Condizioni generali di contratto KREATIF

LE BASI DELLA COLLABORAZIONE

Kreatif GmbH · Versione del 24 novembre 2026

1. Ambito di applicazione e prevalenza

1.1 Le presenti Condizioni generali di contratto („Condizioni generali“) si applicano a tutti i contratti di Kreatif GmbH, Via Johann Kravogl 12, 39100 Bolzano (BZ), P. IVA IT02596800215 („Kreatif“), in particolare per consulenza e project management, concept, design UX/UI e grafico, sviluppo di siti web e software, implementazione di CMS, SEO e servizi digitali, web hosting e amministrazione di server, registrazione e gestione di domini, nonché manutenzione, assistenza e supporto tecnico.

1.2 Le Condizioni generali si applicano sia ai clienti professionisti sia ai clienti consumatori. È consumatore la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta (art. 3 Codice del consumo, D.Lgs. 206/2005). Dove una disposizione distingue tra professionisti e consumatori, ciò è indicato nella singola clausola. Restano in ogni caso salve le norme inderogabili a tutela dei consumatori.

1.3 L'offerta e gli accordi individuali scritti prevalgono sulle presenti Condizioni generali. Le condizioni generali del Cliente si applicano solo se accettate per iscritto da Kreatif.

1.4 Si applica la versione delle Condizioni generali concordata al momento del conferimento dell'incarico. Le versioni pubblicate successivamente non modificano i contratti in essere; per i servizi continuativi vale il punto 14.

2. Offerta e conclusione del contratto

2.1 Le offerte di Kreatif sono valide 60 giorni dalla data di emissione, salvo diversa indicazione nell'offerta.

2.2 Il contratto si conclude con l'accettazione scritta dell'offerta da parte del Cliente, mediante sottoscrizione dell'offerta (anche digitale) o altra dichiarazione scritta di accettazione.

2.3 Prima della conclusione del contratto il consumatore riceve le informazioni previste dalla legge (artt. 48 e 49 Codice del consumo), in particolare il prezzo totale comprensivo di IVA e – per i contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali – le informazioni sul diritto di recesso con il modulo tipo di recesso. Dopo la conclusione riceve la conferma del contratto su un mezzo durevole.

3. Oggetto delle prestazioni

3.1 Natura e contenuto delle prestazioni risultano dall'offerta e dai documenti in essa richiamati. Kreatif non è tenuta a prestazioni non indicate.

3.2 Le richieste di modifica o integrazione sono concordate e remunerate separatamente. Kreatif ne indica in anticipo gli effetti su prezzo e tempi.

3.3 Manutenzione, aggiornamenti, assistenza, hosting e supporto continuativo sono dovuti solo se espressamente concordati. Restano salvi gli obblighi di aggiornamento previsti dalla legge, in particolare nei confronti dei consumatori per contenuti digitali e servizi digitali (compresi gli aggiornamenti di sicurezza).

3.4 Siti web e applicazioni sono realizzati per i browser e i tipi di dispositivo indicati nell'offerta. Se l'offerta non ne indica, si applica uno standard tecnico adeguato e usuale al momento della realizzazione. Kreatif non garantisce la compatibilità con tutti i browser, le versioni e i dispositivi.

3.5 Kreatif non è tenuta a garantire determinati posizionamenti nei motori di ricerca, numeri di visitatori o fatturati, salvo espressa garanzia.

3.6 Kreatif può avvalersi di collaboratori e di terzi qualificati e resta responsabile nei confronti del Cliente per le loro prestazioni.

4. Collaborazione del Cliente

4.1 Il Cliente mette a disposizione in modo tempestivo e completo i documenti, contenuti, informazioni, dati di accesso, decisioni e approvazioni necessari.

4.2 Se la prestazione subisce ritardi perché il Cliente non collabora o collabora in ritardo, i termini concordati si prorogano in misura adeguata. Kreatif può addebitare il maggiore impegno documentato secondo le tariffe concordate o, in mancanza, secondo quelle d'uso. Restano salvi i diritti di legge di entrambe le parti.

5. Verifica, approvazione e accettazione

5.1 Kreatif sottopone bozze e risultati intermedi alla verifica del Cliente. Il Cliente li esamina entro il termine concordato o, in mancanza, entro un termine congruo e li approva oppure indica concretamente le modifiche richieste.

5.2 Il risultato finale si considera accettato quando il Cliente lo approva o lo utilizza in modo produttivo (ad es. pubblicando il sito web) senza segnalare vizi essenziali. Restano salvi i diritti per vizi non riconoscibili al momento della verifica e i diritti di legge dei consumatori.

6. Prezzi e pagamenti

6.1 I prezzi sono espressi in euro. Per i clienti professionisti si intendono al netto dell'IVA di legge; ai consumatori Kreatif indica il prezzo totale comprensivo di IVA.

6.2 Kreatif può emettere fatture di acconto, fatture parziali e fattura a saldo, come concordato nell'offerta o nel contratto.

