

BOZZA

1.9 Uso corretto

Il Cliente non può:

- usare il servizio per attività illecite o per inviare messaggi non richiesti;
- inserire dati che non ha il diritto di trattare o contenuti illeciti;
- tentare di accedere a dati di altri centri, aggirare le misure di sicurezza o fare prove di sicurezza senza il nostro consenso scritto;
- copiare, rivendere, concedere in uso a terzi o decompilare il software, salvo i casi in cui la legge lo consente in modo inderogabile;
- sovraccaricare il servizio con accessi automatizzati o estrarne dati in modo massivo con programmi;
- usare il servizio per sviluppare un prodotto concorrente.

1.10 Disponibilità, manutenzione e assistenza

Ci impegniamo ad adottare misure ragionevoli per mantenere il servizio disponibile in modo continuativo, ma non garantiamo l'assenza di interruzioni o di errori: sono possibili interruzioni temporanee per manutenzione, aggiornamenti, guasti dei fornitori o eventi non ragionevolmente controllabili da noi. Quando possibile annunciamo le manutenzioni in anticipo. Assistenza via email a supporto@belsedo.com e [WhatsApp al numero ...], [giorni e orari].

Obiettivo di disponibilità, finestre di manutenzione, tempi di risposta dell'assistenza e gestione dei disservizi sono descritti nei Livelli di servizio (Allegato A).

1.11 Responsabilità

- Il servizio è fornito com'è descritto in questi Termini, senza garanzie di idoneità a scopi particolari: il Cliente verifica che sia adatto alla propria attività, anche grazie alla prova gratuita. Il nostro impegno è di fornirlo con diligenza professionale (obbligazione di mezzi).
- Salvo dolo o colpa grave, non rispondiamo di mancato guadagno, perdita di clienti o di appuntamenti, danni d'immagine e altri danni indiretti; di danni causati da servizi di terzi (WhatsApp, Stripe, operatori telefonici e di posta, rete internet), da dispositivi, connessioni o credenziali del Cliente o dai suoi utenti; del contenuto dei messaggi inviati dal Cliente; della perdita di dati che il Cliente avrebbe evitato con la copia del punto 1.8.
- Salvo dolo o colpa grave, la nostra responsabilità complessiva verso il Cliente, per tutte le sedi e per tutto il contratto, è limitata agli importi pagati dal Cliente per la sede interessata nei 12 mesi precedenti il fatto. Durante la prova gratuita, in cui non c'è nulla di pagato, rispondiamo solo per dolo o colpa grave.
- Questi limiti non valgono nei casi in cui la legge non consente di limitare la responsabilità (art. 1229 c.c.) e non riducono i diritti delle persone interessate previsti dal GDPR (art. 82).
- Il Cliente comunica per iscritto ogni contestazione entro [60] giorni da quando ha scoperto il fatto.
- Il Cliente risponde dei dati che inserisce e dell'uso che ne fa, e ci tiene indenni come previsto al punto 1.20.

BOZZA

1.12 Proprietà intellettuale

Software, marchio Belsedò e contenuti del sito restano nostri. Il Cliente riceve un diritto d'uso non esclusivo e non cedibile per la durata dell'abbonamento, solo per la propria attività; non riceve il codice sorgente. Il Cliente ci concede di trattare i propri dati solo per fornire il servizio, come previsto dall'Accordo sul trattamento dei dati. Suggerimenti e idee che il Cliente ci invia possono essere usati liberamente per migliorare il servizio, senza compenso.

1.13 Modifiche ai Termini

Possiamo aggiornare questi Termini e i loro allegati. Le modifiche rilevanti vengono comunicate via email almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore; se il Cliente non le accetta può disdire prima di quella data, e se continua a usare il servizio dopo l'entrata in vigore le modifiche si intendono accettate. Le modifiche imposte dalla legge, da un'autorità o da esigenze urgenti di sicurezza possono avere effetto prima, con avviso appena possibile. Se una modifica richiede l'approvazione specifica (punto 1.15), la chiediamo nell'app: finché il Cliente non la dà, per lui vale la versione precedente fino alla fine del periodo in corso. Ogni versione è identificata da una data e resta consultabile.

