

Termini e Condizioni — Servizio Filo

Contratto B2B di fornitura del servizio Filo. Documento complementare ai Termini Generali di Stabilidea S.r.l.

SERVIZIO

Filo — filo.support

VERSIONE

1.0

IN VIGORE DAL

5 maggio 2026

TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Stabilidea S.r.l. — Via Don Giovanni Gattoli 16, 31036 Istrana (TV), Italia

Termini e Condizioni — Servizio Filo

Premessa

I presenti Termini e Condizioni («**Termini**» o «**Contratto**») disciplinano la fornitura del servizio software **Filo**(«**Servizio**» o «**Filo**») da parte di Stabilidea S.r.l., con sede in Via Don Giovanni Gattoli 16, 31036 Istrana (TV), Italia, P.IVA 05389850263 («**Stabilidea**» o «**Fornitore**»), al cliente professionale che sottoscrive il Servizio («**Cliente**»).

I presenti Termini integrano i Termini e Condizioni Generali di Stabilidea pubblicati su <https://stabilidea.it>; in caso di contrasto tra i due documenti, prevalgono i presenti Termini per le materie qui disciplinate. L'eventuale offerta commerciale, ordine o modulo d'ordine sottoscritto dalle parti («**Ordine**») prevale su entrambi i set di termini per i contenuti economici e di perimetro specifici.

1. Definizioni

- **Servizio / Filo**: il servizio software-as-a-service di Stabilidea che fornisce un assistente AI specializzato in documentazione tecnica industriale, comprensivo di dashboard di gestione, eventuale portale per i clienti del Cliente e widget di chat integrabile.
- **Cliente**: la persona giuridica che sottoscrive il Servizio per uso professionale.
- **Utente Cliente**: persona fisica autorizzata dal Cliente ad accedere alla dashboard di Filo.
- **Utente Finale**: persona fisica che interagisce con il chatbot esterno o il portale messo a disposizione dal Cliente.
- **Documentazione Caricata**: manuali, schemi, procedure, report, immagini e altri contenuti che il Cliente carica nel Servizio.
- **Output**: risposte, riassunti, traduzioni, suggerimenti generati automaticamente dal Servizio in risposta a richieste degli utenti.
- **Deployment**: la configurazione tecnica del Servizio concordata con il Cliente, secondo l'Art. 2.
- **DPA**: Accordo di nomina a Responsabile del trattamento ex Art. 28 GDPR, allegato ai presenti Termini o sottoscritto separatamente.

2. Oggetto del contratto e modalità di erogazione

Stabilidea fornisce al Cliente l'accesso e l'uso del Servizio Filo secondo l'Ordine sottoscritto e la presente regolazione. Il Servizio può essere erogato in tre configurazioni alternative:

- **Public Cloud**: infrastruttura ospitata da fornitori cloud terzi nello Spazio Economico Europeo, con utilizzo di gateway LLM di terze parti soggetti a politiche di Zero Data Retention ove disponibili.
- **Private Cloud**: infrastruttura dedicata su hardware in Europa fornito da fornitori cloud o GPU partner di Stabilidea, con modelli linguistici eseguiti su tale infrastruttura.
- **On-premise air-gapped**: installazione completamente sui server del Cliente, senza connessione a Internet. In tale configurazione l'esercizio operativo è interamente responsabilità del Cliente; Sta-

bilidea fornisce installazione iniziale, eventuali aggiornamenti su procedura controllata e supporto secondo l'Ordine.

La configurazione applicabile, le funzioni abilitate, i limiti d'uso (es. numero di utenti, volumi di documentazione, numero di chiamate AI) e i corrispettivi sono indicati nell'Ordine.

3. Conclusione del contratto, account e accessi

Il Contratto si conclude con la sottoscrizione dell'Ordine da parte del Cliente e l'accettazione da parte di Stabilidea. L'accesso al Servizio è subordinato alla creazione di account nominali per ciascun Utente Cliente.

Il Cliente è responsabile della corretta gestione delle proprie credenziali, della loro riservatezza e di ogni utilizzo del Servizio effettuato tramite i propri account. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente qualsiasi sospetto di accesso non autorizzato.