6.3 Il termine di pagamento risulta dall'offerta o dal contratto ed è indicato in fattura; di norma il pagamento è dovuto a vista o entro 30 giorni. In mancanza di accordo si applicano le disposizioni di legge.

6.4 In caso di ritardato pagamento si applicano, per i clienti professionisti, gli interessi moratori e il risarcimento dei costi di recupero previsti dal D.Lgs. 231/2002 e, per i consumatori, gli interessi moratori di legge ai sensi degli artt. 1224 e 1284 del Codice civile (c.c.).

6.5 Se una fattura scaduta resta non pagata, Kreatif può sospendere in misura proporzionata le prestazioni continuative (ad es. hosting, manutenzione, assistenza) fino al pagamento – solo dopo un sollecito scritto che assegni un congruo termine e preannunci la sospensione. Il sollecito è inviato all'indirizzo indicato dal Cliente; se non è recapitabile, Kreatif utilizza un altro recapito noto (ad es. PEC o posta). La sospensione non comporta la cancellazione dei dati del Cliente. L'obbligo di pagamento resta invariato.

7. Durata, recesso e risoluzione

7.1 Incarichi di progetto (ad es. concept, design, sviluppo): il Cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento. A seconda del tipo di contratto si applica l'art. 1671 c.c. (appalto), l'art. 2227 c.c. (contratto d'opera) o l'art. 2237 c.c. (prestazione d'opera intellettuale): il Cliente rimborsa le spese sostenute e paga il lavoro eseguito, nei casi degli artt. 1671 e 2227 c.c. anche il mancato guadagno. Rientrano nelle spese le prestazioni di terzi già ordinate in modo vincolante (ad es. licenze). La presente disposizione non limita il diritto di recesso dei consumatori previsto dalla legge (punto 8) né altri diritti inderogabili dei consumatori.

7.2 Servizi continuativi (ad es. hosting, domini, manutenzione, assistenza, licenze): durata, rinnovo e termine di disdetta risultano dall'offerta o dal contratto. In mancanza di accordo ciascuna parte può recedere con congruo preavviso per la fine del periodo di fatturazione in corso. Se il contratto si rinnova automaticamente, la disdetta deve pervenire entro il termine indicato nell'offerta. I periodi già pagati sono rimborsati solo se concordato o previsto dalla legge; non sono rimborsati i costi già sostenuti in modo vincolante da Kreatif presso terzi (ad es. tasse di registrazione); prevalgono i diritti inderogabili di legge in materia di recesso e rimborso. Nei contratti a tempo determinato con consumatori che si rinnovano automaticamente, Kreatif comunica per iscritto o in via telematica, 30 giorni prima della scadenza, la data entro cui è possibile inviare la disdetta; in mancanza di tale comunicazione il consumatore può recedere senza spese in qualsiasi momento fino alla scadenza successiva (art. 65-bis Codice del consumo).

7.3 Ciascuna parte può risolvere il contratto se l'altra parte viola obblighi essenziali e non pone rimedio entro il termine di legge dopo una diffida scritta (artt. 1453 ss. e 1454 c.c.). Restano salvi gli ulteriori diritti di legge.

7.4 Kreatif può recedere dal contratto se la prestazione diventa impossibile per cause a essa non imputabili e, per le prestazioni d'opera intellettuale, per giusta causa (art. 2237, comma 2, c.c.), in modo da evitare pregiudizio al Cliente. Il Cliente paga in tal caso le prestazioni eseguite a lui utili e le spese, secondo la legge.

8. Diritto di recesso dei consumatori

8.1 I consumatori hanno un diritto di recesso previsto dalla legge per i contratti conclusi a distanza o fuori dei locali commerciali di Kreatif (artt. 52 ss. Codice del consumo). Un contratto è a distanza solo se è concluso nel quadro di un regime organizzato di vendita o di prestazione di servizi a distanza, senza la presenza fisica e simultanea delle parti, mediante l'uso esclusivo di mezzi di comunicazione a distanza fino alla conclusione del contratto compresa (art. 45, comma 1, lett. g, Codice del consumo). Il solo fatto che singoli scambi avvengano per e-mail o telefono non rende il contratto un contratto a distanza.

8.2 Il periodo di recesso è di 14 giorni dalla conclusione del contratto. Se il contratto è concluso nel contesto di una visita non richiesta di Kreatif presso l'abitazione del consumatore o di un'escursione organizzata da Kreatif, è di 30 giorni (art. 52, comma 1-bis). Se Kreatif non ha informato il consumatore sul diritto di recesso, il periodo termina dodici mesi dopo la fine del periodo iniziale; se l'informazione è fornita entro tale termine, il periodo termina 14 o 30 giorni dopo il suo ricevimento (art. 53).

8.3 Il recesso si esercita con una dichiarazione esplicita a Kreatif, ad es. per e-mail a support@kreatif.it o per posta, oppure con il modulo tipo di recesso. Per i contratti conclusi tramite un'interfaccia online si applicano inoltre le disposizioni di legge sulla funzione di recesso (art. 54-bis). Per rispettare il termine è sufficiente l'invio della comunicazione prima della scadenza.

