

## CONDIZIONI GENERALI PER I CLIENTI

di **SMACE S.r.l.**, che gestisce la piattaforma di cui al sito internet <https://www.smace.com/>, per l'organizzazione e la gestione di meeting e offsite aziendali, in luoghi stupendi.

\* \* \*

### DATI AZIENDALI

**SMACE S.r.l.**, con sede legale a Milano (MI), Via Fatebenefratelli, 20 Via Ciro Contini n. 5, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi, n. MI - 2787350, P.Iva 02079450389 (di seguito anche “**SMACE**”).

SMACE può essere contattata rapidamente e direttamente al seguente recapito: Via Fatebenefratelli, 20, 20121, Milano, e-mail: [info@smace.com](mailto:info@smace.com), telefono: 05321717477.

\* \* \*

### PREAMBOLO

SMACE ha sviluppato una Piattaforma che consente al Cliente di selezionare, in piena autonomia, direttamente attraverso la piattaforma, una serie di Servizi per l'organizzazione e la gestione di meeting e offsite aziendali, messi a disposizione, direttamente (senza intervento da parte di SMACE) da Partner convenzionati SMACE e/o da SMACE.

Il presente documento contiene le condizioni generali che SMACE applica ai Clienti nell'erogazione dei suoi servizi (“**Condizioni Generali**”).

In particolare, il contratto che SMACE sottoscrive con il Cliente (il “**Contratto**”) si compone delle presenti Condizioni Generali, degli ulteriori elementi contrattuali, termini e/o condizioni, determinati o determinabili, che integrano le presenti Condizioni Generali, che sono previsti e indicati direttamente sulla Piattaforma (gli “**Ulteriori Termini Piattaforma**”), nonché dei termini e condizioni concretamente applicate dai Partner convenzionati SMACE e/o da SMACE (a seconda che il Servizio sia erogato dal Partner o direttamente da SMACE) ad ogni singolo Servizio, che integrano e completano la Condizioni Generali (“**Condizioni Particolari**”). Il tutto è riportato nella E-mail di Conferma, come *infra* definita, o, nel caso previsto all'art. 3.6, nella Nuova E-Mail di

Conferma.

Il Cliente, sottoscrivendo le presenti Condizioni Generali, dichiara di aver preso visione e di accettare, senza riserva alcuna, tutte le disposizioni e le clausole previste nelle Condizioni Generali, negli Ulteriori Termini Piattaforma e nelle Condizioni Particolari.

\* \* \*

## 1. DEFINIZIONI

1.1. Salvo non siano diversamente definiti, ai termini in lettera maiuscola e grassetto, utilizzati nelle presenti Condizioni Generali, dovrà attribuirsi il significato che segue. Detti termini potranno essere utilizzati, a seconda dei casi, al singolare o al plurale.

“**Business Pass**”: ha il significato di cui all’art. 4.7.

“**Cliente**”: indica il soggetto, persona giuridica, cui è imputato l’acquisto di Servizi e il Contratto con SMACE.

“**Collaboratore**”: indica la persona fisica che, in qualità di dipendente e/o collaboratore del Cliente e/o in virtù di altra relazione con il Cliente, supporta l’Owner nella gestione e/o esecuzione delle attività sulla Piattaforma. È pertanto possibile per il Cliente/Owner riservare un’utenza anche al Collaboratore, in aggiunta all’utenza riservata all’Owner/Cliente. L’attività del Collaboratore è imputata al Cliente.

“**Contratto**”: indica il contratto tra SMACE e il Cliente, che si compone delle presenti Condizioni Generali, degli Ulteriori Termini Piattaforma e delle Condizioni Particolari. Il tutto è riepilogato nella E-mail di Conferma o, nel caso previsto all’art. 3.6, nella Nuova E-Mail di Conferma.

“**Condizioni Generali**”: indica le presenti Condizioni Generali.

“**Condizioni Particolari**”: indica i termini e condizioni concretamente applicate dai Partner convenzionati SMACE e/o da SMACE (a seconda che il Servizio sia erogato dal Partner o direttamente da SMACE) ad ogni singolo Servizio. In relazione al singolo Contratto sottoscritto tra SMACE e il Cliente, le Condizioni Particolari integrano e completano le Condizioni Generali (esse contengono l’indicazione della Venue, date e orari, numero di partecipanti, Servizi con indicazione del soggetto erogatore, prezzi dei singoli Servizi,

termini di pagamento, politiche di cancellazione, e quant'altro risulti all'esito delle scelte effettuate dal Cliente per il tramite della Piattaforma).

“**Condizioni Partner**”: indica le condizioni generali che il singolo Partner applicherà ai propri Servizi, e ogni altra condizione che il singolo Partner applicherà ai propri Servizi, oltre alle Condizioni Particolari.

“**E-mail di Conferma**”: ha il significato di cui all'art. 3.5.

“**Nuova E-mail di Conferma**”: ha il significato di cui all'art. 3.6.

“**Offsite**”: indica, all'esito della prenotazione effettuata dal Cliente, l'insieme dei Servizi che verranno erogati in favore del Cliente, per il singolo evento organizzato dal Cliente. La definizione di Offsite non ricomprende: i Servizi Preliminari, il Business Pass, gli abbonamenti ed eventuali altri servizi che la Piattaforma non ricomprende nella definizione di Offsite.

“**Owner**”: indica il Cliente che opera sulla Piattaforma.

“**Partecipante**”: indica la persona fisica che, in qualità di dipendente e/o collaboratore del Cliente e/o in virtù di altra relazione con il Cliente, partecipa all'Offsite organizzato dal Cliente attraverso la Piattaforma.

“**Piattaforma**”: indica la piattaforma accessibile al sito internet <https://www.smace.com/>.

“**Servizi**”: indica i servizi offerti dai Partner convenzionati SMACE e/o da SMACE (a seconda che il Servizio sia erogato dal Partner o direttamente da SMACE) attraverso la Piattaforma. Tale definizione include le Venue e/o i Servizi Accessori e/o i Servizi Preliminari e/o i Servizi Ulteriori e/o il Business Pass e/o gli abbonamenti e/o qualsiasi altro servizio offerto da Partner convenzionati SMACE e/o da SMACE (a seconda che il Servizio sia erogato dal Partner o direttamente da SMACE) tramite la Piattaforma.

“**Servizi Accessori**”: indica i servizi integrativi e collaterali del servizio di Venue, messi a disposizione sulla Piattaforma da Partner convenzionati SMACE e/o da SMACE (a seconda che il Servizio sia erogato dal Partner o direttamente da SMACE). Il numero dei Servizi Accessori è in continua evoluzione, sulla Piattaforma è inserito l'elenco dei Servizi Accessori fruibili. In via meramente esemplificativa e non esaustiva, si menzionano: sala

meeting e spazi di lavoro; pernottamento; servizi vari presso le Venue; food & beverage; meeting planner; connettività internet extra; entertainment (es. dj set); creazione di contenuti foto e video; gadget; carbon neutrality; attività di team building; attività di formazione; attività di svago sul territorio; trasporti e logistica; ecc.

“**Servizi Preliminari**”: indica ulteriori servizi offerti da SMACE, di cui al Cliente può richiedere in via preliminare rispetto alla prenotazione degli altri Servizi.

“**Servizi Ulteriori**”: ha il significato di cui all’art. 3.6.

“**Ulteriori Termini Piattaforma**”: indica tutti gli ulteriori elementi contrattuali, termini e/o condizioni, determinati o determinabili, che integrano le presenti Condizioni Generali, che sono previsti e indicati direttamente sulla Piattaforma. In altre parole, ogni volta che le presenti Condizioni Generali, ad integrazione delle Condizioni Generali, fanno richiamo e/o a riferimento ad elementi contrattuali, termini e/o condizioni, determinati o determinabili, indicati direttamente nella Piattaforma, tali elementi contrattuali, termini e/o condizioni consistono negli Ulteriori Termini Piattaforma.

