

Termini e Condizioni SaaS SmartGarage.biz

Ultimo aggiornamento: 01/04/2026 - versione 1.0

I presenti Termini e Condizioni SaaS disciplinano l'accesso, l'acquisto e l'utilizzo del servizio software cloud **SmartGarage.biz**, messo a disposizione da **Maxisoft® s.r.l.**

1. Fornitore del servizio

Il servizio SmartGarage.biz è fornito da:

Maxisoft® s.r.l.

Via Dorsale, 13

54100 Massa (MS) – Italia

Partita IVA / Codice Fiscale / Registro Imprese Massa Carrara n. IT00667410450

REA MS 100489

Telefono: +39 0585 793962

E-mail: maxisoft@maxisoft.it

E-mail privacy: privacy@maxisoft.it

2. Ambito di applicazione

2.1 I presenti Termini e Condizioni si applicano all'offerta, alla vendita e all'utilizzo del servizio software SaaS SmartGarage.biz, inclusi l'accesso alla piattaforma, l'area clienti, i servizi accessori, gli aggiornamenti, le funzionalità applicative e la documentazione contrattuale e informativa correlata.

2.2 Il servizio è destinato esclusivamente a **imprese, professionisti, officine, concessionarie, autoriparatori, carrozzerie, centri assistenza e altri operatori economici** che agiscono per scopi riferibili alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale.

2.3 Salvo diversa espressa pattuizione scritta, non è consentito acquistare o utilizzare il servizio in qualità di consumatore.

3. Definizioni

Ai fini dei presenti Termini e Condizioni:

- a) **“Servizio”** indica il software cloud SmartGarage.biz, le relative funzionalità, l'area clienti, gli aggiornamenti, i servizi accessori e ogni componente tecnica o documentale messa a disposizione da Maxisoft®;
- b) **“Cliente”** indica il soggetto che acquista o utilizza il Servizio per scopi professionali;
- c) **“Utente autorizzato”** indica la persona fisica abilitata dal Cliente ad accedere al Servizio;
- d) **“Contratto”** indica l'insieme costituito da ordine, checkout, piano acquistato, presenti Termini e Condizioni, DPA ove applicabile, informative privacy e documentazione contrattuale collegata;
- e) **“DPA”** indica l'Accordo sul trattamento dei dati personali / Nomina a Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR;
- f) **“Documentazione legale”** indica i presenti Termini e Condizioni, la Politica di privacy online, la Privacy Area Clienti e Piattaforma SmartGarage.biz, la Cookie Policy, il DPA e la pagina Compliance & Security;
- g) **“Piano”** indica l'offerta commerciale o il pacchetto di servizi sottoscritto dal Cliente;
- h) **“Periodo di abbonamento”** indica la durata contrattuale del Servizio come risultante dal piano o dall'ordine.

4. Documenti contrattuali e ordine di prevalenza

4.1 Il rapporto contrattuale tra Maxisoft® e il Cliente è disciplinato, nell'ordine, dai seguenti documenti:

- a) eventuale ordine, checkout, offerta commerciale o piano sottoscritto dal Cliente;
- b) i presenti Termini e Condizioni SaaS;
- c) il DPA, ove applicabile;
- d) le informative privacy e la Cookie Policy, per quanto di rispettiva competenza;
- e) eventuali allegati tecnici, SLA, policy operative o documentazione integrativa richiamata espressamente.

4.2 In caso di contrasto:

- a) per le materie relative al trattamento dei dati personali effettuato da Maxisoft® per conto del Cliente ai sensi dell'art. 28 GDPR, prevale il DPA;
- b) per le materie commerciali, economiche, di durata, rinnovo, recesso, sospensione, responsabilità, corrispettivi, legge applicabile e foro competente, prevalgono i presenti Termini e Condizioni, salvo diversa previsione inderogabile di legge.

5. Conclusione del contratto e accettazione

5.1 Il Contratto si intende concluso nel momento in cui il Cliente:

- a) completa il flusso di acquisto online; oppure
- b) nell'ambito del flusso di acquisto o di attivazione, accetta per via elettronica i presenti Termini e Condizioni e gli altri documenti contrattuali richiamati nel checkout, nell'ordine o nell'offerta commerciale; oppure
- c) sottoscrive un ordine, offerta o proposta commerciale richiamante i presenti Termini; oppure
- d) attiva o utilizza il Servizio successivamente alla comunicazione di attivazione.

5.2 L'accettazione del Contratto comporta anche l'accettazione della documentazione legale richiamata nel flusso di acquisto, inclusi, ove applicabili, il DPA, la Privacy Area Clienti e la Politica di privacy online.

Resta inteso che le clausole dei presenti Termini e Condizioni soggette a specifica approvazione ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c. producono effetti nei confronti del Cliente solo se oggetto di separata accettazione scritta o elettronica, mediante apposita procedura di approvazione specifica nel flusso di acquisto, nell'ordine o in altro supporto contrattuale equipollente.

5.3 Maxisoft® si riserva il diritto di non accettare ordini o richieste di attivazione, anche in presenza di dati incompleti, inesatti, incoerenti o in caso di fondati motivi di rischio commerciale, tecnico o di compliance.

5.4 Il Cliente riconosce e accetta che fasi di proposta commerciale, demo, onboarding e assistenza possono essere gestite, in tutto o in parte, tramite agenti vocali AI e sistemi di Intelligenza Artificiale (AI). Maxisoft® garantisce che tali sistemi siano chiaramente identificabili come artificiali ai sensi dell'art. 50 del Regolamento (UE) 2024/1689 (AI Act) e mantiene supervisione umana sui processi critici. Il Cliente ha in ogni momento il diritto di richiedere l'escalation immediata a un operatore umano. Maxisoft® si impegna a rispettare tutti gli obblighi applicabili dell'AI Act secondo le scadenze e le classificazioni di rischio previste dalla normativa.

