Condizioni generali del servizio Logistia

INGENIA S.r.l. · Via Vasto 29, 83100 Avellino (AV) · P.IVA 02883500643 · logistia.it/condizioni

Versione 1.4

1. Definizioni

Nelle presenti Condizioni generali i termini che seguono hanno questo significato:

Servizio: il gestionale online Logistia per trasporti e logistica, comprese l'app per gli autisti, le funzioni di intelligenza artificiale, il portale per i clienti del Cliente e le API, nella configurazione attivata dal Cliente. **Ingenia**: INGENIA S.r.l., fornitore del Servizio. **Cliente**: l'impresa o il professionista che attiva l'abbonamento con la propria partita IVA. **Utenti**: le persone a cui il Cliente dà accesso al Servizio (titolari, dipendenti, operatori, autisti, clienti e corrispondenti abilitati al portale). **Dati del Cliente**: i dati e i documenti inseriti o generati nel Servizio dal Cliente e dai suoi Utenti. **Area Abbonamento**: la sezione del Servizio in cui il Cliente gestisce piano, moduli, pagamenti e disdetta (logistia.it/azienda/abbonamento).

2. Parti, oggetto e ambito

Le presenti Condizioni generali regolano l'abbonamento al Servizio tra **INGENIA S.r.l.**, Via Vasto 29, 83100 Avellino (AV), P.IVA 02883500643, REA AV 189959, PEC postmaster@pec.ingenia.cloud, e il Cliente.

Il Servizio è riservato a chi agisce nell'esercizio della propria attività imprenditoriale o professionale e non è destinato ai consumatori.

Il Servizio è fornito in modalità SaaS, cioè accessibile via internet senza installazioni presso il Cliente, con le funzioni del piano e dei moduli attivi, come descritte su logistia.it. Alcune funzioni possono richiedere servizi di terzi, ad esempio l'invio di SMS a credito prepagato o la fatturazione elettronica, regolati dalle condizioni indicate al momento della loro attivazione.

3. Conclusione del contratto

Il contratto si conclude online. Il Cliente compila il modulo di registrazione e accetta le presenti Condizioni. Approva in modo specifico le clausole indicate all'articolo 29 confermandole con il codice personale (PIN) ricevuto via email, che vale come firma elettronica semplice. Infine inserisce un metodo di pagamento sulla pagina sicura di Stripe.

Ingenia conserva una registrazione della firma (data e ora, indirizzo IP, email, versione e impronta del testo accettato) e invia al Cliente una copia delle Condizioni firmate in PDF all'indirizzo email indicato. Le Condizioni in vigore sono sempre consultabili e scaricabili su logistia.it/condizioni.

4. Prova gratuita

Alla prima attivazione il Cliente ha diritto a un periodo di prova gratuito. **La prova dura di norma 7 giorni.** Ingenia può concedere una prova di durata maggiore, ad esempio per esigenze di configurazione, per una promozione o su accordo con il Cliente. In ogni caso **la durata effettiva della prova e la data del primo addebito** sono quelle indicate al Cliente al momento dell'attivazione e confermate nelle email di attivazione e di benvenuto. Ingenia può prolungare una prova già in corso, dandone comunicazione via email al Cliente. La nuova data del primo addebito è quella indicata nella comunicazione.

Per attivare la prova è richiesto un metodo di pagamento valido, ma durante la prova non viene addebitato nulla. Durante la prova il Cliente può usare il Servizio con le funzioni del piano scelto e disdire in qualsiasi momento senza alcun costo.

Prima della fine della prova Ingenia invia al Cliente un'email di promemoria con la data e l'importo del primo addebito e le istruzioni per disdire.

5. Abbonamento mensile e rinnovo automatico

Al termine della prova, se il Cliente non ha disdetto, l'abbonamento prosegue automaticamente come abbonamento mensile a pagamento. Il primo canone viene addebitato sul metodo di pagamento indicato, all'importo riportato nel riepilogo di attivazione.