“**Venue**”: indica le strutture ricettive (principalmente alberghi, hotel, spazi eventi, relais, agriturismi, ville e resort) situate in diverse località, messe a disposizione sulla Piattaforma da Partner convenzionati con SMACE.

1.2. È fatto salvo l’utilizzo, nelle presenti Condizioni Generali, di altri termini in lettera maiuscola e grassetto, pur non riportante nell’elenco delle “Definizioni”. Tali altri termini avranno il significato che è ad essi attribuito nelle apposite clausole delle presenti Condizioni Generali in cui essi sono adoperati.

## 2. OGGETTO

2.1. Le presenti Condizioni Generali disciplinano le condizioni contrattuali che SMACE applica ai Clienti ai fini dell’erogazione dei Servizi, nonché l’accesso e l’uso della Piattaforma da parte del Cliente e/o Owner e/o (nei limitati casi in cui l’accesso è consentito ai Partecipanti) dei Partecipanti.

2.2. Il Contratto che SMACE sottoscrive con il Cliente si compone delle presenti Condizioni Generali, degli Ulteriori Termini Piattaforma nonché delle Condizioni Particolari, che riportano i termini e condizioni concretamente applicate dai Partner

convenzionati SMACE e/o da SMACE (a seconda che il Servizio sia erogato dal Partner o direttamente da SMACE). Il tutto è riepilogato nella E-mail di Conferma o, nel caso previsto all'art. 3.6, nella Nuova E-Mail di Conferma. Il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare, senza riserva alcuna, tutte le disposizioni e le clausole previste nelle Condizioni Generali, negli Ulteriori Termini Piattaforma e nelle Condizioni Particolari.

2.3. Inoltre, la disciplina relativa all'erogazione dei Servizi dipenderà anche dalle condizioni generali che il singolo Partner applicherà ai propri Servizi, e ogni altra condizione che il singolo Partner applicherà ai propri Servizi, oltre alle Condizioni Particolari ("**Condizioni Partner**"). Pertanto, ai fini dell'erogazione dei Servizi il Cliente dovrà fare riferimento anche alle Condizioni Partner.

2.4. Il Cliente si impegna, altresì, a trasmettere le Condizioni Generali, gli Ulteriori Termini Piattaforma, le Condizioni Particolari e le Condizioni Partner a tutti i Partecipanti, affinché anch'essi possano prenderne visione.

2.5. Le presenti Condizioni Generali sono pubblicate sulla Piattaforma, con indicazione della data dell'ultimo aggiornamento. Il rapporto contrattuale con il singolo Cliente verrà disciplinato dalle Condizioni Generali e dagli Ulteriori Termini Piattaforma applicabili alla data di conclusione del Contratto. SMACE può, in qualsiasi momento, e a propria discrezione, apportare modifiche alle presenti Condizioni Generali e agli Ulteriori Termini Piattaforma, senza alcun obbligo di notifica e/o comunicazione ai Clienti. Anche in caso di modifica, il rapporto contrattuale con il singolo Cliente sarà disciplinato dalle Condizioni Generali e dagli Ulteriori Termini Piattaforma applicabili alla data di conclusione del Contratto. Nessun Cliente potrà pretendere l'applicazione di Condizioni Generali e di Ulteriori Termini Piattaforma non più vigenti al momento in cui avrà concluso il Contratto con SMACE.

2.6. SMACE, attraverso la Piattaforma, consente al Cliente di selezionare i Servizi messi a disposizione da Partner convenzionati con SMACE e/o da SMACE (a seconda che il Servizio sia erogato dal Partner o direttamente da SMACE), per svolgere e gestire i propri Offsite.

2.7. Tali Servizi ricomprendono: Venue e/o i Servizi Accessori e/o i Servizi Preliminari e/o i Servizi Ulteriori e/o il Business Pass e/o gli abbonamenti e/o qualsiasi altro servizio offerto da Partner convenzionati SMACE e/o da SMACE (a seconda che il Servizio sia

erogato dal Partner o direttamente da SMACE) tramite la Piattaforma. Il numero dei Servizi è in continua evoluzione.

2.8. Il Cliente può accedere ed operare sulla Piattaforma tramite un account riservato. Il Cliente che opera sulla Piattaforma è l'Owner di detto account riservato. È possibile per il Cliente/Owner riservare un'utenza anche ad uno o più Collaboratori, in aggiunta all'utenza riservata all'Owner/Cliente. Resta inteso che l'attività svolta dall'Owner e/o dal Collaboratore è sempre imputata al Cliente. La controparte contrattuale di SMACE è, sempre e comunque, il Cliente. La facoltà di accesso consentita al Collaboratore non comporta l'acquisizione di alcun diritto in capo al Collaboratore in relazione al presente Contratto, né nei confronti di SMACE. L'accesso alla Piattaforma è altresì consentito ai Partecipanti solo ed esclusivamente in casi limitati (ad esempio per compilare dati riguardanti la propria persona al fine di facilitare l'erogazione dei Servizi). Resta inteso che tale (peraltro limitata) facoltà di accesso, non comporta l'acquisizione di alcun diritto in capo ai Partecipanti in relazione al presente Contratto, né nei confronti di SMACE. È pertanto espressamente escluso che il presente Contratto possa configurarsi quale contratto a favore di terzo *ex art. 1411 c.c.*

### **3. PROCEDURA DI EFFETTUAZIONE DEGLI ORDINI E FORMAZIONE DEL CONTRATTO**

3.1. Il Cliente può procedere all'acquisto dei Servizi direttamente attraverso la Piattaforma di cui sito internet <https://www.smace.com/>.

3.2. In particolare, il Cliente deve procedere alla creazione di un proprio account riservato (account dell'Owner), con registrazione di un indirizzo email e password, per poi avere automaticamente accesso al proprio spazio personale, da cui potrà effettuare e gestire gli acquisti e le prenotazioni dei Servizi, nonché per gestire le informazioni personali indicate nello spazio personale.

3.3. Il Cliente può visionare e prenotare i Servizi offerti sulla Piattaforma. Sulla Piattaforma sono indicati i dettagli e le informazioni (inclusi ad es. prezzi e termini di pagamento) relativi ad ogni singolo Servizio. In particolare, il Cliente procede come segue:

a) il Cliente seleziona i Servizi a cui è interessato, compilando i dettagli e le informazioni richiesti dalla Piattaforma, ed invia la sua richiesta di preventivo unitaria, che

ricomprende ogni singolo Servizio selezionato (la “**Richiesta di Preventivo**”). Il Cliente può contemporaneamente inoltrare più Richieste di Preventivo combinando diversi Servizi;

b) la Piattaforma, in automatico, invia ai Partner e/o a SMACE (nel caso in cui alcuno dei Servizi siano erogati direttamente da SMACE) la Richiesta di Preventivo, affinché ciascun Partner e/o SMACE possano formulare un’offerta di quotazione per ogni singolo Servizio. Ciascun Partner e/o SMACE dovrà rispondere alla Richiesta di Preventivo entro 3 giorni lavorativi. La Piattaforma trasmetterà quindi al Cliente un documento che ricomprende le offerte di quotazione elaborate da ogni singolo Partner e/o SMACE, in relazione alla Richiesta di Preventivo (“**Offerta di Quotazione**”). Qualora il Cliente avesse formulato più Richieste di Preventivo, riceverà, per ogni singola Richiesta di Preventivo, una singola Offerta di Quotazione;

c) il Cliente sceglie se accettare o meno l’Offerta di Quotazione (e/o, in caso di più Richieste di Preventivo, l’Offerta di Quotazione che preferisce, tra quelle ricevute);

d) operata tale scelta, il Cliente, tramite la Piattaforma, può procedere alla trasmissione/conferma dell’ordine definitivo (l’“**Ordine**”) ai Partner di cui sono stati selezionati i Servizi e/o a SMACE (nel caso in cui alcuno dei Servizi Accessori siano erogati direttamente da SMACE). Resta inteso che il Cliente, prima della trasmissione/conferma dell’Ordine, potrà, negli stretti limiti consentiti dalla Piattaforma, modificare il form online che contiene i dettagli relativi ai Servizi selezionati. Contestualmente alla trasmissione/conferma dell’Ordine, il Cliente dovrà accettare le presenti Condizioni Generali, gli Ulteriori Termini Piattaforma e le Condizioni Particolari riportate nell’Ordine, nonché effettuare il pagamento secondo i termini e le modalità indicate nella Piattaforma. L’Ordine, a questo punto, non è più modificabile, salvo quanto precisato all’art. 3.6.