8.4 Se il consumatore chiede espressamente che Kreatif inizi la prestazione dei servizi prima della scadenza del periodo di recesso e poi recede, paga un importo proporzionale a quanto fornito fino alla comunicazione del recesso rispetto a tutte le prestazioni previste dal contratto, calcolato sul prezzo totale concordato o, se questo è eccessivo, sul valore di mercato di quanto fornito (art. 57, comma 3). Kreatif raccoglie la richiesta in modo esplicito, per i contratti negoziati fuori dei locali commerciali su un supporto durevole (art. 50, comma 3, e art. 51, comma 8). Il consumatore non deve nulla se non ha chiesto espressamente l'inizio della prestazione o se Kreatif non lo ha informato correttamente sul diritto di recesso e su tale obbligo di pagamento (art. 57, comma 4).

8.5 Per i servizi il diritto di recesso si estingue quando Kreatif ha eseguito integralmente il servizio, se l'esecuzione è iniziata con il previo consenso espresso del consumatore e con la sua accettazione del fatto che perderà il diritto di recesso a seguito della completa esecuzione (art. 59, comma 1, lett. a). Ciò non vale se il contratto è stato concluso nel contesto di una visita non richiesta di Kreatif presso l'abitazione del consumatore o di un'escursione organizzata da Kreatif (punto 8.2); in tal caso il diritto di recesso non si estingue con la completa prestazione (art. 59, comma 1-bis). Per i contenuti digitali forniti separatamente mediante un supporto non materiale il diritto si estingue con l'inizio della fornitura, se il consumatore ha dato il suo previo consenso espresso e ha riconosciuto di perdere così il diritto di recesso e Kreatif gli ha confermato il contratto con tali dichiarazioni (art. 59, comma 1, lett. o). Il fatto che la prestazione sia personalizzata o sviluppata su misura non esclude il diritto di recesso.

8.6 In caso di recesso Kreatif rimborsa i pagamenti ricevuti, dedotto l'eventuale importo di cui al punto 8.4, entro 14 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Kreatif utilizza lo stesso mezzo di pagamento usato dal consumatore, salvo che questi abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso il consumatore non sostiene alcun costo quale conseguenza del rimborso (art. 56, comma 1).

9. Contenuti e materiali del Cliente

9.1 Il Cliente garantisce di disporre dei diritti necessari su tutti i contenuti forniti – ad es. foto, video, testi, grafiche, marchi, loghi, font e dati personali – e di poterli utilizzare per lo scopo concordato.

9.2 Il Cliente è responsabile della liceità dei contenuti e dei materiali che fornisce o procura direttamente. I materiali procurati da Kreatif (ad es. fotografie o font concessi in licenza) sono licenziati da Kreatif nella misura d'uso concordata; l'approvazione da parte del Cliente non trasferisce a quest'ultimo tale responsabilità. Il Cliente professionista tiene indenne Kreatif da pretese di terzi derivanti da contenuti da lui forniti e da violazioni a lui imputabili, comprese le ragionevoli spese di difesa legale; ciò non vale nella misura in cui Kreatif stessa abbia agito illecitamente o causato la violazione. Il Cliente consumatore risponde secondo le disposizioni di legge.

9.3 I contenuti rilevanti sul piano giuridico (ad es. note legali, informative privacy e cookie, condizioni contrattuali, informazioni sui prodotti) sono verificati e approvati dal Cliente. Kreatif non presta consulenza legale.

10. Diritti di utilizzo

10.1 Le prestazioni di Kreatif, in particolare design, progettazione grafica, concept, UX/UI e realizzazioni digitali, sono opere individuali. Kreatif conserva i diritti d'autore e gli altri diritti sulle proprie prestazioni creative, grafiche, concettuali e tecniche tutelabili, salvo diverso accordo.

10.2 Dopo il pagamento integrale il Cliente acquisisce, sui risultati che gli sono ceduti per un utilizzo permanente (ad es. design, sito web, logo), il diritto non esclusivo, senza limiti di tempo e di territorio, di utilizzarli per lo scopo di progetto e di utilizzo concordato. L'uso commerciale entro tale ambito è espressamente consentito. Il diritto comprende quanto necessario per l'uso conforme al contratto, in particolare l'esercizio, l'aggiornamento dei contenuti e un trasferimento o una migrazione concordati. Per licenze a tempo determinato, abbonamenti, hosting e altri servizi continuativi il diritto di utilizzo sussiste solo per la durata del contratto e nella misura concordata. Fino al pagamento integrale l'utilizzo è consentito in via provvisoria. Kreatif può revocare tale autorizzazione solo se il Cliente è in mora con un pagamento scaduto e un congruo termine supplementare fissato per iscritto è decorso inutilmente; un termine di pagamento ancora in corso non è sufficiente. Restano salvi ulteriori presupposti di legge, in particolare a tutela dei consumatori.