5.5 Salvo diverso accordo scritto tra le Parti, Maxisoft® invierà, per via elettronica, conferma di ricezione dell'ordine contenente almeno il riepilogo delle condizioni applicabili, le caratteristiche essenziali del Servizio acquistato, il prezzo, i mezzi di pagamento, la durata, le eventuali condizioni di rinnovo e i riferimenti alla documentazione contrattuale.

5.6 Al momento del completamento del flusso di acquisto online, Maxisoft® conserva prova documentale dei consensi espressi (data, ora, indirizzo IP, versione della dichiarazione dei cookie, scelta effettuata) per dimostrare l'accountability ai sensi dell'art. 7, par. 1, GDPR. Tale registro è accessibile solo al personale autorizzato e al DPO.

6. Oggetto del servizio

6.1 SmartGarage.biz è un servizio software cloud accessibile via Internet, destinato alla gestione digitale di processi operativi, amministrativi, commerciali, organizzativi e documentali del Cliente, nei limiti delle funzionalità previste dal Piano acquistato.

6.2 Il Servizio è fornito in modalità SaaS e non comporta il trasferimento al Cliente della titolarità del software, del codice sorgente o di altri diritti di proprietà intellettuale di Maxisoft®.

6.3 Il Servizio può includere, a seconda del Piano acquistato:

- a) accessi multiutente;
- b) moduli applicativi e funzionalità opzionali;
- c) area clienti e gestione amministrativa;
- d) aggiornamenti software;
- e) servizi di supporto;
- f) funzionalità di esportazione dati;
- g) integrazioni o collegamenti con sistemi terzi, ove disponibili.

7. Attivazione dell'account e accesso

7.1 L'accesso al Servizio richiede la creazione di uno o più account utente associati al Cliente.

7.2 Il Cliente è responsabile della correttezza, completezza e aggiornamento dei dati forniti in fase di registrazione, acquisto o attivazione.

7.3 Il Cliente garantisce che gli Utenti autorizzati siano legittimati ad accedere al Servizio e operino secondo i ruoli, i permessi e le istruzioni interne definiti dal Cliente stesso.

7.4 Le credenziali di accesso sono personali e riservate. Il Cliente è tenuto ad adottare adeguate misure interne per impedirne l'uso improprio, la condivisione non autorizzata o la divulgazione a terzi.

7.5 Il Cliente deve informare senza ritardo Maxisoft® in caso di sospetto accesso abusivo, compromissione delle credenziali, uso non autorizzato dell'account o incidente di sicurezza che possa impattare il Servizio.

8. Licenza d'uso

8.1 Per la durata del Contratto e fatti salvi i casi di sospensione o risoluzione espressamente previsti dal presente Contratto, Maxisoft® concede al Cliente una licenza d'uso limitata, non esclusiva, non trasferibile e non sublicenziabile del Servizio, esclusivamente per finalità professionali interne e nei limiti del Piano acquistato.

8.2 Il Cliente non può:

- a) copiare, distribuire, cedere, noleggiare, sublicenziare o rivendere il Servizio, salvo espressa autorizzazione scritta;

b) decompilare, disassemblare, tentare di ricavare il codice sorgente o effettuare reverse engineering, salvo i casi inderogabilmente consentiti dalla legge;

c) aggirare limiti tecnici, misure di sicurezza o restrizioni di utilizzo del Servizio;

d) utilizzare il Servizio in modo illecito, fraudolento, diffamatorio, lesivo di diritti altrui o contrario alla normativa applicabile;

e) utilizzare il Servizio per sviluppare prodotti o servizi concorrenti o per attività di benchmark pubblici senza consenso scritto di Maxisoft®;

f) introdurre malware, codice malevolo, automatismi abusivi o carichi anomali che possano compromettere sicurezza, stabilità o disponibilità del Servizio.

9. Piani, funzionalità e limiti di utilizzo

9.1 Le funzionalità, i limiti di utilizzo, il numero di utenti, i moduli disponibili, i servizi inclusi, la frequenza di fatturazione e ogni altro elemento economico o operativo del Servizio sono quelli previsti dal Piano acquistato.

9.2 Maxisoft® può proporre al Cliente piani diversi, funzionalità opzionali, moduli aggiuntivi, servizi professionali, servizi di onboarding, migrazione, formazione o supporto evolutivo a condizioni economiche separate.

9.3 L'utilizzo oltre i limiti del Piano acquistato può comportare:

- a) la necessità di upgrade del piano;
- b) l'addebito di corrispettivi aggiuntivi, se previsti;
- c) la limitazione tecnica di alcune funzionalità;
- d) la sospensione di utilizzi non conformi, nei casi più gravi.

10. Disponibilità del servizio, manutenzione e aggiornamenti

10.1 Maxisoft® si impegna a fornire il Servizio con criteri di continuità e diligenza professionale, compatibilmente con la natura di un servizio cloud, con le esigenze di manutenzione, con l'evoluzione tecnologica e con i limiti derivanti da reti, infrastrutture o fornitori terzi.

10.2 Salvo diversa previsione espressa in un documento separato, i presenti Termini non costituiscono impegno a specifici livelli di servizio o SLA quantitativi. Qualora Maxisoft® offra livelli di servizio quantitativi (SLA), questi saranno disciplinati esclusivamente in un documento separato (Service Level Agreement) reso disponibile al Cliente al momento dell'acquisto o nell'Area Clienti. In assenza di tale documento separato, Maxisoft® non assume alcun impegno specifico su uptime, tempi di risposta o penali.