L'abbonamento si rinnova automaticamente ogni mese per un altro mese, alla stessa data, con addebito anticipato del canone, finché il Cliente non lo disdice secondo l'articolo 15. Non ci sono durate minime né vincoli.

6. Canone, adeguamento ISTAT, pagamento e fatture

Il canone mensile dipende dal piano, dal numero di mezzi e dai moduli attivi, secondo il listino pubblicato su logistia.it/prezzi. Gli importi sono indicati al netto dell'IVA, che si aggiunge nella misura di legge.

Adeguamento ISTAT. Il canone e tutti i corrispettivi sono aggiornati automaticamente una volta l'anno, a partire dal 1° gennaio, in misura pari al 100% della variazione in aumento dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC) registrata nei 12 mesi precedenti. La prima volta l'adeguamento si applica dal 1° gennaio successivo all'attivazione. L'aggiornamento non richiede il consenso del Cliente. Ingenia lo comunica via email prima che sia applicato e lo addebita dal primo rinnovo mensile successivo alla comunicazione. Se l'indice diminuisce o resta invariato, il canone non cambia. Resta salva la facoltà del Cliente di disdire in qualsiasi momento ai sensi dell'articolo 15.

I pagamenti sono gestiti da Stripe con addebito automatico sul metodo di pagamento indicato. Ingenia non conserva i dati della carta. Per ogni canone Ingenia emette fattura elettronica. Il Cliente può aggiornare il metodo di pagamento e consultare i pagamenti dall'Area Abbonamento.

In caso di ritardato pagamento sono dovuti gli interessi di mora previsti dal d.lgs. 231/2002 per le transazioni commerciali.

7. Modifiche al piano

Il Cliente può aggiungere mezzi o moduli in qualsiasi momento dall'Area Abbonamento. Le aggiunte sono attive da subito e il loro costo si somma al canone secondo il listino in vigore. Le riduzioni di mezzi o moduli hanno effetto dal rinnovo mensile successivo, senza rimborsi per il periodo già pagato.

8. Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a:

(a) pagare il canone secondo le presenti Condizioni;

(b) dotarsi di dispositivi, browser aggiornati e connessione a internet adeguati all'uso del Servizio;

(c) usare il Servizio solo per la propria attività, per scopi leciti e secondo le presenti Condizioni;

(d) fornire dati veritieri, a partire dai dati di registrazione e di fatturazione, e tenerli aggiornati;

(e) informare i propri Utenti delle regole d'uso del Servizio e farle rispettare;

(f) rispettare le norme sul trattamento dei dati personali e sul lavoro, in particolare per la geolocalizzazione dei mezzi e degli autisti tramite l'app, compresi gli obblighi di informativa ai lavoratori e, dove richiesto, l'accordo sindacale o l'autorizzazione previsti dall'art. 4 della legge 300/1970.

9. Credenziali di accesso

Il Servizio si usa con credenziali personali (email e password) per ciascun Utente. Il Cliente custodisce e fa custodire ai propri Utenti le credenziali con la massima riservatezza, non le cede a terzi e disattiva subito gli Utenti che non devono più accedere. Il Cliente è responsabile di ogni uso del Servizio fatto con le proprie credenziali o con quelle dei suoi Utenti e avvisa subito Ingenia di qualsiasi accesso non autorizzato di cui venga a conoscenza.

10. Funzioni di intelligenza artificiale

Alcune funzioni del Servizio usano sistemi di intelligenza artificiale (IA) forniti anche da terzi. Ad esempio: la creazione di ordini da una richiesta scritta, la pianificazione dei giri degli autisti, l'importazione di file e la lettura dei file dei corrispondenti. Per svolgere queste funzioni vengono inviati al fornitore di IA solo i dati necessari all'operazione richiesta.