3.4. Il Contratto si intenderà concluso quando, all’esito della trasmissione/conferma dell’Ordine, il Cliente ha accettato le presenti Condizioni Generali, gli Ulteriori Termini Piattaforma e le Condizioni Particolari riportate nell’Ordine, e il pagamento effettuato dal Cliente, secondo i termini e le modalità indicate nella Piattaforma, sarà andato a buon fine.

3.5. All’esito della conclusione del Contratto, SMACE invierà un’e-mail di conferma dell’Ordine al Cliente che comprende tutte le informazioni relative allo stesso (codice identificativo dell’Ordine, i Servizi oggetto dell’Ordine, date e orari, numero di partecipanti,

prezzi dei singoli Servizi, termini di pagamento, politiche di cancellazione, e quant'altro risulti all'esito delle scelte effettuate dal Cliente per il tramite della Piattaforma), nonché le presenti Condizioni Generali e gli Ulteriori Termini Piattaforma ("**E-mail di Conferma**"). Stampando e/o conservando l'E-Mail di Conferma, il Cliente disporrà di un mezzo di prova che attesta che il Contratto è stato regolarmente concluso. L' E-Mail di Conferma dovrà essere conservata dal Cliente, in quanto potrebbe essere richiesta da SMACE come mezzo di prova dell'avvenuto acquisto.

3.6. Dopo il ricevimento dell'E-mail di Conferma, il Cliente, prima dell'inizio dell'esecuzione dei Servizi acquistati, potrà effettuare delle modifiche all'Ordine, prevedendo l'inserimento di ulteriori Servizi Accessori ("**Servizi Ulteriori**") e/o, nei limiti previsti dalle politiche di cancellazione che il singolo Partner applica a ciascun singolo Servizio, l'eliminazione di Servizi Accessori precedentemente prenotati ("**Servizi Eliminati**"). All'esito delle modifiche apportate dal Cliente, il Cliente riceverà una nuova e-mail di conferma, che sostituirà la precedente E-Mail di Conferma ai fini previsti da queste Condizioni Generali ("**Nuova E-Mail di Conferma**"). Il Cliente procederà al pagamento dei Servizi Ulteriori secondo le modalità indicate nella Piattaforma (talvolta contestualmente all'esecuzione dei Servizi). I Servizi che sono offerti direttamente da SMACE sono eliminabili e/o rimborsabili esclusivamente nei casi e nei limiti previsti dalla Piattaforma, a seconda di ciascun singolo Servizio. Pertanto, SMACE potrà trattenere le somme pagate dal Cliente ai fini dell'erogazione dei Servizi offerti direttamente da SMACE che, dalla Piattaforma, risultino non eliminabili e/o non rimborsabili. Il rimborso dei Servizi Eliminati offerti dai Partner è regolamentato dalle Condizioni Partner applicabili al singolo Servizio. In ogni caso, anche in ipotesi di rimborso, da parte dei Partner, dei Servizi Eliminati, e/o da Parte di SMACE dei Servizi offerti direttamente da SMACE non verrà in alcun caso rimborsata la Fee di Servizio SMACE, che potrà, pertanto, essere comunque trattenuta da SMACE. Ad ogni modo, le politiche di cancellazione relative ad ogni singolo Servizio sono riepilogate nella E-mail di Conferma e/o nella Nuova E-mail di Conferma.

3.7. Per alcuni Servizi, ad esempio per i Servizi Preliminari, per il Business Pass, per gli abbonamenti e/o per altri servizi offerti da Partner e/o da SMACE (a seconda che il Servizio sia erogato dal Partner o direttamente da SMACE) indicati in Piattaforma, il Cliente dovrà effettuare un ordine a parte (cioè, tali servizi non potranno essere cumulati con i Servizi

acquistati per l'organizzazione e svolgimento del singolo Offsite), cui saranno applicate le presenti Condizioni Generali e gli Ulteriori Termini Piattaforma. Così, in via meramente esemplificativa, se il Cliente acquista un Servizio Preliminare e procede poi all'acquisto di Servizi per organizzare l'Offsite, il Cliente invierà due Ordini distinti, e dovrà sottoscrivere e accettare due volte le presenti Condizioni Generali (in un caso, le Condizioni Generali saranno riferite al Servizio Preliminare prenotato, nell'altro caso saranno riferite ai Servizi che compongono l'Offsite) nonché gli Ulteriori Termini Piattaforma. Anche in relazione all'acquisto di detti servizi (Servizi Preliminari, Business Pass, abbonamenti e/o per altri servizi indicati in Piattaforma) troveranno applicazione, *mutatis mutandis*, le disposizioni contenute in questo articolo.

3.8. È intenzione di SMACE uniformare le tempistiche e modalità di pagamento (e di fatturazione) dei Servizi. In virtù di ciò SMACE richiede ai Clienti di accettare le tempistiche e modalità di pagamento (e di fatturazione) che saranno indicate direttamente sulla Piattaforma per ogni singolo Servizio. Qualora il Cliente ritenga di non poter accettare le tempistiche e modalità di pagamento (e di fatturazione) dei Servizi indicati sulla Piattaforma, SMACE potrà valutare se accettare o meno delle tempistiche e modalità di pagamento (e di fatturazione) dei Servizi proposte dal Cliente. Nell'ipotesi in cui SMACE accettasse le tempistiche e modalità di pagamento (e di fatturazione) dei Servizi proposte dal Cliente, il Cliente potrà ottenere l'applicazione di dette tempistiche e modalità di pagamento (e di fatturazione), ma dovrà corrispondere a SMACE un corrispettivo ulteriore (rispetto agli ulteriori Corrispettivi previsti nel Contratto), il cui importo sarà indicato direttamente sulla Piattaforma.

3.9. SMACE si riserva il diritto di annullare o di rifiutare gli Ordini del Cliente con il quale esista una vertenza relativa al pagamento di un Ordine anteriore rimasto insoluto, in caso di grave sospetto di ordine fraudolento e/o nel caso di inadempimento del Cliente al Contratto.

3.10. Il Contratto che il Cliente sottoscriverà con SMACE sarà archiviato sulla Piattaforma, nell'area personale del Cliente. Il Cliente, pertanto, attraverso la sua area personale, potrà in qualsiasi momento accedere al Contratto.

#### **4. PREZZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

4.1. SMACE pratica i seguenti prezzi, tutti indicati in dettaglio, a seconda del Servizio prenotato dal Cliente, sulla Piattaforma (“**Corrispettivi**”):

- a) il corrispettivo per l’accesso alla Piattaforma (“**Prezzo di Accesso**”);
- b) il corrispettivo dei Servizi selezionati dal Cliente (corrispettivi fissati dai Partner convenzionati SMACE e/o per i Servizi offerti direttamente da SMACE, da SMACE, “**Prezzo Servizi**”);
- c) la fee di servizio applicata da SMACE (“**Fee di Servizio SMACE**”).
- d) i corrispettivi per i Servizi Preliminari (“**Prezzo Servizi Preliminari**”).