1.14 Legge e foro

Si applica la legge italiana. Per ogni controversia relativa a questi Termini, ai loro allegati e all'Accordo sul trattamento dei dati è competente in via esclusiva il Foro di [città – proposta: Pescara, sede del fornitore].

1.15 Clausole da approvare specificamente

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. il Cliente approva specificamente, con la procedura descritta al momento della registrazione [firma elettronica con codice: da sviluppare, punto 5.1]: 1.2 (modifiche al servizio), 1.4 (limiti e revoca della prova, addebito automatico alla fine della prova), 1.5 (modifica dei prezzi e delle promozioni), 1.6 (rinnovo automatico e assenza di rimborsi), 1.7 (sospensione), 1.8 (cancellazione dei dati alla cessazione e onere della copia), 1.11 (limitazione di responsabilità e termine per le contestazioni), 1.13 (modifiche ai Termini), 1.14 (foro competente), 1.17 (risoluzione di diritto), 1.18 (cessazione del servizio), 1.19 (consenso preventivo alla cessione del contratto), 1.20 (manleva), 1.22 (penale di risoluzione anticipata), 1.23 (forza maggiore), 1.24 (rimozione di contenuti e sospensione), A.4 e A.6 dell'Allegato A (tempi indicativi e rimedi per l'indisponibilità), 2.7, 2.10 e 2.13 dell'Accordo sul trattamento dei dati (costi dell'assistenza, limiti delle verifiche, responsabilità tra le parti).

1.16 Cosa comprende l'abbonamento

Ogni abbonamento vale per un centro (una sede) e comprende:

- l'accesso all'app per la titolare e per i collaboratori invitati, senza limiti al numero di utenti, nel rispetto del punto 1.9 [da confermare: è quanto promette il sito; durante la prova valgono i limiti del punto 1.4];
- le funzioni dell'edizione sottoscritta, descritte su belsedo.com al momento della sottoscrizione;
- l'hosting dei dati nell'Unione Europea, con le misure di sicurezza e i possibili accessi dagli USA indicati nell'Accordo sul trattamento dei dati (punti 2.5 e 2.11);
- backup e ripristino secondo la Politica di backup e conservazione (Allegato B);
- aggiornamenti e correzioni del software, compresi nel prezzo;
- l'assistenza via email [e WhatsApp], come indicato nei Livelli di servizio (Allegato A);
- la copia completa dei dati del Cliente, scaricabile dall'app (punto 1.8).

Non comprende, salvo accordo scritto: formazione in presenza, importazione dei dati eseguita da noi (l'app permette al Cliente di importare da sé le clienti da un file CSV), sviluppi su misura, assistenza al Cliente come titolare del trattamento oltre a quanto previsto nell'Accordo (punto 2.7), l'invio dei messaggi WhatsApp (che partono dal telefono del centro) e gli adempimenti fiscali del Cliente. Ogni sede aggiuntiva ha il proprio abbonamento (punto 1.5).

1.17 Risoluzione ed effetti della cessazione

Il contratto si risolve di diritto (art. 1456 c.c.), con nostra comunicazione via email, se il pagamento resta insoluto dopo i tentativi di addebito del punto 1.7 o se il Cliente viola gravemente i punti 1.9 o 1.20 (uso illecito, accesso a dati di altri centri, tentativi di aggirare la sicurezza, dati inseriti senza averne il diritto), fermo il risarcimento dell'eventuale danno.

In ogni caso di cessazione (disdetta, prova non convertita, mancato pagamento, risoluzione, chiusura del servizio) si applica il punto 1.8: i dati restano disponibili in sola lettura e scaricabili per il periodo indicato e poi vengono cancellati. Restano validi dopo la cessazione i punti 1.8, 1.11, 1.12, 1.14, 1.20 e quanto dovuto per i periodi già usufruiti.

1.18 Cessazione definitiva del servizio da parte di Belsedò

Possiamo decidere di cessare definitivamente il servizio, comunicandolo via email con almeno **[180] giorni** di preavviso [proposta: valutare 90 giorni, più sostenibile per una ditta individuale]. Solo per eventi eccezionali che rendano impossibile rispettare questo termine (per esempio provvedimenti di un'autorità o la cessazione improvvisa di un fornitore essenziale) il preavviso può essere più breve, ma il più ampio possibile.