10.3 Maxisoft® può effettuare interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria, correttiva, evolutiva o di sicurezza, anche con temporanee limitazioni del Servizio.

10.4 Ove ragionevolmente possibile, gli interventi programmati saranno eseguiti con preavviso o comunicazione preventiva al Cliente.

10.5 Maxisoft® si riserva il diritto di modificare, aggiornare, migliorare, sostituire o ritirare funzionalità del Servizio per ragioni tecniche, di sicurezza, normative, organizzative o di sviluppo prodotto. Salvo

quanto necessario per motivi di sicurezza o legge, Maxisoft® eviterà riduzioni sostanziali e non giustificate delle funzionalità principali durante il Periodo di abbonamento già pagato.

11. Supporto e assistenza

11.1 Il supporto incluso nel Piano acquistato è reso secondo i canali, le modalità e gli orari comunicati da Maxisoft®.

11.2 Il supporto standard comprende, salvo diversa previsione del Piano, assistenza tecnica sull'uso del Servizio, segnalazioni di malfunzionamento e chiarimenti operativi di primo livello.

11.3 Restano esclusi, salvo espressa pattuizione, servizi di consulenza specialistica, personalizzazioni, importazioni complesse, attività di bonifica dati, formazione dedicata, sviluppo su richiesta, analisi processi, integrazioni personalizzate e supporto straordinario.

11.4 L'assistenza tecnica di SmartGarage.biz può essere erogata tramite agenti virtuali AI. Tali strumenti forniscono risposte basate sulla documentazione tecnica ufficiale. Maxisoft® garantisce la supervisione umana sui processi critici e il diritto dell'Utente di richiedere l'escalation a un operatore fisico in caso di complessità tecnica non risolvibile dall'agente AI.

12. Obblighi del Cliente

12.1 Il Cliente si impegna a:

- a) utilizzare il Servizio in conformità al Contratto e alla normativa applicabile;
- b) mantenere aggiornati i dati contrattuali, amministrativi e di contatto;
- c) adottare adeguate misure interne di sicurezza, gestione utenti, riservatezza e controllo accessi;
- d) verificare la correttezza, liceità e pertinenza dei dati immessi nel Servizio;
- e) non utilizzare il Servizio per trattamenti vietati, attività illecite o contenuti contrari alla legge;
- f) effettuare verifiche organizzative interne sulla corretta attribuzione di ruoli e permessi agli Utenti autorizzati;
- g) collaborare ragionevolmente con Maxisoft® in caso di incidenti, anomalie o esigenze tecniche che richiedano coordinamento operativo.

12.2 Il Cliente è l'unico responsabile del contenuto dei dati e delle informazioni immessi nel Servizio, nonché delle finalità perseguite mediante il loro trattamento, nei limiti in cui agisce quale Titolare del trattamento.

12.3 Il Servizio SmartGarage.biz non è progettato per il trattamento sistematico o su larga scala di categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 GDPR (es. dati sanitari, genetici, biometrici, orientamento politico, religioso, sindacale, ecc.) o di dati relativi a condanne penali e reati ai sensi dell'art. 10 GDPR.

Qualora nell'ambito della gestione ordinaria dell'attività automotive il Cliente si trovi occasionalmente a trattare dati riferibili a tali categorie (es. certificati medici per agevolazioni fiscali auto disabili ex L. 104/1992, documentazione ZTL per invalidi, targhe speciali), il Cliente:

- a) è l'unico responsabile della verifica della base giuridica applicabile ai sensi degli artt. 9, comma 2, e 10 GDPR;
- b) deve adottare misure tecniche e organizzative supplementari appropriate al rischio (es. limitazione accessi, crittografia, compartimentazione);
- c) deve documentare internamente la valutazione di impatto (DPIA) ove richiesta dall'art. 35 GDPR.

Per trattamenti sistematici, su larga scala o particolarmente critici di tali categorie di dati, il Cliente deve darne comunicazione preventiva a Maxisoft® per la valutazione congiunta dell'adeguatezza delle misure tecniche di sicurezza e l'eventuale sottoscrizione di un addendum tecnico-organizzativo dedicato. In assenza di tale comunicazione e accordo, Maxisoft® non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali inadeguatezze delle misure tecniche rispetto ai rischi specifici di tali categorie di dati.

12.4 Il Cliente che acquisisce una licenza di SmartGarage.biz PRO o di qualunque versione del software che abbia la funzionalità CRM abilitata, è l'unico responsabile quale Titolare del trattamento e mittente della comunicazione, della verifica e della documentazione della base giuridica applicabile per ciascun invio, nonché del rispetto del GDPR, dell'art. 130 del D.Lgs. 196/2003, dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali e delle regole di settore applicabili ai canali utilizzati. Per le comunicazioni via e-mail potrà applicarsi, nei soli casi consentiti dalla legge, l'eccezione del c.d. soft spam di cui all'art. 130, comma 4, del D.Lgs. 196/2003; tale eccezione non si estende automaticamente a SMS, messaggistica istantanea o altri canali automatizzati.

Il Cliente dichiara di aver ottenuto consenso da ogni suo cliente in conformità al GDPR, prima di abilitare la funzione di invio nel Software SmartGarage.biz.

Maxisoft® non esegue verifiche preventive sulla legittimità dei consensi, sulla liceità delle liste o delle basi giuridiche del Cliente. Il Cliente si impegna a manlevare Maxisoft® da qualsiasi sanzione o danno derivante da invii non autorizzati.