10.3 Diritti esclusivi o più ampi – ad es. per l'uso per altri scopi o la cessione di diritti – richiedono un accordo espresso. Per loghi, sviluppi di marchio e corporate design commissionati individualmente, il diritto di utilizzo comprende gli scopi d'uso espressamente concordati, inclusa un'eventuale registrazione come marchio concordata; Kreatif rilascia i consensi necessari a tal fine.

10.4 Salvo diverso accordo, non fanno parte della fornitura bozze, stati intermedi, varianti non scelte, sistemi grafici interni, file di lavoro e materiali di sviluppo. Non sussiste un diritto generale a ricevere file di design e di lavoro aperti o modificabili.

10.5 Per la consegna si distingue tra:

- Contenuti e dati del Cliente (ad es. testi, immagini, contenuti di banche dati): Kreatif li consegna su richiesta in un formato di uso comune.
- Risultati finali dovuti per contratto: il Cliente li riceve nella forma concordata.

- Ulteriori componenti tecniche (ad es. codice sorgente, modelli, configurazioni): Kreatif le consegna se ciò è espressamente concordato o previsto dalla legge.
- File di lavoro interni, bozze e materiali di sviluppo (punto 10.4) nonché framework e strumenti propri di Kreatif (punto 10.6): Kreatif non li consegna, salvo che facciano parte di un risultato da consegnare secondo i punti precedenti. Non sussiste alcun diritto a file sorgente e di progetto non concordati.

Restano salvi i diritti di legge all'esportazione dei dati e al cambio di fornitore (punto 11.6) nonché l'uso conforme al contratto del risultato consegnato. Kreatif può fatturare separatamente prestazioni tecniche aggiuntive per una migrazione, ove consentito dalla legge; per i servizi di hosting si applica il punto 11.6.

10.6 Framework, librerie, componenti riutilizzabili, strumenti e know-how generale preesistenti restano di Kreatif o dei rispettivi titolari; il Cliente può utilizzarli come parte del risultato consegnato. Le licenze di terzi e open source restano impregiudicate e prevalgono per le componenti interessate.

10.7 Kreatif può citare il Cliente come referenza e mostrare nei propri canali i progetti già pubblicati o approvati dal Cliente, salvo opposizione del Cliente o accordo di riservatezza. Non vengono pubblicate informazioni riservate; i dati personali (ad es. nomi o immagini di persone) solo con il consenso degli interessati. Kreatif utilizza i marchi del Cliente solo per identificare la referenza. Il Cliente può opporsi in qualsiasi momento con effetto per il futuro.

11. Hosting, domini e backup

11.1 Per i servizi di hosting e server Kreatif utilizza ambienti server propri o da essa amministrati e servizi di fornitori esterni. Contenuto, risorse e caratteristiche risultano dal prodotto acquistato e dall'accordo sui servizi.

11.2 Kreatif si adopera per assicurare la massima disponibilità possibile dei servizi di hosting e server offerti. La disponibilità dovuta dipende dal prodotto di hosting acquistato e dai relativi accordi contrattuali. Particolari garanzie di disponibilità richiedono un accordo espresso; restano salve le garanzie già concordate contrattualmente. Le finestre di manutenzione preannunciate e i disservizi al di fuori della sfera di controllo di Kreatif, ad es. nelle reti pubbliche o per forza maggiore, non costituiscono violazione di una disponibilità concordata. Kreatif preannuncia, per quanto possibile, gli interventi di manutenzione. Restano salvi i diritti di legge del Cliente.

11.3 I backup sono eseguiti in funzione del sistema di hosting utilizzato, del servizio acquistato e delle condizioni tecniche. Portata, frequenza e durata di conservazione dei backup possono variare a seconda del prodotto di hosting. Servizi vincolanti di backup e ripristino richiedono un accordo contrattuale; i servizi concordati individualmente restano vincolanti. Restano salvi gli obblighi di legge in materia di protezione e sicurezza dei dati.

11.4 Per quanto tecnicamente possibile e ragionevole, il Cliente esegue anche proprie copie dei contenuti e dei dati per lui importanti. I ripristini non compresi nei servizi concordati sono addebitati a consuntivo, salvo che la perdita dei dati sia imputabile a Kreatif.

11.5 Controparte contrattuale di Kreatif è il Cliente; titolare di un dominio è chi è registrato come tale. Il Cliente fornisce dati del titolare corretti e li mantiene aggiornati. Si applicano inoltre le condizioni del registro competente e del registrar. I domini si rinnovano secondo quanto concordato; la disdetta deve pervenire in tempo utile prima della data di rinnovo. Kreatif non risponde della perdita di un dominio dovuta a disdetta tardiva, mancata collaborazione (ad es. conferma dei dati del titolare) o rinnovo non pagato, salvo che sia a essa imputabile.