Il Cliente prende atto che i risultati prodotti dall'IA possono essere incompleti o errati. Per questo il Servizio li presenta come proposte, da controllare e confermare. Il Cliente resta responsabile della verifica dei risultati prima di confermarli e delle decisioni prese sulla base di essi, oltre che della correttezza dei dati inseriti. Ingenia non risponde di errori dovuti a dati errati o incompleti forniti dal Cliente.

L'uso delle funzioni di IA deve essere ragionevole e coerente con l'attività del Cliente. In caso di utilizzi anomali, che possano compromettere la sicurezza o la disponibilità del Servizio, Ingenia può limitarne temporaneamente l'uso dandone notizia al Cliente. Ingenia può aggiornare o sostituire i sistemi di IA e i relativi fornitori per migliorare il Servizio.

11. Assistenza

Ingenia fornisce assistenza da remoto al numero 0825 1620027 e all'indirizzo ingenia@processi.cloud, nei giorni e negli orari lavorativi. Per risolvere una segnalazione Ingenia può avere bisogno di informazioni tecniche e di accedere, con il consenso del Cliente, all'ambiente del Cliente nel Servizio. Restano esclusi gli interventi sui dispositivi e sulle reti del Cliente. Formazione, configurazioni personalizzate e servizi su misura sono regolati da accordi separati.

12. Aggiornamenti ed evoluzione del Servizio

Il Servizio è aggiornato di continuo. Ingenia può migliorare, modificare o sostituire funzioni, interfacce e tecnologie, anche per adeguarle a nuove norme, purché le funzioni principali del piano pagato dal Cliente restino disponibili. Se una modifica elimina una funzione principale, Ingenia lo comunica con almeno 30 giorni di preavviso e il Cliente può disdire prima, senza alcun costo.

13. Disponibilità del Servizio e sospensioni tecniche

Ingenia compie ogni ragionevole sforzo per mantenere il Servizio disponibile con continuità e lo ripristina nel minor tempo possibile in caso di interruzione. Il Servizio può essere **sospeso o limitato**:

(a) per interventi di manutenzione, possibilmente programmati fuori dall'orario lavorativo e, quando programmati, comunicati in anticipo;

(b) per ragioni urgenti di sicurezza o di integrità dei dati;

(c) per guasti dei centri dati, delle reti o dei fornitori terzi, o per altre cause non dipendenti da Ingenia;

(d) nei confronti di un Utente o del Cliente che violi le presenti Condizioni o la legge, limitatamente al tempo necessario a far cessare la violazione.

14. Mancato pagamento e sospensione

Se un addebito non va a buon fine, Ingenia può **sospendere l'accesso al Servizio** fino al pagamento del canone dovuto. Durante la sospensione i Dati del Cliente restano conservati e l'accesso viene ripristinato appena il pagamento risulta regolare. Se il pagamento non viene regolarizzato entro 30 giorni, Ingenia può risolvere il contratto con comunicazione via email, fermo restando il diritto al canone maturato.

15. Disdetta del Cliente e recesso di Ingenia

Il Cliente può disdire l'abbonamento **in qualsiasi momento** dall'Area Abbonamento oppure inviando una PEC a **postmaster@pec.ingenia.cloud**, indicando ragione sociale e partita IVA. Le richieste di disdetta inviate ad altri indirizzi, compresi quelli dell'assistenza, non sono valide. Se la disdetta avviene

durante la prova gratuita, non viene addebitato nulla. Dopo la prova, la disdetta ha effetto alla fine del mese già pagato: fino a quella data il Servizio resta utilizzabile, poi non ci sono altri addebiti. Non sono previsti rimborsi per il mese in corso.

Ingenia può recedere dal contratto con almeno 30 giorni di preavviso via email, rimborsando la parte di canone già pagata e non goduta. Il recesso di Ingenia ha effetto immediato, senza rimborso, solo nei casi dell'articolo 16.