Prima di effettuare invii massivi di comunicazioni commerciali via telefono, SMS o altri canali automatizzati, il Cliente è tenuto a verificare che i destinatari non siano iscritti nel Registro Pubblico delle Opposizioni (RPO) istituito dal D.P.R. 178/2010 e successive modifiche, come previsto dall'art. 130, comma 3-bis, del D.Lgs. 196/2003 introdotto dal D.Lgs. 101/2018.

La verifica presso il RPO è responsabilità esclusiva del Cliente quale Titolare del trattamento.

Maxisoft® non effettua controlli preventivi sulle liste di contatti né verifica l'iscrizione dei destinatari al RPO. Il Cliente si impegna a manlevare Maxisoft® da contestazioni, sanzioni o danni derivanti da invii a soggetti iscritti nel Registro delle Opposizioni.

12.5 Il Cliente licenziatario della versione SmartGarage.biz PRO (o di qualunque versione con funzionalità CRM abilitata) che utilizza funzionalità di invio SMS con Alias (mittente alfanumerico) dichiara e garantisce, sotto la propria esclusiva responsabilità, di avere la piena e legittima titolarità o disponibilità dell'Alias prescelto e che tale Alias sia conforme alla disciplina AGCOM vigente in materia di SMS Alias, ivi inclusa, ove applicabile, la Delibera AGCOM n. 12/23/CIR e successive modifiche o integrazioni. Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Maxisoft® da pretese, danni, sanzioni o contestazioni di terzi derivanti dall'uso di un Alias non legittimo, ingannevole o non conforme alla normativa applicabile, ivi incluse eventuali spese legali sostenute da Maxisoft® per la difesa in sede giudiziale o stragiudiziale.

12.6 L'invio di comunicazioni e-mail tramite il modulo CRM di SmartGarage.biz PRO tramite l'indirizzo noreply@smartgarage.biz avviene su istruzione diretta e sotto la responsabilità del Cliente (Titolare del Trattamento). Il Cliente riconosce che la personalizzazione del mittente e il footer obbligatorio con link per la gestione delle opposizioni/disiscrizioni, sono strumenti forniti da Maxisoft® per agevolare la compliance ai requisiti della normativa vigente, ma resta onere ed esclusiva responsabilità del Cliente garantire la liceità della raccolta dei dati dei destinatari.

13. Servizi di terzi e integrazioni

13.1 Il Servizio può consentire, ove disponibile, l'interazione con servizi, piattaforme, software, dispositivi o fornitori terzi.

13.2 Salvo diversa espressa previsione, Maxisoft® non assume responsabilità per il funzionamento, la continuità, la disponibilità, la sicurezza o la conformità normativa di servizi di terzi non controllati direttamente da Maxisoft®.

13.3 L'utilizzo di servizi di terzi può essere soggetto ai termini, alle condizioni e alle informative privacy dei rispettivi fornitori.

14. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

14.1 Il Cliente corrisponde a Maxisoft® i prezzi indicati nel Piano acquistato, nell'ordine, nel checkout o nell'offerta commerciale accettata.

14.2 Salvo diversa indicazione espressa, tutti i corrispettivi si intendono al netto di IVA e di eventuali imposte, oneri, spese bancarie o commissioni applicabili.

14.3 La fatturazione avviene con la periodicità prevista dal Piano acquistato.

14.4 Il pagamento deve essere eseguito con le modalità indicate da Maxisoft® nel flusso di acquisto, nella fattura o nella documentazione commerciale.

14.5 In caso di ritardato o mancato pagamento, Maxisoft® può:

- a) sospendere l'attivazione del Servizio;
- b) limitare l'accesso o alcune funzionalità;
- c) sospendere rinnovi, servizi opzionali o supporto non essenziale;
- d) risolvere il Contratto nei casi di inadempimento grave o persistente;
- e) addebitare interessi e costi nei limiti consentiti dalla legge.

14.6 Salvo quanto previsto da norme inderogabili o dalla garanzia di cui all'Art. 16, i corrispettivi annuali versati anticipatamente sono definitivi e non rimborsabili in caso di recesso anticipato o inutilizzo del Servizio da parte del Cliente.

15. Durata e rinnovo

15.1 La durata iniziale del Contratto coincide con il Periodo di abbonamento indicato nel Piano acquistato o nell'ordine.

15.2 Rinnovo Automatico e Procedure di Disdetta.

Alla scadenza del periodo di abbonamento, il Contratto si rinnoverà automaticamente per periodi successivi di pari durata a quella del Piano in corso, alle medesime condizioni economiche (salvo quanto previsto al punto 15.4), a meno che una delle Parti non comunichi formale disdetta con un **preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari** rispetto alla data di rinnovo.

Al fine di garantire la certezza della ricezione e la protezione dei dati, la disdetta dovrà pervenire attraverso Posta Elettronica Certificata (PEC) inviando una comunicazione all'indirizzo maxisoft@pec.maxisoft.it oppure tramite apposita funzione dell'Area Clienti o altro canale elettronico autenticato reso disponibile da Maxisoft®.

In conformità al Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act), la procedura di disdetta finalizzata alla commutazione (switching) verso altro fornitore non comporta costi di uscita né ostacoli tecnici o contrattuali di alcun tipo. Resta inteso che, trattandosi di canone annuale anticipato, il Cliente non

avrà diritto al rimborso pro-quota del periodo non usufruito salvo quanto previsto dalla garanzia commerciale di cui all'Art. 16 o da norme inderogabili.

15.3 Il Cliente è responsabile della verifica della scadenza del proprio Piano e delle condizioni economiche applicabili al rinnovo.