11.6 Prima della cessazione del contratto il Cliente può chiedere la consegna dei propri dati; Kreatif supporta il trasferimento di domini e dati a un nuovo fornitore. Se un servizio di hosting è un servizio di trattamento dei dati ai sensi del Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act), si applicano le norme inderogabili sul cambio di fornitore e sull'esportazione dei dati di cui al capo VI, che le presenti Condizioni generali non limitano, in particolare:

- Il Cliente può chiedere di passare a un altro fornitore o a un'infrastruttura propria oppure di trasferire i propri dati esportabili; il termine di preavviso per l'avvio del cambio non supera due mesi (art. 25, par. 2, lett. d).
- Segue un periodo transitorio non superiore a 30 giorni, durante il quale il contratto resta in vigore e Kreatif supporta il cambio nella misura dovuta per legge; un periodo transitorio più lungo è possibile solo ai sensi dell'art. 25, par. 4 e 5.
- Successivamente il Cliente può recuperare i propri dati per almeno 30 giorni. Se il cambio è stato completato con successo, alla scadenza di tale periodo sono cancellati integralmente tutti i dati e gli asset digitali esportabili generati direttamente dal Cliente o che lo riguardano direttamente (art. 25, par. 2, lett. g e h).
- Fino all'11 gennaio 2027 Kreatif può addebitare per il cambio al massimo i costi direttamente connessi, dal 12 gennaio 2027 nessuna tariffa di cambio (art. 29). Le prestazioni che vanno oltre le attività di cambio dovute per legge e sono commissionate separatamente (ad es. configurazione o adattamento presso il nuovo fornitore) non vi rientrano e sono fatturate secondo accordo.

Le ulteriori indicazioni di cui agli artt. 25 e 26 del Data Act, in particolare i dati esportabili e i formati, sono disciplinate dal contratto relativo al singolo prodotto di hosting. Per i servizi che non sono servizi di trattamento dei dati, i dati sono cancellati dopo la cessazione del contratto e la scadenza del termine concordato per il recupero.

11.7 Il Cliente utilizza hosting e domini in modo lecito e non mette a disposizione contenuti illegali. Se Kreatif viene a conoscenza di contenuti illegali o sussiste un pericolo concreto per la sicurezza dei sistemi, Kreatif può bloccare i contenuti o servizi interessati nella misura e per il tempo strettamente necessari. Al più tardi all'inizio del blocco Kreatif comunica al Cliente in modo chiaro e specifico quale misura è stata adottata, su quali fatti e su quale base giuridica o clausola contrattuale si fonda, se è stata adottata a seguito di una segnalazione ai sensi del punto 11.8, se sono stati utilizzati strumenti automatizzati e quali mezzi di ricorso sono disponibili (art. 17 del Regolamento (UE) 2022/2065, Digital Services Act), salvo che un'autorità o la legge vieti la comunicazione. Il Cliente può opporsi al blocco nei confronti di Kreatif; restano salvi i mezzi di ricorso giudiziali ed extragiudiziali.

11.8 Chiunque può segnalare a Kreatif per via elettronica a support@kreatif.it contenuti presenti su servizi ospitati da Kreatif che ritiene illegali (art. 16 Digital Services Act). La segnalazione dovrebbe indicare l'ubicazione esatta (ad es. URL), una motivazione, il nome e l'indirizzo e-mail del segnalante e la dichiarazione che le informazioni sono, in buona fede, esatte e complete; nome e indirizzo e-mail non sono necessari per le segnalazioni relative ai reati di cui agli articoli da 3 a 7 della direttiva 2011/93/UE (abuso e sfruttamento sessuale dei minori). Se il segnalante ha fornito un recapito elettronico, Kreatif conferma senza indebito ritardo il ricevimento della segnalazione. Kreatif esamina le segnalazioni caso per caso tramite il proprio personale, in modo tempestivo, diligente, non arbitrario e obiettivo, e comunica senza indebito ritardo al segnalante la decisione, indicando i mezzi di ricorso disponibili; se per il trattamento o la decisione utilizza strumenti automatizzati, lo indica in tale comunicazione (art. 16, par. 4–6). Lo stesso indirizzo è il punto di contatto unico per i clienti e le autorità ai sensi degli artt. 11 e 12 del Digital Services Act; la comunicazione è possibile in tedesco, italiano e inglese.

12. Garanzia e responsabilità

12.1 Kreatif elimina i vizi della prestazione entro un termine congruo. I vizi devono essere denunciati entro i termini di legge. Per i consumatori valgono le garanzie di legge, per contenuti e servizi digitali compreso l'obbligo di aggiornamento (artt. 128 ss. e 135-octies ss. Codice del consumo).

12.2 Kreatif risponde secondo le disposizioni di legge. Le presenti Condizioni generali non escludono né limitano la responsabilità per dolo o colpa grave, anche degli ausiliari, per la violazione di obblighi derivanti da norme di ordine pubblico (art. 1229 c.c.), per danni alla vita, all'integrità fisica o alla salute, né i diritti inderogabili dei consumatori (art. 33, comma 2, lett. a e b, Codice del consumo). Se l'inadempimento o il ritardo non dipende da dolo, il risarcimento è limitato, ai sensi dell'art. 1225 c.c., al danno che poteva prevedersi nel tempo in cui è sorta l'obbligazione; si tratta della regola di legge, non di un'ulteriore limitazione contrattuale.