4.2. I Corrispettivi concretamente applicabili al Cliente saranno riportati nell’E-mail di Conferma (o, nel caso previsto dall’art. 3.6, nella Nuova E-Mail di Conferma).

4.3. I Corrispettivi sono quelli in vigore nel giorno stesso della ricerca/visualizzazione sulla Piattaforma. Detti Corrispettivi, pertanto, potrebbero subire modifiche se visualizzati in un giorno diverso. Al Cliente, in particolare, saranno applicati i Corrispettivi vigenti alla data di conclusione del Contratto.

4.4. Una volta che SMACE ha ricevuto il pagamento di un Corrispettivo, SMACE emetterà regolare fattura in favore del Cliente. Le prestazioni sono altresì soggette all’imposta sul valore aggiunto secondo le norme vigenti al momento del pagamento, qualora prevista e dovuta.

4.5. Il Cliente dovrà effettuare pagamenti solo ed esclusivamente nei confronti di SMACE, e non nei confronti dei Partner, anche in relazione ai Servizi offerti dai Partner. Ciò salvo non consti l’autorizzazione scritta di SMACE, che consenta l’effettuazione del pagamento in favore del Partner. Sono fatte salve, tuttavia, le spese aggiuntive sostenute *in loco* durante l’esecuzione del singolo Servizio dal singolo Partecipante, a titolo personale, anche in aggiunta rispetto alle quantità previste nell’Ordine (ad es. il Partecipante acquista una bevanda aggiuntiva, per proprio consumo, in aggiunta all’Ordine effettuato dal Cliente).

4.6. Il pagamento dei Corrispettivi dovrà essere eseguito con i mezzi di pagamento indicati sulla Piattaforma.

4.7. Secondo i programmi e le modalità previste nella Piattaforma, è altresì possibile per il Cliente predefinire in anticipo un plafond di spesa annuale, che poi il Cliente potrà, di volta in volta, spendere per prenotare i propri Offsite e/o i Servizi, senza necessità di effettuare pagamenti per i singoli Offsite e/o Servizi (“**Business Pass**”).

4.8. Secondo i programmi e le modalità previste nella Piattaforma, il Cliente può accedere a più modalità di abbonamento per l'accesso alla Piattaforma, con caratteristiche specifiche e predeterminate per ogni singolo abbonamento.

4.9. Al fine di proteggere il Cliente e SMACE da pratiche fraudolente, gli Ordini sono sottoposti a controlli regolari. Nel quadro di questa procedura, SMACE potrà sospendere il trattamento di un Ordine e contattare il Cliente per ottenere documenti giustificativi necessari allo sblocco dell'Ordine: es. giustificativi di domicilio, identità o dati bancari. Per un Ordine che presenta un indirizzo di consegna diverso dall'indirizzo di fatturazione, SMACE potrebbe prendere contatto con entrambe le persone indicate ai fini di un controllo. Le informazioni ottenute in questo modo potranno essere oggetto di un trattamento automatizzato di dati (fermo sempre la verifica e convalida umana), avendo per finalità di definire un livello di sicurezza delle transazioni e di contrastare le frodi informatiche relative alle carte bancarie. Questi giustificativi potranno essere richiesti per e-mail, per posta o per telefono. La loro mancata trasmissione potrà comportare l'annullamento dell'Ordine.

## **5. OBBLIGHI E GARANZIE DEL CLIENTE**

5.1. Salvo altri obblighi e garanzie assunte dal Cliente, in altre clausole previste dalle presenti Condizioni Generali e/o del Contratto e/o dalla legge, il Cliente si obbliga e/o garantisce quanto segue.

5.2. Il Cliente garantisce che la persona fisica, che in nome e per conto del Cliente, concluderà il Contratto con SMACE, ha i pieni poteri, conferiti dagli organi societari del Cliente, per impegnare il Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto, e che quindi il Contratto si considererà comunque imputato al Cliente.

5.3. Tutte le informazioni che il Cliente fornirà a SMACE e/o ai Partner, sia in sede di apertura dell'account che successivamente (ad es. al momento dell'Offsite), saranno esatte, accurate e corrette, nonché prive di alcun carattere ingannevole. In caso di variazione delle informazioni, il Cliente provvederà ad aggiornare le informazioni che aveva precedentemente registrato sulla Piattaforma. Il Cliente è informato e accetta che le informazioni registrate nella Piattaforma e/o le informazioni fornite successivamente, varranno come prova dell'identità propria e dei Partecipanti, con ogni conseguenza di legge.

5.4. Il Cliente si impegna a mantenere la riservatezza delle credenziali del proprio account. Ogni intervento effettuato con le credenziali del Cliente sarà considerato effettuato da questi, e questi sarà l'unico responsabile. In caso di perdita, di furto o di qualsiasi utilizzo fraudolento delle sue credenziali, il Cliente dovrà immediatamente informare SMACE e provvedere alla modifica delle credenziali. Nei limiti della legge applicabile, pertanto, il Cliente solleva SMACE da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di utilizzo abusivo o fraudolento delle credenziali di accesso del Cliente.

5.5. Il Cliente è tenuto ad usare la Piattaforma con la massima diligenza, e comunque nel rispetto delle presenti Condizioni Generali e/o del Contratto. In particolare, il Cliente utilizzerà la Piattaforma in modo da non causare Problemi Tecnici e/o arrecare qualsivoglia pregiudizio o danno, a qualsiasi titolo, a SMACE, ai Partner o ad altri soggetti terzi. SMACE non è comunque tenuta a controllare l'utilizzo che il Cliente fa della Piattaforma, né a garantire che l'utilizzo della stessa avvenga nel rispetto delle presenti Condizioni Generali e/o del Contratto.

5.6. Il Cliente ha adottato presidi cyber adeguati e proporzionali per mitigare attacchi alla cybersicurezza e/o la diffusione di malware, ransomware, altri virus.

5.7. Il Cliente si impegna a tenere un atteggiamento improntato alla massima cortesia, soprattutto evitando l'utilizzo di espressioni censurabili ai sensi degli art. 8.5 e 15.2.

5.8. Il Cliente è tenuto a pagare, con la massima tempestività, i Corrispettivi e/o ogni corrispettivo per la fruizione dei Servizi, secondo i termini stabiliti nella Piattaforma e/o nelle presenti Condizioni Generali e/o nelle Condizioni Particolari e/o nelle Condizioni Partner.

5.9. Il Cliente garantisce che i Partecipanti, durante l'erogazione dei Servizi, manterranno un contegno improntato alla massima diligenza e rispetto.

5.10. Salvo ogni altro rimedio anche nei confronti dei Partecipanti e/o dei Collaboratori e/o del Cliente, il Cliente è tenuto, nei limiti della legge applicabile, a risarcire i Partner e/o SMACE per i danni che il Cliente e/o i Collaboratori e/o i Partecipanti, causeranno ai beni di proprietà, o comunque, nella disponibilità del Partner e/o di SMACE.

5.11. Salvo ogni altro rimedio anche nei confronti dei Partecipanti e/o dei Collaboratori e/o del Cliente, il Cliente è altresì responsabile dei danni che il Cliente e/o i Collaboratori e/o i Partecipanti arrecheranno a terzi. A tal fine, il Cliente, nei limiti della legge applicabile, si

impegna a manlevare e tenere indenne SMACE e/o i Partner da ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa che i terzi possano avanzare nei confronti di SMACE e/o dei Partner, per danni causati dal Cliente e/o dai Collaboratori e/o dai Partecipanti.