15.4 Maxisoft® può modificare i prezzi per i periodi successivi al termine del Periodo di abbonamento in corso, con un preavviso non inferiore a 30 giorni rispetto al rinnovo. Il mancato recesso prima del rinnovo equivale ad accettazione delle nuove condizioni economiche per il periodo successivo.

16. Garanzia commerciale “30 giorni soddisfatti o rimborsati”

16.1 Maxisoft® riconosce una garanzia commerciale volontaria denominata “**30 giorni soddisfatti o rimborsati**” esclusivamente per gli acquisti online effettuati sul sito SmartGarage.biz (<https://smartgarage.biz>) dei piani START, PREMIUM e PRO. Tale garanzia è valida una sola volta (una tantum) per singolo Cliente, inteso come singola entità giuridica o professionale.

16.2 La garanzia consente al Cliente di richiedere il **rimborso del 100%** dell'importo corrisposto per il piano SaaS acquistato online, a condizione che la richiesta sia inviata all'indirizzo e-mail garanzia@smartgarage.biz **entro 30 (trenta) giorni solari** decorrenti dalla data di attivazione dell'account SmartGarage.biz comunicata da Maxisoft® via e-mail al Cliente (e comunque non oltre 30 giorni dalla data di pagamento, se antecedente). La garanzia è valida una sola volta per ciascun Cliente, indipendentemente dal piano acquistato.

Decorso il termine di 30 giorni, il canone annuale versato si intende definitivamente acquisito da Maxisoft® e non sarà rimborsabile, neppure pro-quota, in caso di recesso anticipato, switching o cessazione dell'utilizzo del Servizio prima della scadenza naturale dei 12 mesi.

16.3 La presente garanzia si applica esclusivamente al corrispettivo del piano SaaS acquistato online sul sito SmartGarage.biz e **non si applica**:

- ad **acquisti successivi** al primo **eseguiti dal medesimo Cliente**, o da soggetti ad esso direttamente o indirettamente riconducibili (es. medesima Partita IVA, medesimo Rappresentante Legale, o appartenenza al medesimo gruppo societario/catena di officine);
- agli acquisti effettuati tramite **marketplace** o **canali diversi** dal sito SmartGarage.biz;
- alle **offerte personalizzate** o formulate su misura;
- ai servizi una tantum, inclusi, a titolo esemplificativo, **import dati, setup su richiesta, formazione personalizzata e postazioni extra**;
- a eventuali altri servizi o componenti espressamente esclusi nell'offerta o nel checkout.

16.4 In caso di richiesta validamente presentata nei termini sopra indicati, Maxisoft® procederà al rimborso entro 14 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, utilizzando, ove possibile, il medesimo metodo di pagamento usato per l'acquisto o altro metodo concordato con il Cliente. L'erogazione del rimborso estingue definitivamente il diritto del Cliente di avvalersi nuovamente della presente garanzia in futuro, anche per l'acquisto di piani differenti.

16.5 L'accoglimento della richiesta di rimborso comporta la cessazione immediata del diritto di utilizzo del Piano, con conseguente disattivazione dell'accesso al Servizio e applicazione delle disposizioni relative alla cessazione del rapporto e al trattamento dei dati.

16.6 La presente garanzia commerciale è aggiuntiva rispetto a eventuali diritti inderogabili previsti dalla legge applicabile e deve essere interpretata in conformità ai presenti Termini e Condizioni SaaS. Maxisoft® si riserva il diritto di rifiutare la richiesta di rimborso qualora emergano evidenze di condotte fraudolente o abusive volte a eludere il limite dell'utilizzo *una tantum*.

17. Portabilità dei dati, export e switching

17.1 In conformità al Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act), Maxisoft® garantisce al Cliente il diritto di terminare il Contratto e di passare a un altro fornitore di servizi di elaborazione dati senza indebiti ritardi. Maxisoft® fornirà al Cliente, o a un terzo da lui designato, i dati esportabili, nei limiti delle funzionalità standard del Servizio, oppure renderà disponibile al Cliente un'interfaccia sicura per l'estrazione dei dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

17.2 Portabilità e Switching (Data Act)

In caso di cessazione del rapporto, Maxisoft® manterrà i dati del Cliente disponibili per l'esportazione per un periodo di 60 (sessanta) giorni dalla data di effettiva cessazione del Contratto, per garantire il completamento della procedura di switching ai sensi del Data Act. Entro tale termine, il Cliente ha il diritto di effettuare l'estrazione dei propri dati in un formato strutturato e ragionevolmente utilizzabile, nei limiti tecnici delle funzionalità di export disponibili nel Servizio; decorso il termine, Maxisoft® procederà alla cancellazione definitiva o all'anonimizzazione dei dati come previsto al punto 17.4.

In conformità al Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act), Maxisoft® non applicherà costi di commutazione (switching charges) per l'estrazione dei dati standard effettuata in autonomia dal Cliente. Eventuali servizi di assistenza tecnica complessa, migrazione assistita o conversioni di formato personalizzate espressamente richiesti dal Cliente saranno quotati a parte come servizi professionali.

17.3 Eventuali attività straordinarie di supporto alla migrazione, conversione, estrazione assistita, riconciliazione, mappatura o trasferimento verso sistemi terzi non previste nel processo standard di switching potranno essere fornite da Maxisoft® a fronte di separato corrispettivo, nei limiti consentiti dalla normativa applicabile.

17.4 Decorso il termine di cui al comma 17.2, Maxisoft® procederà alla cancellazione o anonimizzazione dei dati, fatti salvi gli obblighi di legge e le copie tecniche residuali di backup secondo quanto previsto dal DPA e dalla documentazione Privacy applicabile. Resta inteso che l'esercizio del diritto di switching o il recesso anticipato non danno diritto al rimborso dei ratei del canone annuale già versato e non ancora goduti.