16. Risoluzione per inadempimento

Ingenia può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con comunicazione via email o PEC, se il Cliente o i suoi Utenti:

(a) usano il Servizio per scopi illeciti o in modo da arrecare danno a Ingenia, ad altri clienti o a terzi;

(b) cedono le credenziali a terzi non autorizzati o tentano di accedere ad aree e dati di altri clienti;

(c) violano l'articolo 19 (proprietà intellettuale) o l'articolo 22 (riservatezza);

(d) non regolarizzano i pagamenti nel termine dell'articolo 14.

Resta salvo il risarcimento del danno.

17. Effetti della cessazione e restituzione dei dati

Alla cessazione del contratto, per qualsiasi causa, cessa l'accesso al Servizio. I Dati del Cliente restano conservati per **90 giorni**, per consentire una riattivazione oppure, su richiesta del Cliente, l'esportazione dei dati in un formato elettronico di uso comune. Trascorso questo periodo Ingenia può cancellarli in modo definitivo, salvi gli obblighi di conservazione previsti dalla legge e le copie di sicurezza, che vengono sovrascritte secondo i normali cicli di backup. Prima della cessazione il Cliente può esportare in autonomia i dati per cui il Servizio prevede l'esportazione, ad esempio in Excel o PDF.

18. Modifiche a prezzi e condizioni

Ingenia può modificare il listino o le presenti Condizioni, ad esempio per l'evoluzione tecnica e normativa del Servizio, dei costi dei fornitori o della propria organizzazione. Le modifiche sono comunicate al Cliente via email **con almeno 30 giorni di preavviso** e si applicano dal primo rinnovo successivo al preavviso. Se non le accetta, il Cliente può disdire prima che entrino in vigore, senza alcun costo. In mancanza di disdetta, le modifiche si intendono accettate. Le modifiche dovute a nuove norme o a esigenze di sicurezza possono essere applicate subito, dandone notizia al Cliente.

19. Proprietà intellettuale e licenza d'uso

Il software, le app, le API, i sistemi di IA integrati, la documentazione, i marchi e ogni loro aggiornamento sono e restano di Ingenia o dei rispettivi titolari. Per la durata dell'abbonamento Ingenia concede al Cliente e ai suoi Utenti una licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile, limitata all'uso del Servizio per l'attività del Cliente.

Il Cliente non può copiare, modificare, decompilare o tentare di ricavare il codice sorgente del Servizio, aggirarne le misure di sicurezza, rivenderlo, concederlo in uso a terzi o usarlo per realizzare prodotti concorrenti. I Dati del Cliente restano di proprietà del Cliente.

20. Limitazione di responsabilità

Salvo i casi di dolo o colpa grave, la responsabilità complessiva di Ingenia verso il Cliente per qualsiasi danno derivante dal Servizio è limitata all'importo dei canoni pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento. Ingenia non risponde di danni indiretti o di mancati guadagni. Non risponde neppure dei danni causati da:

(a) uso non corretto del Servizio da parte del Cliente o dei suoi Utenti, o dati errati o incompleti da loro inseriti;

(b) risultati delle funzioni di IA confermati dal Cliente senza verifica;

(c) malfunzionamenti di dispositivi, reti o connessioni del Cliente, o di servizi di terzi non dipendenti da Ingenia;

(d) le sospensioni previste dagli articoli 13 e 14;

(e) i fatti indicati all'articolo 21-bis.

Il Cliente resta responsabile delle decisioni operative prese con l'ausilio del Servizio, ad esempio percorsi, tempi di guida e consegne, e del rispetto delle norme che regolano la propria attività.

21. Manleva

Il Cliente tiene indenne Ingenia da qualsiasi pretesa, richiesta di risarcimento, sanzione o spesa, comprese le spese legali, avanzata da terzi in relazione all'uso del Servizio da parte del Cliente o dei suoi Utenti. Tra i terzi rientrano dipendenti, autisti, collaboratori, clienti e destinatari delle consegne, terzi danneggiati, assicurazioni e autorità.