5.12. Il Cliente garantisce (e assume espressamente un obbligo anche diretto al riguardo) che anche i Partecipanti – nei limitati casi in cui è consentito anche ad essi l'accesso alla Piattaforma – rispetteranno gli obblighi che precedono. Pertanto, il Cliente, nei limiti della legge applicabile, si impegna a manlevare e tenere indenne SMACE e/o i Partner da ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa che possa derivare a SMACE e/o ai Partner dalla violazione da parte dei Partecipanti ai predetti obblighi.

5.13. Il Cliente concede ai Partner nonché a SMACE, a titolo gratuito, a fini informativi e promozionali, il consenso per l'uso, pubblicazione e/o diffusione dei contenuti elaborati in relazione e durante gli Offsite e i Servizi (ad es. logo, segni distintivi del Cliente, fotografie, immagini, video, e quant'altro), su siti internet, social network, e altri mezzi di diffusione del Partner e di SMACE, inclusa la Piattaforma, autorizzando sia il Partner che SMACE alla conservazione di detti contenuti negli archivi informatici del Partner e di SMACE. Il Cliente, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1381 c.c. farà sì che anche i singoli Partecipanti agli Offsite e ai Servizi rilasceranno il predetto consenso in relazione ai diritti di loro titolarità. Il Cliente, pertanto, si impegna ad acquisire per iscritto la relativa liberatoria da parte dei singoli Partecipanti, e trasmetterla ai Partner e a SMACE. Il Cliente, nei limiti della legge applicabile, si impegna a manlevare e tenere indenne SMACE e/o i Partner da ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa che possa derivare a SMACE e/o ai Partner dalla mancata o inesatta acquisizione della liberatoria da parte di ogni singolo Partecipante.

## **6. RAPPORTI TRA SMACE E I PARTNER**

6.1. Salvo per i Servizi che SMACE offre direttamente, SMACE, attraverso la Piattaforma si limita a dare visione, al Cliente dei Servizi messi a disposizione ed erogati da terzi, e cioè dai Partner convenzionati SMACE. Ciascun Partner, è un soggetto indipendente, che eroga il proprio Servizio per il tramite della Piattaforma, in virtù di un predefinito accordo sottoscritto con SMACE. Pertanto, ciascun Partner provvede direttamente, senza l'intermediazione di SMACE, a rendere disponibili sulla Piattaforma i Servizi che

esso offre, senza che SMACE possa eseguire alcun controllo al riguardo, salvo quanto previsto agli artt. 8.4, 8.5 e 15 delle presenti Condizioni Generali.

6.2. Sulla Piattaforma è disponibile la lista aggiornata dei Partner, nonché dei Servizi che essi offrono.

6.3. Ciascun Partner ha dichiarato e garantito a SMACE di possedere tutte le autorizzazioni amministrative necessarie ai fini dell'esercizio dell'attività svolta dal Partner e ai fini dell'erogazione dei Servizi.

6.4. In virtù di quanto previsto all'art. 6.1, solo i singoli Partner, e non SMACE (salvo per i Servizi offerti direttamente da SMACE stessa), possono confermare e garantire la disponibilità di ogni singolo Servizio selezionato dal Cliente, e la corretta esecuzione del Servizio.

6.5. In virtù di quanto previsto all'art. 6.1, SMACE, nei limiti della legge applicabile, non assume alcuna responsabilità, né di tipo contrattuale che extracontrattuale o altro tipo, in relazione ai Servizi erogati dai singoli Partner. Pertanto, il Cliente riconosce che qualsiasi pretesa avente ad oggetto l'erogazione del singolo Servizio (inadempimento, anche grave, financo la totale cancellazione del Servizio, e/o non esatto adempimento) da parte di uno dei Partner dovrà essere rivolta esclusivamente nei confronti di detto Partner. Pertanto, in via meramente esemplificativa e non esclusiva, SMACE, in relazione ai Servizi prenotati dal Cliente attraverso la Piattaforma, non sarà responsabile, e non emetterà alcun rimborso, in caso di ritardo, cancellazione, overbooking, sciopero, o altri eventi a causa dei quali uno o più Servizi, pur oggetto di prenotazione, non siano stati materialmente eseguiti, salvo ogni rimedio del Cliente nei confronti del Partner inadempiente.

6.6. In virtù di quanto previsto all'art. 6.1, SMACE, nei limiti della legge applicabile, non assume alcuna responsabilità in relazione ai danni e/o eventi dannosi sofferti dal Cliente (e/o dai Collaboratori e/o dai Partecipanti) sia su cose di proprietà che sulla persona (inclusa morte o lesioni) durante l'esecuzione dei Servizi offerti dai singoli Partner.

6.7. In virtù di quanto previsto all'art. 6.1, SMACE non assume alcuna responsabilità in caso di furti, perdite o smarrimenti verificatisi presso le Venue.

6.8. Il Cliente rinuncia sin da ora, ad ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa, ecc., nei confronti di SMACE, in relazione alle ipotesi previste nei precedenti artt. 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7 e 6.9, e in ogni altro caso, pur non contemplato in queste Condizioni

Generali, avente comunque ad oggetto i Servizi erogati dal singolo Partner, e non direttamente da SMACE.

6.9. Il Cliente farà in modo che anche i Partecipanti e/o i Collaboratori siano tenuti al rispetto di quanto previsto nel presente articolo, e pertanto, il Cliente, nei limiti della legge applicabile, si impegna a manlevare e tenere indenne SMACE da ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa che i Partecipanti e/o i Collaboratori possano formulare contro SMACE in relazione a quanto previsto nel presente articolo.

## 7. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

7.1. SMACE svolge con diligenza la cura e il mantenimento della Piattaforma. Ciononostante, la Piattaforma potrebbe subire malfunzionamenti, disservizi, interruzione di servizi, guasti, rallentamenti, inagibilità totale o parziale, o altri problemi tecnici (“**Problemi Tecnici**”). Al verificarsi di Problemi Tecnici, SMACE, nei limiti in cui i Problemi Tecnici siano risolvibili da essa direttamente (si tratti pertanto di Problemi Tecnici dipendenti da sistemi e/o attrezzature rispetto alle quali SMACE abbia il pieno controllo, titolarità e disponibilità) farà il possibile per ripristinare la piena operatività della Piattaforma, in un tempo quanto più congruo. Fermo restando, comunque, che SMACE, nei limiti consentiti dalla legge applicabile, non potrà essere ritenuta responsabile per i Problemi Tecnici che impedissero l’utilizzo, anche solo parziale, della Piattaforma, derivanti da cause e fattori che non sono direttamente ed immediatamente nel suo controllo.

7.2. In particolare, SMACE, nei limiti consentiti dalla legge applicabile, non potrà essere ritenuta responsabile: (i) in relazione a Problemi Tecnici della Piattaforma causati da azioni malevoli (ad es. attacchi hacker eseguiti da terzi, diffusione di virus, crakers, ransomware, altri malware, ecc., attacco DDoS, o comunque altre modalità); (ii) in caso di Problemi Tecnici derivanti dall’azione e/o omissione del Cliente, del Collaboratore, di un Partecipante, di un Partner o di qualsiasi altro terzo.

7.3. Salvo quanto previsto all’art. 15, SMACE non è tenuta a controllare l’utilizzo che della Piattaforma fanno i Clienti, i Collaboratori, i Partner, i Partecipanti, né a garantire che l’utilizzo della Piattaforma stessa avvenga nel rispetto dei canoni tecnici e/o delle presenti Condizioni Generali e/o del Contratto e/o della legge.

7.4. SMACE, nei limiti consentiti dalla legge applicabile, non assume alcuna

responsabilità per Problemi Tecnici derivanti da caso fortuito, forza maggiore, o comunque, eventi rispetto ai quali essa non ha direttamente ed immediatamente potere di controllo (in via meramente semplificativa e non esaustiva: crollo, incendio, esplosione, allagamento, alluvione, sciopero, serrata, terremoto, disastro, rivolta, sommossa, guerra, pandemia, *factum principis*, ecc.).