4. Documentazione Caricata e contenuti del Cliente

Il Cliente carica nel Servizio la Documentazione necessaria al funzionamento del chatbot. Il Cliente **garantisce** di:

- avere la piena titolarità o, comunque, idoneo titolo contrattuale e idonea base giuridica per il caricamento e il trattamento dei contenuti;
- non caricare contenuti che violino diritti di terzi (proprietà intellettuale, diritto d'autore, segreti commerciali, dati personali altrui senza idonea base giuridica) o disposizioni di legge;
- non caricare malware, codice eseguibile non strettamente tecnico, o dati la cui detenzione è vietata.

Il Cliente conserva ogni diritto sulla Documentazione Caricata. Stabilidea acquisisce esclusivamente la licenza non esclusiva strettamente necessaria a indicizzare, elaborare e restituire i contenuti tramite il Servizio per la durata del Contratto e per il periodo successivo eventualmente richiesto da obblighi di legge o di sicurezza. Stabilidea non utilizza la Documentazione Caricata per addestrare modelli generativi propri o di terzi.

Il Cliente **manleva e tiene indenne** Stabilidea da qualunque pretesa di terzi derivante dalla violazione delle garanzie sopra riportate, comprese le spese legali sostenute per la difesa.

5. Output del Servizio

Gli Output sono generati automaticamente dai modelli linguistici utilizzati dal Servizio. Il Cliente è libero di utilizzarli per le proprie finalità interne e operative entro i limiti dell'Ordine.

Stabilidea non rivendica titolarità sugli Output relativi al Cliente. Il Cliente prende atto che, per la natura statistica dei modelli, Output simili o identici possono essere prodotti per soggetti diversi.

6. Disclaimer AI e responsabilità sull'uso

AVVISO FONDAMENTALE — SISTEMI AI GENERATIVI

Gli Output del Servizio sono generati automaticamente da modelli linguistici e **possono contenere errori, omissioni o imprecisioni** ("allucinazioni"). Gli Output non costituiscono consulenza professionale, parere tecnico vincolante né sostituiscono il giudizio di personale qualificato.

Con specifico riferimento al dominio applicativo del Servizio (documentazione tecnica di macchinari e impianti industriali) il Cliente prende atto e accetta espressamente che:

- gli Output relativi a procedure operative, di manutenzione o di sicurezza su macchinari devono essere **sempre verificati** da personale tecnico qualificato del Cliente o del produttore del macchinario prima di essere applicati;
- il Cliente è esclusivamente responsabile della formazione, istruzione e supervisione dei propri tecnici e degli Utenti Finali in merito ai limiti del Servizio e alla necessità di verifica delle informazioni fornite;
- il Cliente è esclusivamente responsabile del rispetto delle normative in materia di sicurezza sul lavoro, conformità macchina e marcatura CE applicabili ai propri prodotti e processi, indipendentemente dagli Output del Servizio;
- il Servizio non è destinato a impieghi life-critical, di gestione di emergenze in tempo reale né a usi medici diagnostici. Eventuali utilizzi in tali ambiti sono effettuati sotto esclusiva responsabilità del Cliente.

Stabilidea si impegna ad attivare misure ragionevoli per ridurre la probabilità di errore (citazione delle fonti, esplicitazione delle incertezze, possibilità di disattivare la generazione in assenza di fonte), ma **non garantisce** l'assenza di allucinazioni né l'accuratezza degli Output.

7. Proprietà intellettuale

Il Servizio, il software, il codice sorgente, l'interfaccia, il design, i loghi, la documentazione di prodotto e ogni elemento distintivo di Filo sono di esclusiva proprietà di Stabilidea o dei suoi licenzianti, e sono protetti dalle norme italiane, internazionali ed europee in materia di proprietà intellettuale.

Con la sottoscrizione del Contratto, Stabilidea concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile e non sublicenziabile, limitata alla durata del Contratto, per l'utilizzo del Servizio nei limiti dell'Ordine. Nessuna disposizione del presente Contratto trasferisce al Cliente diritti di proprietà intellettuale sul Servizio.