In caso di cessazione il Cliente ha diritto:

- a usare il servizio durante il preavviso, salvo impedimenti non dipendenti da noi;
- a scaricare in ogni momento la copia completa dei propri dati, anche nei [90] giorni successivi alla chiusura (punto 1.8);
- al rimborso proporzionale dei periodi già pagati e non goduti.

Durante il preavviso non vengono rinnovati abbonamenti oltre la data di chiusura. La vendita dell'attività a un altro fornitore non è una cessazione del servizio ed è regolata dal punto 1.19.

1.19 Cessione del contratto e trasferimento dell'attività

Belsedò può trasferire, cedere o conferire a terzi, in tutto o in parte, l'attività relativa alla piattaforma, compresi software, diritti di proprietà intellettuale, marchio, domini, infrastruttura tecnologica e contratti con i clienti.

- Se viene trasferita l'azienda o il ramo d'azienda, l'acquirente subentra nel contratto (art. 2558 c.c.). Per gli altri casi il Cliente presta fin d'ora il consenso alla cessione del contratto a chi acquisisce l'attività (art. 1407 c.c.), con effetto dalla comunicazione della cessione.
- Il Cliente viene informato per email, prima del trasferimento quando possibile, dell'identità del nuovo fornitore, dei nuovi riferimenti e delle modalità di contatto.
- Il trasferimento non comporta modifiche peggiorative delle condizioni economiche e funzionali per il periodo di abbonamento in corso, salvo diverso accordo con il Cliente o disposizioni di legge.
- I dati personali vengono trasferiti solo nel rispetto del GDPR: il nuovo fornitore subentra come responsabile del trattamento nell'Accordo sul trattamento dei dati, con misure di sicurezza almeno

equivalenti a quelle del punto 2.5, e il Cliente può scaricare la copia dei propri dati prima e dopo il trasferimento.
- Se ha una giusta causa, il Cliente può recedere entro tre mesi dalla comunicazione del trasferimento, con rimborso proporzionale del periodo pagato e non goduto e con la copia dei propri dati.

Il Cliente non può cedere il contratto senza il nostro consenso scritto, salvo in caso di trasferimento della propria azienda.

1.20 Obblighi e garanzie del Cliente come titolare del trattamento; manleva

Il Cliente decide quali dati inserire e come usarli. Per questo, verso le proprie clienti e i propri collaboratori, il Cliente:

- fornisce le informative privacy (art. 13 GDPR), individua la base giuridica di ogni trattamento e raccoglie, quando servono, i consensi, conservandone la prova: Belsedò Base non registra informative né consensi delle clienti;
- inserisce solo dati esatti, pertinenti e raccolti lecitamente, anche quando li importa da un file; per le clienti minorenni rispetta le regole sul consenso di chi esercita la responsabilità genitoriale;
- per i messaggi WhatsApp decide e controlla destinatario e testo prima dell'invio, che avviene dal proprio telefono e con il proprio account WhatsApp, nel rispetto delle condizioni di WhatsApp e delle regole sulle comunicazioni commerciali (art. 130 del Codice privacy): il testo precompilato è solo un suggerimento;
- risponde alle richieste delle persone interessate, tiene il proprio registro dei trattamenti, valuta se serve una valutazione d'impatto e, in caso di violazione dei dati, decide le notifiche al Garante e alle persone interessate;
- rispetta le norme sul lavoro nell'uso dell'app con i propri collaboratori (per esempio agenda, accessi e ruoli);
- protegge i dispositivi e le credenziali con cui si accede all'app.

Il Cliente tiene indenne Belsedò da danni, sanzioni e costi, comprese le ragionevoli spese legali, derivanti da pretese di terzi o da provvedimenti di autorità causati dalla violazione di questi obblighi, della legge o dei punti 1.8 e 1.9 da parte del Cliente o dei suoi utenti. Belsedò informa il Cliente della pretesa appena possibile e gli consente di partecipare alla difesa. Resta ferma la ripartizione delle responsabilità verso le persone interessate prevista dall'art. 82 GDPR.