7.5. Le presentazioni riguardanti i Servizi, comprese le fotografie e i contenuti editoriali, devono considerarsi meramente indicativi, e non costituiscono alcuna promessa contrattuale. Tali elementi, pertanto, potrebbero presentare inaccuratezze e/o errori. Salvo quanto previsto all'art. 6 per quanto riguarda i Servizi, SMACE, nei limiti consentiti dalla legge applicabile, non garantisce l'accuratezza né la correttezza dei predetti elementi, e declina ogni responsabilità al riguardo. SMACE non è altresì responsabile in caso di esaurimento dalla disponibilità di Servizi che, in precedenza, risultavano disponibili sulla Piattaforma.

7.6. Le fotografie e il contenuto editoriale dei Servizi pubblicati sulla Piattaforma devono ritenersi meramente indicativi, non costituiscono alcuna promessa contrattuale e possono comunque essere soggetti a modifiche. Pertanto, nessuna responsabilità potrà essere addebitata a SMACE per eventuali difformità rispetto al reale stato delle strutture dei Partner e/o la completezza e conformità degli altri Servizi resi dai Partner.

7.7. L'indicazione di un Servizio sulla Piattaforma non può assolutamente essere intesa quale sollecitazione all'acquisto, raccomandazione o approvazione di quel Servizio da parte di SMACE.

7.8. Il Cliente farà in modo che anche i Collaboratori e/o i Partecipanti siano tenuti al rispetto di quanto previsto nel presente articolo, e pertanto, il Cliente, nei limiti della legge applicabile, si impegna a manlevare e tenere indenne SMACE da ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa che i Collaboratori e/o i Partecipanti possano formulare contro SMACE in relazione a quanto previsto nel presente articolo.

## **8. DIRITTI DI SMACE**

8.1. Salvo altri diritti previsti dalle presenti Condizioni Generali e/o nelle Condizioni Particolari e/o nel Contratto e/o previsti dalla legge applicabile, SMACE si riserva i diritti che seguono.

8.2. SMACE può, a propria discrezione, apportare modifiche alla Piattaforma in qualsiasi momento, senza fornire alcun preavviso o qualsivoglia notifica e/o comunicazione ai Clienti.

8.3. SMACE può, a propria discrezione, avere la necessità di sospendere per un certo tempo l'uso della Piattaforma per operare dei lavori di manutenzione e/o lavori straordinari. Resta inteso che, salvo casi di urgenza, SMACE procederà alla sospensione dell'uso della Piattaforma solo dopo aver fornito un preavviso di almeno 24 ore.

8.4. Il Cliente riconosce ed accetta che SMACE potrà limitare, totalmente o parzialmente, l'accesso alla Piattaforma al Cliente e/o al Collaboratore, financo eliminare l'account del Cliente e/o del Collaboratore dalla Piattaforma: (i) nel caso di inadempimento del Cliente e/o del Collaboratore alle presenti Condizioni Generali e/o alle Condizioni Particolari e/o al Contratto e/o alle Condizioni Partner e/o a norme di legge; (ii) nel caso di uso indebito della Piattaforma, e/o che attraverso l'uso della Piattaforma abbia posto in essere azioni illecite e/o pregiudizievoli nei confronti di SMACE, dei Partner o di terzi; (iii) nei casi previsti dall'art. 15 delle presenti Condizioni Generali.

8.5. Il Cliente riconosce e accetta che SMACE, a propria discrezione, potrà: (i) cancellare, sospendere, bloccare o eliminare Contenuti Vietati (come definiti all'art. 15.2); (ii) eliminare l'account di Clienti e/o Collaboratori che abbiano pubblicato Contenuti Vietati (come definiti all'art. 15.2); (iii) adottare i provvedimenti previsti all'art. 15 delle presenti Condizioni Generali.

8.6. Il Cliente farà in modo che anche i Collaboratori e/o i Partecipanti siano tenuti al rispetto di quanto previsto nel presente articolo, e pertanto, il Cliente, nei limiti della legge applicabile, si impegna a manlevare e tenere indenne SMACE da ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa che i Collaboratori e/o i Partecipanti possano formulare contro SMACE in relazione a quanto previsto nel presente articolo.

## **9. RISOLUZIONE**

Salvo ogni altro rimedio previsto nelle presenti Condizioni Generali, nel Contratto, e/o nella legge applicabile, SMACE potrà risolvere il Contratto concluso con il Cliente nel caso di inadempimento anche ad una sola delle seguenti disposizioni: art. 2.8, art. 3.3 lettera d), art. 3.4, art. 3.8, 3.9, art. 4.1, art. 4.5, art. 4.6, art. 4.9, art. 5.1, art. 5.2, art. 5.3, art. 5.4, art. 5.5,

art. 5.6, art. 5.7, art. 5.8, art. 5.9, art. 5.10, art. 5.11, art. 5.12, art. 5.13, art. 6.3, art. 6.9, art. 7.8, art. 8.4, art. 8.5, art. 11.1, art. 11.3, art. 11.4, art. 13.3, art. 13.5, art. 15.2, art. 15.3, art. 15.4, art. 17.2.

## **10. ASSICURAZIONI**

10.1. SMACE è in possesso di una polizza assicurativa per la responsabilità civile idonea a garantire ogni e qualsiasi rischio derivante dall'attività da essa svolta.

10.2. I Partner convenzionati con SMACE hanno dichiarato a quest'ultima di essere titolari di assicurazioni di responsabilità civile, con massimali adeguati, avuto riguardo alla tipologia di attività da essi svolta, e dei Servizi da essi prestati.

## **11. RECENSIONI DEI CLIENTI**

11.1 È consentito al Cliente e/o al Collaboratore di pubblicare sulla Piattaforma, ma anche esternamente, recensioni e commenti relativamente ai Servizi che hanno usufruito. SMACE raccomanda sempre la massima educazione e rispetto, e la pacatezza in relazione a tutto ciò che viene pubblicato nella Piattaforma nonché esternamente. SMACE condanna l'uso di espressioni sconvenienti, e potrà, se del caso, adottare i provvedimenti previsti dagli artt. 8.4, 8.5 e 15 delle presenti Condizioni Generali.

11.2 Salvo quanto sopra, tuttavia SMACE non assume alcuna responsabilità rispetto alle recensioni e i commenti pubblicati dai Clienti e/o Collaboratori e/o Partecipanti.

11.3 Il Cliente, nei limiti della legge applicabile, si impegna a manlevare e tenere indenne SMACE da ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa che uno o più Partner, o un terzo possano formulare contro SMACE in relazione a commenti pubblicati sulla Piattaforma e/o esternamente dal Cliente e/o dal Collaboratore e/o Partecipante.

11.4 Il Cliente farà in modo che anche i Collaboratori e/o i Partecipanti siano tenuti al rispetto di quanto previsto nel presente articolo, e pertanto, il Cliente, nei limiti della legge applicabile, si impegna a manlevare e tenere indenne SMACE da ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa che: (i) i Collaboratori e/o i Partecipanti possano formulare contro SMACE in relazione a quanto previsto nel presente articolo; (ii) i Partner o qualsiasi altro terzo possano formulare contro SMACE in relazione a commenti pubblicati dal Collaboratore e/o dal Partecipante sulla Piattaforma.

## 12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

12.1 SMACE tratta i dati personali in conformità al Regolamento Europeo del 27 aprile 2016 n. 679 (“GDPR”) e al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (e successive modifiche ed integrazioni). L’informativa sulla protezione dei dati personali di SMACE è consultabile sul sito internet [www.smace.com](http://www.smace.com).