12.3 Se il Cliente o terzi da lui incaricati modificano i risultati consegnati, la garanzia e la responsabilità di Kreatif sono escluse solo per i vizi e i danni causati da tali modifiche.

12.4 Per prestazioni di terzi non dovute da Kreatif (ad es. interfacce esterne, piattaforme, servizi di pagamento, registri e reti pubbliche) Kreatif risponde solo in caso di propria colpa, ad es. nella scelta o nell'integrazione.

12.5 Nessuna parte risponde di ritardi o interruzioni dovuti a eventi al di fuori della propria sfera di controllo, che non poteva né prevedere né evitare, ad es. eventi naturali, guerre, epidemie, provvedimenti delle autorità o gravi disservizi delle reti pubbliche. I termini si prorogano per la durata dell'impedimento; restano salvi i diritti dei consumatori.

13. Riservatezza e protezione dei dati

13.1 Le parti trattano come riservate le informazioni confidenziali dell'altra parte, anche dopo la cessazione del contratto.

13.2 Se Kreatif tratta dati personali per conto del Cliente (ad es. per hosting, manutenzione o assistenza), si applica l'accordo separato sul trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 GDPR. Il modo in cui Kreatif, in qualità di titolare, tratta i dati del Cliente e dei suoi referenti è descritto nell'informativa sul trattamento dei dati personali.

14. Modifiche dei servizi continuativi

14.1 Nei progetti a prezzo fisso concordati in modo vincolante Kreatif non modifica unilateralmente né il prezzo né il contenuto delle prestazioni.

14.2 Kreatif può adeguare i prezzi dei servizi continuativi (ad es. hosting, domini, manutenzione, assistenza, licenze) per giustificati motivi. Sono giustificati motivi in particolare l'andamento generale dei costi e dei prezzi, compresa l'inflazione, l'aumento dei costi del personale e di esercizio, l'aumento dei costi di infrastruttura, licenze o servizi di terzi nonché la modifica dei requisiti tecnici, normativi o regolamentari relativi al servizio. L'adeguamento deve essere comprensibile e proporzionato a tali motivi; sono escluse variazioni arbitrarie dei prezzi. Kreatif lo comunica per iscritto, indicandone i motivi, almeno 30 giorni prima della sua efficacia. Il Cliente può recedere senza costi dal servizio interessato fino a tale data; altrimenti il nuovo prezzo si applica da quel momento. Nei confronti dei consumatori valgono soltanto i motivi sopra indicati, la comunicazione avviene ai sensi del punto 14.5 e restano salve le norme inderogabili a tutela dei consumatori (in particolare art. 33, comma 2, lett. m e o, Codice del consumo).

14.3 Kreatif comunica per iscritto le modifiche delle presenti Condizioni generali relative ai servizi continuativi almeno 30 giorni prima della loro efficacia, evidenziando le modifiche. Il Cliente professionista può recedere senza costi dal servizio interessato fino a tale data; altrimenti le modifiche si applicano da quel momento. Restano salvi gli impegni già concordati.

14.4 Kreatif effettua modifiche tecniche dei servizi continuativi (ad es. nuove versioni software, cambio di sistemi) se necessarie per giustificati motivi – ad es. sicurezza, aggiornamento tecnologico o nuove disposizioni di legge – e se resta invariato il contenuto delle prestazioni concordato. Se incidono sull'utilizzo in modo non solo trascurabile, si applica la procedura di cui al punto 14.2.

14.5 Nei confronti dei consumatori le comunicazioni di cui ai punti da 14.2 a 14.4 avvengono su un supporto durevole (ad es. per e-mail). Le Condizioni generali modificate diventano efficaci per i consumatori solo con il loro consenso espresso; il silenzio non vale come consenso. Per i servizi digitali (ad es. hosting) le modifiche che vanno oltre quanto necessario per mantenere la conformità sono ammesse solo per i motivi indicati al punto 14.4 e senza costi aggiuntivi; se incidono negativamente sull'utilizzo in modo non trascurabile, il consumatore può recedere gratuitamente dal contratto entro 30 giorni dal ricevimento dell'informazione o, se successivo, dalla modifica (art. 135-vicies semel Codice del consumo).

15. Disposizioni finali

15.1 Le comunicazioni scritte possono essere inviate anche per e-mail o PEC. Il Cliente invia disdette e recessi a support@kreatif.it o all'indirizzo di Kreatif.

15.2 Si applica la legge italiana. Ai consumatori con residenza abituale in un altro Stato resta la protezione delle disposizioni inderogabili di tale Stato (art. 6, par. 2, Regolamento (CE) n. 593/2008, Roma I).