1.21 Offerta "Centri fondatori"

[Da tenere solo se l'offerta resta sul sito; testo da confermare con l'avvocato.] I primi **[20]** centri che attivano un abbonamento a pagamento, in ordine di data del primo pagamento andato a buon fine registrato da Stripe, mantengono il prezzo di listino in vigore al primo pagamento (punto 1.5) per l'abbonamento di quella sede [e delle sedi aggiunte finché quell'abbonamento è attivo – da decidere: il sito oggi lo promette], alle condizioni seguenti:

- il prezzo resta bloccato finché l'abbonamento si rinnova senza interruzioni: si perde se l'abbonamento cessa per qualunque motivo (disdetta, mancato pagamento dopo i tentativi del punto 1.7, risoluzione) e, se il Cliente torna, si applica il listino di quel momento;
- il passaggio tra mensile e annuale non fa perdere il prezzo; finché l'app non permette di farlo direttamente, il Cliente lo chiede all'assistenza invece di disdire;

- vale per l'edizione Base; non comprende IVA e imposte, le nuove edizioni o i moduli a pagamento introdotti dopo, né servizi aggiuntivi;
- non limita i punti 1.2, 1.18 e 1.19: in caso di cessione dell'attività l'acquirente subentra anche in questo impegno;
- Belsedò conferma via email al Cliente se rientra tra i centri fondatori [entro ... giorni lavorativi dal primo pagamento; oggi la conferma è manuale].

1.22 Passaggio a un altro fornitore e uscita dal servizio

[Clausola richiesta dal Regolamento (UE) 2023/2854 sui dati (Data Act), capo VI, applicabile dal 12 settembre 2025: testo da confermare con l'avvocato, anche alla luce delle proposte di semplificazione per le PMI.]

- Il Cliente può chiedere in ogni momento, scrivendo a supporto@belsedo.com, di passare a un altro fornitore o a un proprio sistema, oppure di cancellare i propri dati. La richiesta ha effetto alla fine del periodo già pagato o, se mancano più di 2 mesi, alla data indicata dal Cliente, non oltre 2 mesi dalla richiesta.
- Dalla data di effetto inizia un periodo di transizione di 30 giorni in cui il servizio resta pienamente disponibile, seguito dal periodo in sola lettura del punto 1.8 ([90] giorni) per scaricare i dati.
- Dati esportabili: tutti i dati del centro inseriti nell'app (clienti, appuntamenti, trattamenti, cabine, staff, messaggi), nel file JSON del punto 1.8. Non sono esportabili le password, i dati che Belsedò tratta come titolare (punto 2.14 e Informativa privacy), i registri tecnici e il software. Il passaggio e l'esportazione non hanno costi.
- Se il Cliente con abbonamento annuale chiede il passaggio con effetto prima della fine dell'anno pagato, la parte di canone già pagata per il periodo successivo non viene rimborsata: è la penale di risoluzione anticipata che il Cliente accetta fin d'ora.
- Al termine, i dati vengono cancellati come al punto 1.8 e Belsedò conferma per iscritto la cancellazione su richiesta.

1.23 Forza maggiore

Nessuna parte risponde dei ritardi o degli inadempimenti causati da eventi fuori dal suo ragionevole controllo, come calamità, epidemie, guerre, provvedimenti di autorità, interruzioni generalizzate di energia o di rete, guasti o interruzioni dei fornitori essenziali (hosting, pagamenti, invio di email e SMS) e attacchi informatici nonostante le misure del punto 2.5. La parte colpita avvisa l'altra appena possibile e riprende appena l'evento cessa. Se l'evento impedisce l'uso del servizio per più di 30 giorni consecutivi, ciascuna parte può recedere e il Cliente ha diritto al rimborso proporzionale del periodo pagato e non goduto. La forza maggiore non esonera dal pagamento degli importi già dovuti.