17.5 In conformità al Data Act (Reg. UE 2023/2854), il Cliente può recedere dal Contratto in ogni momento allo scopo di passare a un altro fornitore di servizi di elaborazione dati. Maxisoft® garantisce la continuità operativa e l'assistenza al processo di switching come previsto per legge. Trattandosi di piani con fatturazione annuale anticipata, il recesso o lo switching eseguiti dopo il periodo di garanzia di cui all'Art. 16 non comportano la restituzione dei corrispettivi versati per il periodo di abbonamento in corso, che rimarranno integralmente acquisiti da Maxisoft® a titolo di corrispettivo contrattuale.

18. Proprietà intellettuale

18.1 Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale relativi a SmartGarage.biz, inclusi software, interfacce, grafica, documentazione, marchi, nomi, loghi, know-how, strutture dati, contenuti, aggiornamenti e sviluppi, restano di esclusiva titolarità di Maxisoft® o dei rispettivi aventi diritto.

18.2 Il Cliente non acquisisce alcun diritto sul software o sulla tecnologia sottostante, salvo il diritto limitato di utilizzo previsto dal Contratto.

18.3 Maxisoft®, SmartGarage.biz e ogni altro marchio o segno distintivo utilizzato nel Servizio sono protetti dalla normativa applicabile.

18.4 Il Cliente riconosce e accetta che Maxisoft® ha il diritto di raccogliere, analizzare e utilizzare dati statistici derivanti dall'uso del Servizio (es. tempi medi di lavorazione, tassi di saturazione officina) in forma rigorosamente anonimizzata e aggregata. Tali dati, che non costituiscono dati personali, sono di proprietà esclusiva di Maxisoft® e potranno essere utilizzati per il miglioramento del Servizio, la creazione di benchmark di settore e finalità di business intelligence.

19. Protezione dei dati personali

19.1 I trattamenti di dati personali eseguiti da Maxisoft® in qualità di autonomo Titolare del trattamento sono disciplinati dalla **Politica di privacy online** e dalla **Privacy Area Clienti e Piattaforma SmartGarage.biz**.

19.2 Nella misura in cui Maxisoft® tratti dati personali per conto del Cliente nell'ambito dell'erogazione del Servizio, il relativo trattamento è disciplinato esclusivamente dal **DPA / Nomina a Responsabile del trattamento**, che costituisce parte integrante del rapporto contrattuale.

19.3 L'accettazione dei presenti Termini comporta, ove applicabile, anche l'accettazione del DPA pubblicato da Maxisoft® e richiamato nel flusso di acquisto, di attivazione o di utilizzo del Servizio.

19.4 Il Cliente garantisce di disporre di idonea base giuridica per i trattamenti effettuati tramite il Servizio e di aver adempiuto agli obblighi informativi verso gli interessati, ove applicabili. Il trattamento dei dati personali effettuato da Maxisoft® per conto del Cliente è disciplinato da un atto giuridico vincolante ai sensi dell'art. 28 GDPR, costituito dal DPA richiamato nel presente Contratto.

20. Sicurezza del servizio

20.1 Maxisoft® adotta misure tecniche e organizzative appropriate e proporzionate alla natura del Servizio, allo stato dell'arte, ai costi di attuazione, alla probabilità e gravità dei rischi e alle categorie di dati trattati, volte a tutelare riservatezza, integrità, disponibilità e resilienza dei sistemi e dei dati. Tali misure sono definite e aggiornate secondo un approccio basato sul rischio e, ove applicabile, anche tenendo conto del quadro normativo europeo e nazionale e dei principi della Direttiva (UE) 2022/2555 (NIS2) in materia di cybersicurezza.

Alla data del presente documento, il recepimento italiano della Direttiva NIS2 è disciplinato dal D.Lgs. n.138 del 4/9/2024 di attuazione della Direttiva (UE) 2022/2555.

Resta inteso che tale riferimento descrive il framework di riferimento adottato per la gestione della sicurezza e non costituisce dichiarazione di qualifica automatica di Maxisoft® quale soggetto essenziale o importante ai sensi della NIS2, salvo diversa comunicazione ufficiale separata.

20.2 Tali misure sono definite e aggiornate secondo un approccio basato sul rischio e possono includere, a titolo esemplificativo, controllo degli accessi, gestione credenziali, logging tecnico, backup, monitoraggio, protezione dell'infrastruttura, gestione vulnerabilità, continuità operativa e processi di gestione degli incidenti. In caso di incidente informatico significativo che comprometta la disponibilità o l'integrità del Servizio, Maxisoft® informerà il Cliente tempestivamente, fornendo i dettagli necessari affinché il Cliente possa adempiere ai propri obblighi di legge.

20.3 Salvo quanto espressamente previsto in documentazione separata, Maxisoft® non rilascia nei presenti Termini dichiarazioni assolute di certificazione o di piena conformità normativa diverse da quelle espressamente documentate.

20.4 La pagina Compliance & Security ha finalità descrittiva e informativa e non prevale, in caso di contrasto, sui presenti Termini, sul DPA o sulle informative privacy applicabili.

20.5 Eventuali riferimenti alla disciplina NIS/NIS2 nella documentazione commerciale, tecnica o informativa di Maxisoft® devono intendersi come descrizione del framework di riferimento adottato per la gestione della sicurezza e non come dichiarazione implicita di qualificazione automatica di Maxisoft® quale soggetto NIS o di piena conformità formale alla relativa disciplina, salvo ove ciò sia espressamente dichiarato in documentazione ufficiale separata.