15.3 Per i clienti professionisti il foro competente esclusivo è Bolzano, ove consentito dalla legge. Per i consumatori residenti in Italia è competente inderogabilmente il giudice del luogo di residenza o di domicilio del consumatore (art. 33, comma 2, lett. u, e art. 66-bis Codice del consumo). Per i consumatori domiciliati in un altro Stato membro dell'UE si applicano gli artt. da 17 a 19 del Regolamento (UE) n. 1215/2012: possono convenire Kreatif in Italia o davanti al giudice del proprio domicilio; Kreatif può convenirli solo nello Stato membro in cui sono domiciliati.

15.4 L'eventuale invalidità di una disposizione non pregiudica la validità delle altre; alla disposizione invalida si sostituisce la disciplina di legge.

15.5 Le Condizioni generali sono disponibili in tedesco, italiano e inglese. Fa fede la versione linguistica in cui è stato concluso il contratto.

ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI

Il Cliente dichiara di aver ricevuto e letto le presenti Condizioni generali e le accetta.

Luogo e data

Firma / Timbro

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

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341, comma 2, e 1342 c.c. il Cliente approva specificamente le seguenti clausole:

- 5.2 Accettazione mediante approvazione o utilizzo produttivo
- 6.5 Sospensione dei servizi continuativi in caso di mancato pagamento
- 7.2 Durata, rinnovo automatico, termini di disdetta e mancato rimborso dei costi di terzi
- 7.4 Recesso di Kreatif
- 9.2 Responsabilità per i contenuti e manleva da parte del Cliente professionista
- 10.2 Revoca dell'utilizzo provvisorio in caso di mora
- 10.4 Nessun diritto a bozze e file di lavoro
- 10.5 Limitazione della consegna di componenti tecniche
- 11.2 Disponibilità secondo il prodotto acquistato, finestre di manutenzione
- 11.3 Backup secondo il prodotto acquistato
- 11.4 Backup propri del Cliente, costi del ripristino
- 11.5 Responsabilità per la perdita di un dominio
- 11.7 Blocco dei servizi di hosting
- 12.3 Responsabilità in caso di modifiche del Cliente
- 12.4 Responsabilità per prestazioni di terzi
- 12.5 Forza maggiore
- 14.2 Adeguamento dei prezzi dei servizi continuativi
- 14.3 Modifica delle Condizioni generali per i servizi continuativi
- 14.4 Modifiche tecniche dei servizi continuativi
- 15.3 Foro competente

Per i consumatori la presente approvazione lascia impregiudicata la tutela di cui agli artt. 33 ss. Codice del consumo.

Luogo e data

Firma / Timbro

Informativa sul trattamento dei dati personali

INFORMAZIONI AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 GDPR PER CLIENTI, POTENZIALI CLIENTI E LORO REFERENTI

1. Titolare del trattamento
Kreatif GmbH, Via Johann Kravogl 12, 39100 Bolzano (BZ), Italia
P. IVA IT02596800215 · Telefono +39 0471 503570 · E-mail support@kreatif.it · PEC kreatif@pec.it

2. Responsabile della protezione dei dati
Matthias Herrlinger, dpo@datenschutz.st

3. Ambito
La presente informativa riguarda i trattamenti di cui Kreatif è titolare: la preparazione e l'esecuzione di contratti con clienti e potenziali clienti. Se Kreatif tratta dati personali per conto di un cliente (ad es. dati dei visitatori di un sito web nell'ambito di hosting o manutenzione), si applica l'accordo separato sul trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 GDPR, che la presente informativa non sostituisce. Per il sito web di Kreatif vale la relativa privacy policy.

4. Dati trattati
- Dati identificativi e di contatto: nome, azienda, funzione, indirizzo, e-mail, telefono
- Dati contrattuali e di fatturazione: codice fiscale e partita IVA, coordinate bancarie, offerte, fatture, pagamenti
- Contenuti delle comunicazioni e documenti di progetto
- Dati di accesso a sistemi messi a nostra disposizione per il progetto

Per i clienti che sono imprese si tratta soprattutto dei dati dei loro referenti, dipendenti e rappresentanti.

5. Fonte dei dati
Riceviamo i dati direttamente da Lei. Se Lei è referente, dipendente o rappresentante di un cliente, riceviamo di norma i Suoi dati da tale cliente (il Suo datore di lavoro o committente), eventualmente integrati da registri pubblici (ad es. registro delle imprese). In tal caso riceve la presente informativa entro un termine ragionevole, al più tardi entro un mese; se La contattiamo, al più tardi al momento della prima comunicazione e, se è prevista la comunicazione a un altro destinatario, non oltre la prima comunicazione dei dati personali (art. 14, par. 3, lett. a–c, GDPR).