BOZZA

1.24 Segnalazioni di contenuti illeciti e decisioni di Belsedò

[Applicazione del Regolamento (UE) 2022/2065 (DSA) ai servizi di Belsedò: da confermare con l'avvocato.] Belsedò non controlla in generale i dati e i contenuti inseriti dai Clienti. Chiunque può segnalare un contenuto ritenuto illecito a abuse@belsedo.com, indicando perché lo ritiene illecito, dove si trova e i propri contatti. Belsedò valuta le segnalazioni con diligenza e, se fondate o se lo chiede un'autorità, può rimuovere il contenuto, limitarne l'accesso o sospendere l'account (punto 1.7). Il Cliente interessato riceve via email il motivo della decisione e può contestarla rispondendo all'email o scrivendo a supporto@belsedo.com. Punto di contatto per le autorità e per i Clienti: supporto@belsedo.com, in italiano.

1.25 Comunicazioni

Le comunicazioni di Belsedò al Cliente avvengono via email all'indirizzo della titolare che ha registrato il centro e, per pagamenti e fatture, all'email per le fatture, oppure con avvisi nell'app. Il Cliente mantiene questi indirizzi aggiornati e controlla la posta: una comunicazione inviata all'ultimo indirizzo indicato si considera conosciuta quando vi arriva (art. 1335 c.c.). Le comunicazioni del Cliente a Belsedò vanno a supporto@belsedo.com o alla PEC [indirizzo]; quelle sui dati personali a privacy@belsedo.com.

1.26 Conclusione del contratto online, lingua e archiviazione

Il contratto si conclude quando il Cliente completa la registrazione accettando questi Termini; l'abbonamento a pagamento inizia con la sua attivazione dalla pagina Abbonamento. Il contratto è in italiano. Belsedò registra la data e la versione dei testi accettati; il Cliente può salvare e stampare i testi in PDF. Trattandosi di un contratto tra professionisti, le parti convengono di non applicare gli obblighi derogabili dell'art. 12, comma 1, e dell'art. 13 del d.lgs. 70/2003, fermo l'obbligo di mettere a disposizione le condizioni generali in modo che possano essere memorizzate e riprodotte. [Da confermare con l'avvocato.]

BOZZA

Allegato A. Livelli di servizio (SLA)

Versione 2026-11 – allegato e parte integrante dei Termini di servizio, pubblicato con essi su belsedo.com/termini

A.1 Ambito

Questi livelli di servizio si applicano all'app (app.belsedo.com) per i Clienti con un abbonamento a pagamento attivo e in regola. Non si applicano alla prova gratuita né agli account sospesi o in sola lettura.

A.2 Disponibilità

- **Obiettivo:** [disponibilità mensile dell'app del 99,5%, pari a circa 3 ore e 40 minuti di interruzione al mese – da decidere se indicare una percentuale e quale]. È un obiettivo che organizziamo per rispettare, non una garanzia di risultato.
- **Calcolo:** il servizio è indisponibile quando il controllo automatico non riesce ad accedere all'app o la maggior parte dei Clienti non può accedere o salvare dati. La disponibilità è il tempo disponibile diviso per il tempo totale del mese, esclusi i casi del punto A.3. Fanno fede i dati del nostro monitoraggio.
- **Monitoraggio:** il servizio è controllato automaticamente [ogni 5 minuti – da confermare con lo strumento scelto]; un'interruzione genera subito un avviso a Belsedò. [Pagina pubblica con lo stato del servizio – da decidere.]

A.3 Cosa non conta come indisponibilità

- Manutenzione programmata, annunciata via email [o nell'app] almeno [48] ore prima, svolta di preferenza [tra le 22:00 e le 7:00] e per non più di [4] ore al mese.
- Interventi urgenti di sicurezza, comunicati appena possibile.
- Eventi di forza maggiore (Termini, punto 1.23).
- Problemi di connessione, dispositivi o browser del Cliente, o di servizi esterni all'app (WhatsApp, Stripe, provider internet del Cliente).
- Sospensioni previste dai Termini (punto 1.7) o causate da un uso non conforme.

A.4 Assistenza e tempi di risposta

Assistenza via email a supporto@belsedo.com [e WhatsApp al numero ...], [dal lunedì al venerdì, 9:00–18:00, esclusi i festivi nazionali – da decidere]. I tempi si contano in ore lavorative dalla segnalazione.