12.2 L’informativa sulla policy in materia di utilizzo di Cookie è anch’essa consultabile sul sito internet [www.smace.com](http://www.smace.com).

## 13. PROPRIETÀ INTELLETTUALE E/O INDUSTRIALE

13.1 I contenuti presenti sulla Piattaforma, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, la Piattaforma stessa, testi, fotografie, immagini, icone, logo, materiali audio e/o video, documenti, figure, slogan, pagine web, grafiche, il design, il layout, il software, ogni altro contenuto, la ditta SMACE, il marchio SMACE, sono tutti diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di titolarità di SMACE e/o di terzi con cui SMACE ha in essere rapporti contrattuali, che prevedono, *inter alia*, l’uso, da parte di SMACE, dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di detti terzi (“**Diritti di Privativa**”). Tutti i Diritti di Privativa sono protetti dalla vigente normativa in tema di proprietà intellettuale ed industriale, e pertanto, ne è vietata ogni forma di appropriazione, sfruttamento, anche economico, riproduzione, trascrizione, esecuzione, rappresentazione, comunicazione, anche al pubblico, ritrasmissione, distribuzione, traduzione, elaborazione, pubblicazione, modificazione, noleggiare e/o dare in prestito, estrazione, e ogni altra forma di possibile utilizzo, anche con mezzi al momento non ancora esistenti e/o inventati.

13.2 Salvo quanto previsto all’art. 13.1, accedendo alla Piattaforma, è concessa al Cliente unicamente una licenza d’uso, non esclusiva, che avrà durata fino alla durata del Contratto, limitata alla navigazione all’interno alla Piattaforma e all’utilizzo dei contenuti digitali in essa presenti, al fine di usufruire del servizio fornito da SMACE e prenotare i Servizi.

13.3 Il Cliente, nei limiti consentiti dalla legge applicabile, si impegna a manlevare e tenere indenne SMACE da ogni pretesa, richiesta, azione, danno, costo, spesa derivanti da violazione dei Diritti di Privativa commessi dal Cliente e/o Collaboratori e/o Partecipanti.

13.4 Il Cliente mantiene ogni diritto sul logo, l’insegna, la ditta, il nome di dominio, i

materiali, i contenuti, fotografie, immagini, video, contenuti editoriali, recensioni, la denominazione, il marchio del Cliente e ogni altro diritto di proprietà intellettuale e/o industriale di cui il Cliente è titolare, e/o di cui il Cliente possa disporre in virtù di accordi conclusi con terzi (“**Diritti di Privativa Cliente**”).

13.5 Il Cliente concede a SMACE una licenza non esclusiva avente ad oggetto le informazioni del Cliente, il logo, il nome di dominio, la denominazione, il marchio del Cliente, i contenuti, fotografie, immagini, video, contenuti editoriali, recensioni e quant’altro, i contenuti di cui all’art. 5.13 (anche successivamente alla scadenza del Contratto), per fini promozionali, pubblicitari e di vendita, e ogni altro Diritto di Privativa Cliente che è necessario affinché SMACE possa eseguire il presente Contratto (“**Licenza Non Esclusiva Cliente**”). La Licenza Non Esclusiva Cliente è gratuita, anche in considerazione del più ampio contesto degli accordi economici intervenuti tra SMACE e il Cliente, che hanno condotto alla conclusione del presente Contratto.

13.6 All’infuori della Licenza Non Esclusiva Cliente, a SMACE non è concesso alcun altro Diritto di Privativa Cliente.

## 14. RECESSO

14.1 Il Cliente potrà recedere da ogni singolo Servizio solo ed esclusivamente nei casi e alle condizioni previste nelle Condizioni Partner relative al singolo Servizio.

14.2 In tali casi, se ciò è previsto nelle Condizioni Partner relative al singolo Servizio, il Cliente potrà ottenere il rimborso del Prezzo Servizio strettamente relativo al Servizio erogato dal singolo Partner (con esclusione della Fee di Servizio SMACE e di ogni altro Corrispettivo non strettamente relativo al Servizio erogato dal singolo Partner).

14.3 Il Cliente prende però atto e accetta che, in nessun caso, SMACE è tenuta a rimborsare e/o a garantire il rimborso dei Corrispettivi per i Servizi offerti dai singoli Partner. Pertanto, il Cliente rinuncia, sin da ora, a chiedere il rimborso dei Corrispettivi per i Servizi erogati dai singoli Partner, nel caso in cui, secondo le Condizioni Partner il rimborso non sia previsto.

14.4 In ogni caso, anche in ipotesi di rimborso, da parte del singolo Partner, del Prezzo Servizio strettamente relativo al Servizio erogato dal singolo Partner, SMACE non rimborserà al Cliente né la Fee di Servizio SMACE né qualsiasi altro Corrispettivo non

strettamente relativo al Servizio erogato dal singolo Partner, che SMACE potrà, pertanto, comunque trattenere.

14.5 Il Cliente potrà esercitare il recesso in relazione ai Servizi offerti direttamente da SMACE esclusivamente nei casi e nei limiti previsti dalla Piattaforma, a seconda di ciascun singolo Servizio. Pertanto SMACE potrà trattenere anche il Prezzo Servizio relativo ai singoli Servizi offerti direttamente da SMACE (oltre agli altri Corrispettivi pagati dal Cliente non strettamente relativi al Servizio, come, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, a seconda dei casi, il Prezzo di Accesso, il Prezzo Servizi Preliminari, la Fee di Servizio SMACE, il Business Pass, il prezzo degli abbonamenti, ecc.) rispetto ai Servizi offerti direttamente da SMACE, in relazione ai quali, la Piattaforma non preveda un diritto di recesso e/o di cancellazione in favore del Cliente. Ad ogni modo, le politiche di cancellazione relative ad ogni singolo Servizio sono riepilogate nella E-mail di Conferma (o, nel caso previsto all'art. 3.6, nella Nuova E-mail di Conferma).

14.6 Il Cliente prende atto e accetta quanto previsto all'art. 14.5 che precede, e pertanto, sin da ora, rinuncia al rimborso dei Corrispettivi che, secondo il predetto articolo, non sono rimborsabili.

## **15. PUNTO DI CONTATTO, CONTENUTI VIETATI, MODERAZIONE DEI CONTENUTI, PROVVEDIMENTI E MOTIVAZIONE, RECLAMI.**

15.1 SMACE designa come punto di contatto unico per le autorità competenti e per gli utenti i seguenti recapiti:

Email: [info@smace.com](mailto:info@smace.com)

PEC: [smace@postecert.it](mailto:smace@postecert.it).

Telefono: 05321717477

Indirizzo: SMACE S.r.l., Via Fatebenefratelli, 20, 20121, Milano (MI)

Per quanto riguarda gli utenti, SMACE può essere altresì contattata a mezzo Piattaforma.

Le comunicazioni possono essere inviate in lingua italiana e/o in lingua inglese.

Alla ricezione della comunicazione, SMACE invierà la conferma del ricevimento della stessa.

SMACE può utilizzare anche chatbot per rispondere alle comunicazioni, fermo restando che ogni risposta è soggetta a verifica e convalida umana.

15.2 È vietato pubblicare, trasmettere o rendere disponibili contenuti (“**Contenuti Vietati**”) che:

- (i) siano contrari alla legge, ai diritti di terzi (ad es. diffamatori, ingannevoli, discriminatori, lesivi della privacy o dei diritti d'autore) e/o alle presenti Condizioni Generali e/o al Contratto;
- (ii) contengano informazioni false o fuorvianti;
- (iii) promuovano attività illegali o dannose;
- (iv) che siano comunque illeciti o inappropriati;
- (v) che violino quanto previsto agli artt. 8.4 e 8.5 delle presenti Condizioni Generali.