La manleva vale in particolare per:

(a) uso contrario alla legge o alle presenti Condizioni;

(b) sinistri, incidenti, infrazioni e danni a persone, mezzi o merci;

(c) controversie di lavoro e rapporti con il personale;

(d) raccolta e uso dei dati di localizzazione;

(e) dati inseriti senza averne il diritto;

(f) mancato rispetto degli obblighi del Cliente come titolare del trattamento dei dati personali.

21-bis. Uso del Servizio da parte dell'amministrazione e del personale; dati di localizzazione e richieste di prova

Uso da parte degli Utenti. Il Servizio è uno strumento di gestione che il Cliente usa sotto la propria esclusiva responsabilità, sia nelle funzioni amministrative (ordini, documenti, prezzi, fatturazione, scadenze, permessi degli utenti) sia nelle funzioni usate dal personale (app autista, consegne, firme, foto, rifornimenti, segnalazioni). Nei limiti consentiti dall'art. 1229 c.c., Ingenia non risponde:

(a) delle decisioni, degli errori, delle omissioni e dei comportamenti del Cliente e dei suoi Utenti, compresi la condotta alla guida, il rispetto del codice della strada, dei tempi di guida e di riposo e delle norme di sicurezza;

(b) di sinistri, incidenti, furti, ritardi, danni a merci o a persone, sanzioni e contestazioni che coinvolgano il Cliente, i suoi Utenti, i suoi mezzi o i suoi clienti;

(c) dei rapporti tra il Cliente e il proprio personale, compresi i controlli a distanza, i provvedimenti disciplinari e le controversie di lavoro.

Ingenia non è parte di tali rapporti e non ha obblighi di sorveglianza o di intervento in tempo reale su quanto registrato nel Servizio.

Natura dei dati di localizzazione. Posizioni, percorsi, chilometri e orari sono rilevati dai dispositivi del Cliente e dei suoi Utenti, ad esempio lo smartphone dell'autista. Possono quindi essere imprecisi, incompleti o mancanti, ad esempio per copertura di rete o GPS, batteria, impostazioni o permessi del dispositivo. Sono forniti come supporto alla gestione operativa: non sono certificati e non sostituiscono il cronotachigrafo, le scatole nere assicurative o altri strumenti di rilevazione previsti dalla legge.

Nessun obbligo di fornire prove. Fuori dagli obblighi di legge, Ingenia non è tenuta a conservare oltre il normale funzionamento del Servizio, ricercare, estrarre, certificare o consegnare dati per sinistri, contestazioni o controversie del Cliente con il proprio personale o con terzi. Rientrano tra questi dati posizioni GPS, percorsi, orari, firme, foto, documenti e registri di attività. Ingenia non è tenuta neppure a rilasciare dichiarazioni, perizie o testimonianze tecniche.

Il Cliente può consultare ed esportare in autonomia i dati disponibili nel Servizio finché il contratto è attivo, e li conserva a propria cura se gli servono come prova. Eventuali richieste di supporto in questo senso possono essere accettate da Ingenia a sua discrezione, a pagamento secondo preventivo.

Restano fermi gli obblighi di Ingenia verso l'autorità giudiziaria e le altre autorità competenti e l'assistenza dovuta al Cliente come responsabile del trattamento (articolo 23), nei limiti delle funzioni del Servizio.

22. Riservatezza

Le parti mantengono riservate le informazioni non pubbliche dell'altra parte apprese nell'esecuzione del contratto, ad esempio dati commerciali, prezzi, clienti, fornitori e documentazione tecnica. Le usano solo per eseguire il contratto, salvo autorizzazione scritta dell'altra parte o obbligo di legge o di un'autorità. L'obbligo dura per tutto il contratto e per i 3 anni successivi alla sua cessazione.