È vietato al Cliente: (i) effettuare reverse engineering, decompilazione, disassemblaggio del Servizio, salvo nei limiti inderogabili di legge; (ii) rivendere, dare in licenza o sublicenziare il Servizio a terzi; (iii) utilizzare il Servizio per sviluppare prodotti concorrenti; (iv) rimuovere o alterare avvisi di copyright o di proprietà.

8. Riservatezza

Ciascuna parte si impegna a mantenere riservate le informazioni confidenziali ricevute dall'altra in occasione dell'esecuzione del Contratto, a non divulgarle a terzi non autorizzati e a non utilizzarle per finalità diverse da quelle del Contratto, per tutta la durata del Contratto e per i 5 anni successivi alla sua cessazione.

Sono escluse dall'obbligo di riservatezza le informazioni: (i) di dominio pubblico senza colpa della parte ricevente; (ii) note alla parte ricevente prima della comunicazione; (iii) ricevute legittimamente da terzi non vincolati a riservatezza; (iv) la cui divulgazione è imposta dalla legge o da un'autorità competente (con preventiva informativa all'altra parte ove possibile).

9. Protezione dei dati personali e DPA

Per quanto attiene al trattamento dei dati personali, le parti si impegnano al rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.lgs. 196/2003. La regolazione del rapporto tra Cliente (Titolare) e Stabilidea (Responsabile) è contenuta nel **DPA**, che si intende parte integrante del Contratto e prevale sui presenti Termini in caso di contrasto sulle materie di privacy.

L'informativa privacy specifica del Servizio è disponibile su <https://stabilidea.it> e nel Servizio stesso. Stabilidea si avvale di sub-responsabili appartenenti alle categorie indicate nell'Informativa, con vincoli contrattuali idonei. L'elenco nominativo è disponibile su richiesta scritta nell'ambito del DPA.

10. Misure di sicurezza

Stabilidea adotta misure tecniche e organizzative adeguate al rischio, secondo l'Art. 32 GDPR, comprese — a titolo esemplificativo — cifratura in transito, isolamento per tenant, controllo accessi basato su ruoli, registro audit, backup periodici, gestione degli incidenti. Il dettaglio è descritto nell'Allegato Sicurezza al DPA.

11. Disponibilità del Servizio e SLA

Stabilidea si impegna a fornire il Servizio con la diligenza professionale propria dell'attività esercitata, perseguendo come obiettivo un livello di disponibilità del Servizio pari al **99% medio mensile**, calcolato al netto delle finestre di manutenzione programmata, dei casi di forza maggiore (Art. 16) e dei malfunzionamenti imputabili a sub-fornitori cloud o di connettività.

Tale obiettivo non costituisce uno SLA contrattuale: salva diversa espressa pattuizione mediante Ordine specifico o accordo SLA dedicato, non sono previste penali, indennizzi automatici o rimborsi per il mancato raggiungimento del livello indicato. Per le configurazioni **On-premise air-gapped**, l'esercizio è interamente responsabilità del Cliente e nessun obiettivo di disponibilità è assunto da Stabilidea.

12. Limitazione di responsabilità

Salvi i casi di dolo o colpa grave, di lesione di diritti indisponibili o di altri limiti inderogabili di legge, la responsabilità complessiva di Stabilidea verso il Cliente — a qualunque titolo, contrattuale, extracontrat-

tuale o di altra natura — relativa al Servizio o al Contratto è limitata, per ciascun anno contrattuale, ai **corrispettivi netti effettivamente pagati dal Cliente nei 12 (dodici) mesi precedenti** il fatto che ha generato la responsabilità.

Sono in ogni caso esclusi: (i) il lucro cessante e il mancato risparmio; (ii) la perdita di dati, ivi incluse le perdite derivanti da loro corruzione o non disponibilità; (iii) la perdita di clientela, opportunità commerciali o reputazione; (iv) i costi di sostituzione del Servizio o di servizi analoghi; (v) i danni indiretti o consequenziali di qualunque natura.

Per la configurazione **On-premise air-gapped**, considerato che l'esercizio non è sotto il controllo di Stabilidea, la responsabilità di Stabilidea è limitata alla corretta consegna, installazione iniziale e — ove pattuito — fornitura di aggiornamenti software, con esclusione di ogni responsabilità per l'uso operativo, la disponibilità, la sicurezza e la continuità del Servizio in produzione.