15.3 SMACE adotta misure di moderazione dei contenuti, volte a:

- (i) verificare la conformità dei contenuti alle presenti Condizioni Generali e/o al Contratto;
- (ii) correggere o rimuovere i Contenuti Vietati.

Le attività di moderazione sono svolte con intervento umano.

15.4 Salvo ogni altro rimedio previsto dalle presenti Condizioni Generali e/o dal Contratto e/o dalla legge applicabile, SMACE, nell'espletare i controlli di cui ai precedenti artt. 15.2 e 15.3, può, quando necessario, adottare anche uno (o più) dei seguenti provvedimenti:

- a) la rimozione di contenuti, la disabilitazione all'accesso ai contenuti, la retrocessione dei contenuti;
- b) la limitazione temporanea della visibilità di un annuncio;
- c) la sospensione, la cessazione o altra limitazione dei pagamenti in denaro;
- d) la sospensione o la cessazione totale o parziale della prestazione del servizio;
- d) la sospensione temporanea o definitiva dell'account.

SMACE, nell'adottare uno o più dei predetti provvedimenti, provvederà ad informare l'interessato all'indirizzo e-mail indicato in fase di registrazione, al più tardi nel momento in cui la restrizione viene implementata. SMACE fornirà altresì la motivazione alla base del provvedimento (salvo nell'ipotesi in cui il Contenuto Vietato consista in un contenuto commerciale ingannevoli ad ampia diffusione, diffuso attraverso la manipolazione intenzionale del servizio, in particolare attraverso l'utilizzo non autentico del servizio, come l'utilizzo di bot o account falsi o altri usi ingannevoli del servizio).

La comunicazione contiene in modo chiaro, comprensibile e specifico:

- (i) la misura adottata (es. rimozione, sospensione, limitazione di visibilità) e, se applicabile,

la sua durata e portata territoriale;

(ii) i fatti e le circostanze su cui il provvedimento si basa, indicando se deriva da una segnalazione di terzi o da verifica interna;

(iii) informazioni sugli strumenti automatizzati eventualmente impiegati nel processo decisionale (es. filtri o controlli automatici), specificando che la decisione finale è comunque verificata da personale umano;

(iv) se il contenuto è ritenuto illecito, il riferimento alla base giuridica (norma o disposizione violata) e la motivazione per cui è considerato tale;

(v) se il contenuto è ritenuto incompatibile con le presenti Condizioni Generali e/o con il Contratto, il riferimento alla clausola contrattuale violata e una spiegazione semplice delle ragioni;

(vi) informazioni chiare sui mezzi di ricorso a disposizione dell'interessato.

SMACE applica le presenti regole e restrizioni in modo diligente, obiettivo e proporzionato, tenendo conto dei diritti e degli interessi legittimi di tutte le parti coinvolte, compresi la libertà di espressione e il diritto di difesa degli utenti.

15.5 Gli utenti che abbiano subito un provvedimento ai sensi degli artt. 15.2, 15.3, 15.4 possono presentare un reclamo entro 15 giorni dall'emissione del provvedimento, scrivendo all'indirizzo e-mail: [info@smace.com](mailto:info@smace.com).

SMACE esaminerà il reclamo e comunicherà la propria decisione motivata in relazione allo stesso, entro e non oltre 60 giorni dalla ricezione del reclamo. Alle segnalazioni presentate dai "segnalatori attendibili" (ex art. 22 Reg. UE 2022/2065) verrà data priorità.

15.6 Gli utenti o terzi possono segnalare a SMACE la presenza di contenuti che essi ritengano costituiscano Contenuti Vietati, scrivendo all'indirizzo email [info@smace.com](mailto:info@smace.com).

La segnalazione dovrà indicare:

(i) le ragioni per cui si ritiene che il contenuto sia un Contenuto Vietato;

(ii) il link o la descrizione del contenuto contestato;

(iii) i dati di contatto del segnalante;

(iv) una dichiarazione con cui il segnalante conferma la propria convinzione in buona fede circa l'esattezza e la completezza delle informazioni e delle dichiarazioni ivi contenute.

Al ricevimento della segnalazione SMACE invierà senza indebito ritardo una conferma di ricevimento della segnalazione.

SMACE esaminerà la segnalazione e comunicherà la propria decisione motivata in relazione alla stessa, entro e non oltre 60 giorni dalla ricezione della segnalazione, fornendo informazioni sulle possibilità di ricorso disponibili in relazione alla decisione adottata da SMACE.

Resta salva la possibilità di adire, anche in alternativa al servizio interno di reclamo, un organismo certificato di risoluzione extragiudiziale delle controversie, e/o l'autorità giudiziaria.

15.7 Il servizio offerto da SMACE non è principalmente destinato a minori o utilizzato in prevalenza da questi.

## 16. LEGGE APPLICABILE E GIURISDIZIONE

16.1 Le presenti Condizioni Generali sono regolate dalla legge italiana.

16.2 Per eventuali controversie, il Cliente potrà presentare reclami scritti presso il Servizio Clienti di SMACE, compilando il formulario disponibile sul sito o contattando SMACE, allegando i documenti giustificativi, all'indirizzo seguente: SMACE S.r.l., Via Fatebenefratelli, 20, 20121, Milano (MI), Italia– PEC: [smace@postecert.it](mailto:smace@postecert.it).

16.3 Per qualunque controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione, applicazione, esecuzione, risoluzione delle Condizioni Generali, e del rapporto contrattuale intervenuto tra le parti, sarà competente in via esclusiva il foro di Milano, con esclusione di qualsiasi altro foro.

## 17. MISCELLANEA

17.1 Qualora una qualsiasi delle clausole delle presenti Condizioni Generali risultasse invalida o inefficace, le parti continueranno ad attenersi a tutte le altre clausole qui stabilite, che resteranno invece valide ed efficaci, nei limiti dell'art. 1419 c.c. In caso di invalidità o inefficacia di una qualsiasi delle clausole delle presenti Condizioni Generali, le parti provvederanno comunque a sostituire la suddetta clausola con altra clausola valida ed efficace, che abbia, sostanzialmente, lo stesso contenuto economico della clausola invalida o inefficace.

17.2 SMACE potrà cedere il Contratto nonché i singoli diritti da esso derivanti. Il Cliente, sin da ora, presta il proprio consenso ad eventuali cessioni. Il Cliente non potrà cedere il

Contratto, né i diritti da esso derivanti, attraverso nessuna forma e/o operazione che abbia, di fatto, quale effetto, la cessione del contratto e/o dei diritti da esso derivanti, salvo non consti il consenso scritto di SMACE.

\* \* \*

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 c.c., il Cliente approva specificamente per iscritto le seguenti clausole: art. 2.2, art. 2.3, art. 2.4, art. 2.5, art. 2.8, art. 3.3 lettera d), art. 3.4, art. 3.6, art. 3.8, 3.9, art. 4.1, art. 4.3, art. 4.5, art. 4.6, art. 4.9, art. 5.1, art. 5.2, art. 5.3, art. 5.4, art. 5.5, art. 5.6, art. 5.7, art. 5.8, art. 5.9, art. 5.10, art. 5.11, art. 5.12, art. 5.13, art. 6.1, art. 6.3, art. 6.4, art. 6.5, art. 6.6, art. 6.7, art. 6.8, art. 6.9, art. 7.1, art. 7.2, art. 7.3, art. 7.4, art. 7.5, art. 7.6, art. 7.7, art. 7.8, art. 8.2, art. 8.3, art. 8.4, art. 8.5, art. 8.6, art. 10.1, art. 10.2, art. 11.2, art. 11.3, art. 11.4, art. 13.2, art. 13.4, art. 13.5, art. 14.1, art. 14.2, art. 14.3, art. 14.4, art. 14.5, art. 14.6, art. 16.3, art. 17.1, art. 17.2.