23. Dati personali

Ingenia tratta i dati del Cliente come contraente (referenti, dati di fatturazione e di pagamento) in qualità di titolare del trattamento, secondo la propria informativa privacy.

Per i dati personali che il Cliente inserisce nel Servizio (ad esempio dipendenti, autisti, posizioni dei mezzi, clienti e destinatari delle consegne), il Cliente è titolare del trattamento e Ingenia agisce come **responsabile del trattamento** ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679. In tale veste Ingenia:

(a) tratta i dati solo per fornire il Servizio e secondo le istruzioni del Cliente;

(b) vincola alla riservatezza le persone autorizzate;

(c) adotta misure di sicurezza adeguate, nell'ambito di un sistema di gestione certificato ISO/IEC 27001, 27017 e 27018;

(d) si avvale di sub-responsabili per l'hosting, l'invio di email e SMS, i pagamenti e le funzioni di IA, vincolandoli agli stessi obblighi;

(e) assiste il Cliente nelle richieste degli interessati e nelle violazioni di dati, che comunica senza ingiustificato ritardo;

(f) alla cessazione restituisce o cancella i dati come previsto dall'articolo 17.

L'elenco aggiornato dei sub-responsabili è disponibile su richiesta. Ingenia può usare dati aggregati e resi anonimi sull'uso del Servizio per statistiche e per migliorarlo.

24. Fornitori e collaboratori

Per fornire il Servizio Ingenia può avvalersi di fornitori e collaboratori, ad esempio per i centri dati, l'invio di comunicazioni, i pagamenti e l'IA, restando responsabile verso il Cliente del loro operato nei limiti delle presenti Condizioni.

25. Comunicazioni

Le comunicazioni al Cliente relative al contratto sono inviate all'indirizzo email indicato in fase di registrazione o a quello aggiornato dal Cliente, anche tramite il Servizio. Il Cliente comunica subito ogni variazione del proprio indirizzo email. Le richieste di assistenza vanno inviate a ingenia@processi.cloud. Le comunicazioni con valore contrattuale (disdetta, contestazioni, diffide) vanno inviate esclusivamente via PEC a postmaster@pec.ingenia.cloud.

26. Legge applicabile e foro competente

Il contratto è regolato dalla legge italiana. Per qualsiasi controversia relativa al contratto è competente **in via esclusiva il Foro di Avellino**.

27. Cessione del contratto

Il Cliente non può cedere il contratto a terzi senza il consenso scritto di Ingenia. Ingenia può cedere il contratto a società del proprio gruppo o a chi subentri nell'attività relativa al Servizio, dandone comunicazione al Cliente, che può disdire se non accetta.

28. Disposizioni finali

Le presenti Condizioni, insieme al riepilogo di attivazione e alle eventuali condizioni particolari concordate per iscritto, costituiscono l'intero accordo tra le parti sul Servizio. In caso di contrasto prevalgono le condizioni particolari concordate per iscritto. Il mancato esercizio di un diritto non costituisce rinuncia a esso. L'eventuale invalidità di una clausola non incide sulle altre.

29. Approvazione specifica

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, il Cliente dichiara di approvare specificamente, con firma elettronica tramite codice PIN, le seguenti clausole: art. 5 (abbonamento mensile e rinnovo automatico), art. 6 (adeguamento ISTAT del canone), art. 13 (sospensioni tecniche del Servizio), art. 14 (mancato pagamento e sospensione), art. 15 (recesso di Ingenia), art. 16 (risoluzione per inadempimento), art. 18 (modifiche a prezzi e condizioni), art. 20 (limitazione di responsabilità), art. 21 (manleva), art. 21-bis (esonero per l'uso del Servizio da parte dell'amministrazione e del personale, natura dei dati di localizzazione, nessun obbligo di fornire prove), art. 26 (foro competente esclusivo), art. 27 (cessione del contratto).