13. Manleva del Cliente

Il Cliente manleva e tiene indenne Stabilidea da ogni pretesa di terzi (incluse autorità) e da ogni danno, costo o spesa (inclusi oneri legali ragionevoli) derivanti da: (i) violazione delle garanzie di cui all'Art. 4 sui contenuti caricati; (ii) violazione delle istruzioni operative del Servizio; (iii) condotte degli Utenti Cliente o degli Utenti Finali in difformità rispetto al Contratto o alla legge; (iv) impieghi del Servizio non previsti dall'Ordine.

14. Durata, sospensione e cessazione

La durata del Contratto è quella indicata nell'Ordine. In assenza di indicazione, il Contratto si intende a tempo indeterminato con facoltà di recesso di ciascuna parte mediante preavviso scritto di **30 giorni**. Eventuali periodi di prova o demo sono regolati dal relativo Ordine e non comportano corrispettivi salvo diversa pattuizione.

Stabilidea può sospendere o terminare il Servizio, anche con effetto immediato, in caso di: (i) mancato pagamento dei corrispettivi alle scadenze pattuite, decorso un termine di ulteriori 15 giorni dal sollecito scritto; (ii) violazione grave degli Artt. 4 (contenuti caricati), 7 (proprietà intellettuale) o 8 (riservatezza); (iii) utilizzo del Servizio per attività illecite o tale da arrecare grave pregiudizio all'infrastruttura o ad altri clienti; (iv) richiesta delle autorità competenti.

Alla cessazione, per qualsiasi causa, il Cliente cessa l'uso del Servizio e Stabilidea procede alla restituzione o cancellazione dei dati come da DPA. Restano efficaci, dopo la cessazione, le clausole per loro natura destinate a sopravvivere (in particolare: 7, 8, 9, 12, 13, 17).

15. Corrispettivi e fatturazione

I corrispettivi sono indicati nell'Ordine, al netto di IVA e di ogni altra imposta o ritenuta di legge. Salvo diversa indicazione, le fatture sono emesse mensilmente o secondo la cadenza pattuita, con pagamento a 30 giorni data fattura. In caso di ritardo si applicano gli interessi di mora ex D.lgs. 231/2002.

16. Forza maggiore

Nessuna parte è responsabile per inadempimenti dovuti a cause non imputabili (forza maggiore), tra cui — a titolo esemplificativo — eventi naturali, atti di autorità, scioperi generali, guerre, pandemie, blackout, malfunzionamenti gravi di Internet o dei fornitori cloud, attacchi informatici massivi su scala nazionale o internazionale.

17. Modifiche, comunicazioni, legge applicabile e foro

Stabilidea può modificare i presenti Termini, dandone comunicazione al Cliente con almeno 30 giorni di preavviso. In caso di modifica sostanziale, il Cliente che non intenda accettare le nuove condizioni può recedere senza oneri entro la data di efficacia.

Le comunicazioni tra le parti avvengono via email agli indirizzi indicati nell'Ordine o agli indirizzi noti delle parti, con effetto dal momento della ricezione.

Il presente Contratto è regolato dalla **legge italiana**. Per qualunque controversia derivante o connessa al presente Contratto è **esclusivamente competente** il Foro di Treviso, con espressa esclusione di ogni altro foro alternativo o concorrente.

18. Specifica accettazione delle clausole vessatorie (artt. 1341-1342 c.c.)

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

- Art. 4 (Documentazione Caricata e manleva del Cliente);
- Art. 6 (Disclaimer AI ed esclusione di garanzie sull'accuratezza degli Output);
- Art. 7 (Proprietà intellettuale e divieti);
- Art. 11 (Disponibilità del Servizio, esclusione di SLA in difetto di accordo specifico);
- Art. 12 (Limitazione di responsabilità e cap monetario);
- Art. 13 (Manleva del Cliente);
- Art. 14 (Sospensione e cessazione, anche con effetto immediato);
- Art. 17 (Modifiche unilaterali dei Termini, legge applicabile e foro esclusivo).

19. Contatti

Per qualunque comunicazione relativa al presente Contratto è possibile scrivere a **info@stabilidea.it** oppure ai recapiti riportati in copertina.