21. Sub-responsabili, audit e verifiche

21.1 Il ricorso da parte di Maxisoft® a fornitori terzi che trattano dati personali per conto del Cliente nell'ambito del Servizio è disciplinato esclusivamente dal DPA.

21.2 I diritti del Cliente di richiedere informazioni, verifiche, audit o evidenze documentali in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati da Maxisoft® per conto del Cliente sono disciplinati esclusivamente dal DPA.

21.3 Salvo diversa previsione inderogabile di legge o diversa pattuizione scritta, tali verifiche dovranno avvenire con modalità ragionevoli, proporzionate e compatibili con la tutela della sicurezza del Servizio, della riservatezza delle informazioni di Maxisoft® e dei diritti degli altri clienti.

22. Sospensione del servizio

22.1 Maxisoft® può sospendere, in tutto o in parte, l'accesso al Servizio in caso di:

- a) mancato pagamento;
- b) violazione del Contratto;
- c) uso illecito o abusivo del Servizio;
- d) rischio concreto per sicurezza, stabilità o integrità del sistema;
- e) ordine di autorità competente;
- f) necessità tecnica urgente o emergenza operativa.

22.2 Ove possibile, Maxisoft® fornirà al Cliente un preavviso ragionevole della sospensione.

22.3 La sospensione non esonera il Cliente dal pagamento dei corrispettivi maturati, salvo il caso di sospensione imputabile esclusivamente a Maxisoft® e non giustificata da manutenzione, sicurezza, forza maggiore o fatto del Cliente.

23. Recesso e risoluzione

23.1 Il Cliente può recedere dal Contratto con effetto alla scadenza del Periodo di abbonamento in corso, comunicando la disdetta prima del rinnovo con le modalità rese disponibili da Maxisoft®.

23.2 Salvo diverso accordo scritto, il recesso anticipato del Cliente durante un Periodo di abbonamento già attivato non comporta diritto alla restituzione dei corrispettivi già versati.

23.3 Maxisoft® può risolvere il Contratto con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta al Cliente, in caso di:

- a) grave o reiterato inadempimento del Cliente;
- b) uso illecito, abusivo o non autorizzato del Servizio;
- c) violazione dei diritti di proprietà intellettuale di Maxisoft® o di terzi;
- d) mancato pagamento persistente;
- e) trattamenti o attività che espongono Maxisoft® a rischi legali, reputazionali o di sicurezza non ragionevolmente tollerabili.

23.4 Resta salva la facoltà di ciascuna Parte di risolvere il Contratto nei casi previsti dalla legge.

24. Effetti della cessazione

24.1 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa:

- a) cessa il diritto del Cliente di accedere e utilizzare il Servizio, salvo il periodo eventualmente concesso per esportazione dati;
- b) Maxisoft® può disattivare account, accessi e funzionalità;
- c) restano ferme le obbligazioni di pagamento già maturate;
- d) restano ferme le clausole che per loro natura sono destinate a sopravvivere, incluse proprietà intellettuale, riservatezza, responsabilità, legge applicabile, foro competente e trattamento dei dati in fase di uscita.

24.2 Gli effetti sul trattamento dei dati personali del Cliente, inclusi esportazione, restituzione, cancellazione e conservazione tecnica residuale, sono disciplinati anche dal DPA e dalla documentazione privacy applicabile.

24.3 Copie residuali dei dati possono permanere per il solo tempo strettamente necessario nei sistemi di backup, disaster recovery e registrazione tecnica, secondo i cicli di sovrascrittura, le esigenze di sicurezza e gli obblighi di legge applicabili.

25. Garanzie ed esclusioni

25.1 Maxisoft® si impegna a fornire il Servizio con diligenza professionale e secondo standard ragionevoli del settore, tenuto conto della natura SaaS del servizio.

25.2 Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge o espressamente pattuito per iscritto, il Servizio è fornito “come disponibile” e “come aggiornato nel tempo”, senza garanzia che sia privo di interruzioni, errori minori, incompatibilità con ogni sistema terzo o idoneità a scopi particolari non espressamente concordati.

25.3 Maxisoft® non garantisce che il Servizio sostituisca integralmente controlli, verifiche, procedure, obblighi di legge o adempimenti organizzativi che restano a carico del Cliente.

25.4 Il Cliente riconosce che il corretto funzionamento del Servizio dipende anche da fattori esterni a Maxisoft®, inclusi connettività Internet, dispositivi, browser, configurazioni interne, sistemi terzi, correttezza dei dati e uso conforme da parte degli Utenti autorizzati.

26. Limitazione di responsabilità

26.1 Salvo dolo, colpa grave o diversa previsione inderogabile di legge, Maxisoft® non sarà responsabile per danni indiretti, consequenziali, perdita di profitto, perdita di chance, perdita di avviamento, fermo attività, mancato guadagno o danni derivanti da uso improprio del Servizio, dati inesatti immessi dal Cliente, comportamenti di terzi o cause esterne ragionevolmente non controllabili.

La responsabilità di Maxisoft® è espressamente esclusa per danni derivanti da mancata produzione, perdita di appuntamenti o inefficienza tecnica dei ponti sollevatori dovuta a indisponibilità

temporanea del Servizio, essendo onere del Cliente predisporre procedure di emergenza manuali per la gestione dell'officina.

26.2 Salvo dolo, colpa grave o responsabilità non limitabile per legge, la responsabilità complessiva di Maxisoft® derivante dal Contratto non potrà eccedere, per ciascun evento dannoso e complessivamente considerato, l'importo dei corrispettivi effettivamente pagati dal Cliente a Maxisoft® nei 12 mesi precedenti l'evento da cui è derivata la pretesa.