Gravità	Esempio	Presa in carico	Obiettivo di soluzione o alternativa
Critica	App non accessibile per il centro, rischio di perdita di dati, sospetta violazione	[Entro 2 ore lavorative]	[Entro 8 ore lavorative]
Alta	Funzione principale inutilizzabile (agenda, schede clienti)	[Entro 4 ore lavorative]	[Entro 2 giorni lavorativi]
Media	Funzione secondaria con un problema, con alternativa possibile	[Entro 1 giorno lavorativo]	[Nel successivo aggiornamento]
Bassa	Domande, suggerimenti, richieste di modifica	[Entro 2 giorni lavorativi]	[Valutata nella pianificazione]

La gravità è indicata dal Cliente e può essere rivista da Belsedò motivandolo. I tempi sono indicativi e non sono termini essenziali: l'impegno è iniziare il lavoro appena possibile entro quei tempi e tenere informato il Cliente.

A.5 Gestione dei disservizi

1. Rileviamo il disservizio con il monitoraggio o dalla segnalazione del Cliente.
2. Per i disservizi critici informiamo i Clienti coinvolti via email [e sulla pagina di stato] e diamo aggiornamenti periodici [almeno ogni 4 ore lavorative – da decidere] fino alla soluzione.
3. Ripristiniamo il servizio, se necessario dalle copie di ripristino secondo la Politica di backup e conservazione (Allegato B).
4. Dopo un disservizio critico inviamo ai Clienti coinvolti, appena possibile [e comunque entro 10 giorni lavorativi], un breve resoconto: cosa è successo, quanto è durato, quali dati sono stati coinvolti e cosa facciamo per evitare che si ripeta.

Se il disservizio comporta una violazione di dati personali si applica anche il punto 2.8 dell'Accordo sul trattamento dei dati.

A.6 Rimedi per l'indisponibilità

[Scelta proposta dalla revisione T-067: nessun credito di servizio. In alternativa si possono reintrodurre crediti sul rinnovo, con soglie e percentuali, come rimedio esclusivo.] Il mancato raggiungimento dell'obiettivo di disponibilità non dà diritto a sconti o crediti. Se la disponibilità resta sotto il [97]% per due mesi consecutivi, il Cliente può recedere entro 30 giorni dalla fine del secondo mese, scrivendo a supporto@belsedo.com, con rimborso proporzionale del periodo pagato e non goduto. È il rimedio concordato per il solo mancato rispetto dell'obiettivo di disponibilità; restano ferme la responsabilità per dolo o colpa grave (art. 1229 c.c.) e quanto previsto al punto 1.11 dei Termini.

A.7 Modifiche

Possiamo migliorare questi livelli in ogni momento; le modifiche peggiorative seguono il punto 1.13 dei Termini.

BOZZA

Allegato B. Politica di backup e conservazione dei dati

Versione 2026-11 – allegato e parte integrante dei Termini di servizio, pubblicato con essi su belsedo.com/termini

B.1 A cosa serve

Questa politica dice come proteggiamo i dati dei centri da guasti, errori e incidenti, in quanto tempo li ripristiniamo, come il Cliente ne scarica una copia e quando vengono cancellati. Riguarda il database del servizio, che contiene tutti i dati inseriti nell'app: schede clienti, appuntamenti, note, listino, staff e impostazioni.

B.2 Copie di ripristino e loro durata

Tipo di copia	Frequenza	Conservazione	Dove
Backup continuo del database (ripristino a un istante preciso)	Continua, gestita dal fornitore di hosting	Ultimi 7 giorni	Render, Francoforte (Germania, UE)
Copie complete esportate a mano (per esempio per le prove di ripristino)	Quando servono	7 giorni dalla creazione	Render, Francoforte (Germania, UE)

Le copie sono cifrate e accessibili solo alle persone autorizzate da Belsedò; non sono raggiungibili dall'app. Oggi non teniamo copie proprie fuori dalla piattaforma di hosting e non conserviamo copie su dispositivi personali. [Eventuali copie proprie, se introdotte, e la loro durata – da decidere.]

Con questa configurazione un dato cancellato resta nelle copie di ripristino per al massimo 7 giorni. Nei Termini (punto 1.8) e nell'Accordo sul trattamento dei dati (punto 2.9) è indicato come limite massimo 30 giorni, per lasciare margine a eventuali copie proprie o a un cambio di fornitore.