6. Finalità e basi giuridiche
- Misure precontrattuali adottate su Sua richiesta (ad es. offerte) ed esecuzione di un contratto di cui Lei stesso è parte (art. 6, par. 1, lett. b GDPR): gestione del progetto, comunicazioni, fatturazione
- Comunicazione con i referenti di clienti che sono imprese o organizzazioni (art. 6, par. 1, lett. f GDPR): il nostro legittimo interesse è eseguire il contratto con il Suo datore di lavoro o committente e comunicare con le persone competenti.
- Adempimento di obblighi di legge (art. 6, par. 1, lett. c GDPR): ad es. contabilità, fatturazione elettronica, conservazione a fini fiscali
- Accertamento, esercizio e difesa di diritti e sicurezza dei nostri sistemi informatici (art. 6, par. 1, lett. f GDPR): il nostro legittimo interesse è tutelare i nostri diritti e proteggere i nostri sistemi e dati.
- Con il Suo consenso (art. 6, par. 1, lett. a GDPR), ad es. per una newsletter o per la citazione della Sua persona in una referenza; i consensi sono raccolti separatamente.

7. Destinatari
Hanno accesso solo i collaboratori autorizzati di Kreatif, nella misura necessaria ai loro compiti. Possono inoltre ricevere i dati:

- fornitori di servizi che operano per nostro conto e sono vincolati contrattualmente (ad es. IT, hosting, software, contabilità)
- commercialisti, revisori, avvocati e banche
- autorità ed enti pubblici, ove previsto dalla legge (ad es. l'Agenzia delle Entrate tramite il Sistema di Interscambio per la fatturazione elettronica)
- terzi necessari per l'esecuzione, ad es. registri e registrar per i dati del titolare di un dominio

Senza il Suo consenso i Suoi dati non sono diffusi.

8. Trasferimento verso paesi terzi

Se fornitori trattano dati al di fuori dello Spazio economico europeo, ciò avviene solo sulla base di una decisione di adeguatezza della Commissione europea (art. 45 GDPR) o di garanzie adeguate, in particolare clausole contrattuali tipo (art. 46, par. 2, lett. c GDPR). Può ottenere copia delle garanzie tramite i contatti indicati sopra.

9. Periodo di conservazione

- Scritture contabili, fatture e corrispondenza commerciale ricevuta e spedita: 10 anni dall'ultima registrazione (art. 2220 c.c.), più a lungo se le norme fiscali lo richiedono
- Altri dati contrattuali e di progetto: per la durata del contratto; successivamente solo i documenti effettivamente necessari per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di diritti (ad es. offerta, contratto, accettazione, corrispondenza essenziale), fino alla prescrizione di tali diritti (artt. 2946 ss. c.c.)
- Credenziali di accesso ai sistemi del cliente: solo finché sono necessarie per la gestione del progetto, l'assistenza continuativa o finalità di legge
- In caso di contenzioso: fino alla sua conclusione definitiva
- Richieste senza conclusione del contratto: per il tempo necessario a gestirle e a rispondere a eventuali domande successive
- Dati trattati sulla base del consenso: fino alla revoca o fino al venir meno della finalità del trattamento

10. Natura del conferimento

Il conferimento dei dati necessari per la conclusione e l'esecuzione del contratto e per la fatturazione, o richiesti dalla legge, è obbligatorio; senza di essi non possiamo concludere né eseguire il contratto. Ogni altro conferimento è facoltativo.

11. I Suoi diritti

Diritto di opposizione ai sensi dell'art. 21 GDPR

Lei può opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla Sua situazione particolare, al trattamento dei Suoi dati basato sull'art. 6, par. 1, lett. f GDPR. In tal caso non trattiamo più i dati, salvo che dimostriamo l'esistenza di motivi legittimi cogenti che prevalgono sui Suoi interessi, diritti e libertà, oppure che il trattamento serva all'accertamento, all'esercizio o alla difesa di un diritto in sede giudiziaria. Può opporsi in qualsiasi momento al trattamento per finalità di marketing diretto; in tal caso non utilizziamo più i Suoi dati per tale finalità.

Ai sensi degli artt. da 15 a 20 GDPR Lei ha inoltre diritto di accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento e portabilità dei dati. Può revocare in qualsiasi momento un consenso prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. A tal fine può scrivere a support@kreatif.it o al responsabile della protezione dei dati.

Ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo, in particolare nello Stato membro in cui risiede abitualmente, lavora oppure del luogo ove si è verificata la presunta violazione (art. 77 GDPR); in Italia è il Garante per la protezione dei dati personali (www.garanteprivacy.it).

12. Processi decisionali automatizzati

Non viene effettuato alcun processo decisionale esclusivamente automatizzato, compresa la profilazione, ai sensi dell'art. 22 GDPR.

PRESA VISIONE

Con la firma il Cliente o il referente conferma soltanto di aver ricevuto la presente informativa. La firma non costituisce consenso.

Luogo e data

Nome e firma

Contatti
Kreatif GmbH
Via Johann Kravogl 12
39100 Bolzano, Alto Adige
Italia

Telefono
+39 0471 503570

E-mail
support@kreatif.it

Online
www.kreatif.it