26.3 Resta in ogni caso fermo quanto previsto dal GDPR e dalla normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali per le ipotesi di responsabilità direttamente disciplinate da norme inderogabili. Il GDPR prevede infatti una disciplina propria della responsabilità e del risarcimento del danno per trattamenti non conformi.

27. Manleva

27.1 Il Cliente si impegna a tenere indenne e manlevare Maxisoft®, nei limiti di legge, da pretese, contestazioni, sanzioni, danni, costi o oneri derivanti da:

- a) uso illecito o non conforme del Servizio da parte del Cliente o dei suoi Utenti autorizzati;
- b) violazione di legge o di diritti di terzi imputabile al Cliente;
- c) dati, contenuti, documenti o materiali immessi dal Cliente nel Servizio in violazione della normativa applicabile;
- d) trattamenti di dati personali effettuati dal Cliente senza adeguata base giuridica o in violazione dei propri obblighi di titolare del trattamento.

28. Forza maggiore

28.1 Nessuna Parte sarà responsabile per ritardi o inadempimenti dovuti a eventi di forza maggiore o comunque a circostanze imprevedibili e fuori dal ragionevole controllo della Parte interessata, inclusi, a titolo esemplificativo, guasti generalizzati di rete, blackout, eventi naturali, attacchi cyber su larga scala, provvedimenti dell'autorità, guerre, tumulti, indisponibilità generalizzata di infrastrutture di terzi o altri eventi straordinari.

28.2 La Parte colpita dall'evento informerà l'altra Parte senza ritardo ragionevole, ove possibile.

29. Comunicazioni

29.1 Ogni comunicazione relativa al Contratto potrà essere eseguita via e-mail, tramite area clienti, sistemi di ticketing, notifiche applicative o altri canali elettronici idonei.

29.2 Il Cliente è tenuto a mantenere aggiornati i propri recapiti amministrativi, tecnici e contrattuali.

29.3 Le comunicazioni inviate all'ultimo recapito comunicato dal Cliente si intendono validamente eseguite.

30. Aggiornamento dei Termini e della documentazione

30.1 Maxisoft® si riserva il diritto di aggiornare i presenti Termini e Condizioni, il DPA, le informative privacy, la Cookie Policy, la documentazione tecnica e la documentazione collegata in caso di evoluzione normativa, tecnica, di sicurezza, di servizio o organizzativa.

30.2 Le modifiche saranno comunicate o rese disponibili con modalità idonee, anche mediante pubblicazione sul sito o nell'area clienti.

30.3 Qualora l'aggiornamento comporti una modifica sostanzialmente peggiorativa delle condizioni contrattuali, Maxisoft® ne darà comunicazione con un preavviso di almeno 30 giorni. Il Cliente avrà il diritto di recedere dal rapporto entro tale termine senza alcuna penale. Il mancato recesso entro i 30 giorni dalla comunicazione equivale ad accettazione delle nuove condizioni.

31. Legge applicabile e foro competente

31.1 I presenti Termini e Condizioni, il Contratto e il DPA sono regolati dalla legge italiana, fatto salvo quanto previsto direttamente dal diritto dell'Unione europea e dalle norme inderogabili applicabili.

31.2 Per ogni controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o validità del Contratto sarà competente in via esclusiva il **Foro di Massa** (MS) Italia, salvo diversa competenza inderogabile di legge.

32. Clausole finali

32.1 L'eventuale nullità, invalidità o inefficacia di una o più clausole non comporterà la nullità dell'intero Contratto, che resterà efficace per la parte residua.

32.2 L'eventuale mancato esercizio di un diritto da parte di Maxisoft® non costituisce rinuncia allo stesso.

32.3 I titoli degli articoli hanno funzione esclusivamente descrittiva e non incidono sull'interpretazione delle clausole.

32.4 La pagina **Compliance & Security**, la documentazione commerciale, le brochure, i contenuti del sito e gli eventuali materiali descrittivi hanno natura informativa o promozionale e non prevalgono, in caso di contrasto, sui presenti Termini, sul DPA e sulla restante documentazione contrattuale formalmente richiamata.

33 Referenze e Loghi

33.1 Salvo diversa comunicazione scritta del Cliente, Maxisoft® è autorizzata a citare il Cliente come proprio utente e a utilizzarne il marchio e il logo a fini promozionali sul sito web SmartGarage.biz, in presentazioni commerciali e materiali di marketing. Il Cliente può revocare tale autorizzazione in qualsiasi momento inviando una e-mail a maxisoft@maxisoft.it.

Approvazione specifica delle clausole ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile italiano, il Cliente dichiara di aver letto attentamente e di approvare specificamente ed espressamente le seguenti clausole dei presenti Termini e Condizioni SaaS:

- Art. 5.3 (Facoltà di non accettazione degli ordini);
- Art. 8.1 (Limitazioni alla licenza d'uso);
- Art. 10.5 (Diritto di modifica unilaterale delle funzionalità);
- Art. 12.4, 12.5, 12.6 (Obblighi di manleva e limitazioni alle eccezioni del Cliente);
- Art. 14.5 (Sospensione dell'esecuzione e del servizio);
- Art. 14.6 (Regime dei corrispettivi anticipati);
- Art. 15.2 e 15.4 (Rinnovo automatico e modifiche di prezzo per i periodi successivi);
- Art. 22 (Sospensione del servizio);

- Art. 23.3 (Clausola risolutiva espressa);
- Art. 26 (Limitazione di responsabilità);
- Art. 27 (Manleva);
- Art. 30 (Diritto di modifica unilaterale dei Termini);
- Art. 31.2 (Foro competente esclusivo).