B.3 Obiettivi di ripristino

- **Perdita massima di dati (RPO):** [pochi minuti grazie al ripristino a un istante preciso – da confermare dopo una prova di ripristino reale].
- **Tempo di ripristino del servizio (RTO):** [entro 8 ore lavorative dall'inizio dell'intervento per un guasto del database; entro 2 giorni lavorativi per un guasto grave della piattaforma che richieda di ricostruire il servizio – da confermare dopo una prova di ripristino reale].

Sono obiettivi che organizziamo per rispettare, non garanzie di risultato; i disservizi relativi sono gestiti secondo i Livelli di servizio (Allegato A).

B.4 Prove di ripristino

Prima del lancio e poi di norma ogni tre mesi ripristiniamo una copia in un ambiente separato e controlliamo che i dati siano completi e leggibili. Registriamo data ed esito di ogni prova e su richiesta ne comunichiamo una sintesi al Cliente.

[Dopo un ripristino rilanciamo subito le cancellazioni programmate, così i dati già cancellati non tornano disponibili, e avvisiamo i Clienti le cui modifiche recenti fossero andate perse – procedura da scrivere in DEPLOY.md e confermare.]

B.5 Ripristino su richiesta del Cliente

Le copie di ripristino proteggono tutto il servizio, non i singoli centri. Se il Cliente cancella dati per errore può chiederci di recuperare i dati del proprio centro a un momento precedente, entro i 7 giorni del punto B.2: lo valutiamo quando è tecnicamente possibile senza toccare gli altri centri, senza garanzia di risultato [e a preventivo – da decidere se offrirlo e a quali condizioni].

B.6 Copia dei dati per il Cliente

La titolare può scaricare in ogni momento, durante l'abbonamento e nei [90] giorni successivi alla cessazione, la copia completa dei dati del proprio centro (clienti, appuntamenti, trattamenti, cabine e staff) da Impostazioni › Centro › "I tuoi dati", in un file JSON leggibile da altri programmi. La copia è compresa nel prezzo.

Le copie di ripristino non sono un archivio a disposizione del Cliente: per conservare i dati nel tempo, anche dopo la fine del contratto, il Cliente scarica periodicamente la propria copia e la conserva (Termini, punto 1.8).

B.7 Conservazione e cancellazione

Dati	Quando vengono cancellati
Dati del centro, durante l'abbonamento	Restano finché il Cliente li usa; una scheda cliente eliminata dall'app viene cancellata subito dal database, con i suoi appuntamenti
Dati del centro, dopo una prova non convertita	90 giorni dopo la fine della prova, con avvisi a 75 e 88 giorni (al più tardi a 120 giorni)
Dati del centro, dopo la cessazione di un abbonamento	Dopo [90] giorni in sola lettura, cancellazione definitiva (punto 1.8) [automatica: da sviluppare, T-057]
Dati cancellati, nelle copie di ripristino	Spariscono entro 7 giorni (punto B.2)
Fatture e dati di fatturazione	Conservati 10 anni [dal pagamento o dalla fine dell'anno – da confermare col commercialista] per obbligo di legge, anche dopo la cancellazione del centro
Codici non reversibili che ricordano le prove gratuite già usate	24 mesi dalla cancellazione del centro [da confermare, T-043 domanda 1] (Informativa privacy)
Registri tecnici del servizio (log), con soli identificativi	14 giorni presso Render, la piattaforma di hosting
Registrazioni non completate	7 giorni

Su richiesta confermiamo per iscritto l'avvenuta cancellazione dei dati di un centro.

B.8 Continuità del servizio

In caso di chiusura del servizio o di vendita dell'attività valgono i punti 1.18 e 1.19 dei Termini: il Cliente può sempre scaricare la copia dei propri dati. [Account di hosting, dominio, pagamenti ed email intestati all'attività Belsedò, documentati e trasferibili – da verificare prima di scriverlo.]

B.9 Modifiche

Possiamo cambiare fornitore o modalità di backup senza ridurre durata delle copie o obiettivi di ripristino indicati qui; le modifiche peggiorative seguono il punto 1.13 dei Termini.

BOZZA