

# **TERMS AND CONDITIONS FOR RESTAURANTS**

## **CAPPUCCINOSMART.IT**

### **1. INTRODUZIONE**

#### **1.1 Panoramica della Partnership**

Il presente Contratto (di seguito denominato “Contratto”) è formulato per disciplinare la partnership costituita tra CappuccinoSmart Srl (di seguito denominata “CappuccinoSmart” o “Società”) e i ristoratori (di seguito denominati “Partner”) con un'aspirazione meticolosa a rafforzare una relazione mutualistica, contribuendo simbioticamente all'operatività efficace di entrambe le entità. L'essenza paradigmatica di questa partnership deriva dall'innovativa piattaforma software ad alta tecnologia di CappuccinoSmart che connette sapientemente le strutture ricettive extralberghiere e i ristoratori con l'intento di ottimizzare, razionalizzare e digitalizzare i servizi di colazione/catering, facilitando così un arricchimento, continuità e esperienza personalizzata per i clienti finali, i turisti.

CappuccinoSmart, essendo un canale tecnologico, porta in primo piano i suoi algoritmi proprietari che analizzano abilmente i dati degli ospiti della struttura, che includono ma non si limitano ai loro gusti e preferenze, creando automaticamente un'offerta di ristorazione meticolosamente su misura, garantendo così un abbinamento impeccabile tra il cliente e l'esterno. partner (strutture ricettive e ristorante Partner), il tutto avvolto in un'interazione cliente-partner sicura e digitale.

Al Partner è invece affidato il sacrosanto dovere di garantire la qualità del servizio, la veridicità delle informazioni fornite e il fermo rispetto delle promesse di menu fatte ai clienti, il tutto racchiuso negli schemi previsti dal presente Accordo.

#### **1.2 Obiettivi e valori**

Questa partnership mira a fondere l'abilità tecnologica di CappuccinoSmart con l'arte culinaria e l'eccellenza del servizio dei partner, creando una relazione simbiotica che valorizza l'innovazione, la soddisfazione del cliente e l'efficienza operativa.

Il pilastro fondamentale su cui poggia il presente Accordo è l'aspirazione sfrenata ad elevare la soddisfazione del cliente fornendo un'esperienza culinaria fluida, intuitiva e su misura, creando così un percorso per un maggiore coinvolgimento del cliente e un palpabile elevamento degli standard di servizio nei settori dell'ospitalità e della ristorazione. .

CappuccinoSmart valorizza l'innovazione tecnologica, i rapporti trasparenti e la crescita concomitante di tutte le entità di partnership, creando così una piattaforma che non è semplicemente un'interfaccia tecnologica ma un ecosistema armoniosamente intrecciato che eleva le esperienze culinarie dei clienti garantendo allo stesso tempo la perfetta operatività e la redditività finanziaria per Partner.

Inoltre, una componente intrinseca dell'Accordo e della partnership è una meticolosa aderenza agli standard legali prevalenti, ai mandati di protezione dei dati e un impegno convinto verso la trasparenza, la responsabilità e la condotta etica in tutte le sfere operative.

### **1.3 Adesione all'Accordo**

Tutti i Partner, in virtù del loro impegno con la piattaforma, affermano una ferma adesione ai termini, alle condizioni, ai protocolli e a tutte le normative concomitanti stipulate nel presente Accordo. I paradigmi operativi, le transazioni finanziarie, la gestione dei dati, le interazioni con i clienti e tutte le attività accessorie eseguite nell'ambito della partnership saranno disciplinati, senza eccezioni, dai quadri, dai protocolli e dalle linee guida meticolosamente dettagliati all'interno del presente documento.

La mancata osservanza dei precetti qui delineati può comportare azioni punitive, incluse ma non limitate alla cessazione del rapporto di collaborazione, sanzioni pecuniarie e azioni legali, come ritenuto necessario dalle circostanze prevalenti e dall'entità della non conformità.

I Partner riconoscono l'assoluta necessità di comprendere, aderire e rendere operativi meticolosamente i termini, le condizioni e tutte le normative applicabili qui chiarite, garantendo una partnership fluida, conforme e reciprocamente vantaggiosa.

## 2. DEFINIZIONI

### 2.1 Spiegazione dei termini

Al fine di garantire chiarezza, trasparenza e una comprensione coesa tra tutte le entità partecipanti, questa sezione chiarisce il significato dei termini chiave utilizzati all'interno del presente Accordo:

- **“CappuccinoSmart” o “Società”**: si riferisce a CappuccinoSmart Srl, un'entità tecnologica che sviluppa e fornisce una piattaforma software finalizzata a fornire servizi a bar, ristoranti e al settore dell'ospitalità in generale.

- **“Partner/i”**: indica i ristoratori o le strutture ricettive che intrattengono un rapporto contrattuale con CappuccinoSmart, utilizzando la sua piattaforma per fornire servizi ai propri clienti.

- **“Ticket Digitale”**: indica un voucher o codice generato digitalmente dalla struttura ricettiva tramite la piattaforma CappuccinoSmart, che dovrà essere utilizzato dai clienti dei ristoranti Partner.

- **“Cliente”**: Rappresenta l'utente finale, prevalentemente turista, che utilizza i biglietti digitali generati dalle strutture ricettive extralberghiere per usufruire dei servizi presso le strutture Partner.

- **“Struttura ricettiva”**: si riferisce agli enti non alberghieri che generano ticket digitali tramite le definizioni si applicheranno a tutte le clausole, sottoclausole, sezioni e sottosezioni del presente documento e saranno utilizzate per interpretare, applicare e risolvere eventuali controversie o ambiguità derivanti da o correlate al presente Contratto.

L'applicabilità e l'impatto di queste definizioni sono ovunque permeati in tutto l'Accordo, garantendo che i termini, le clausole e le condizioni qui contenute siano interpretati ed eseguiti in modo da sostenere l'intento originale, la proposta di valore e le linee guida operative previste da questo accordo di partnership.

In caso di discordanza o discrepanza nella comprensione o interpretazione di qualsiasi termine, clausola o condizione, prevarranno le definizioni e i chiarimenti qui forniti, garantendo l'allineamento con gli scopi, i valori e i protocolli operativi previsti dal presente Accordo.

### **3. CREAZIONE E GESTIONE DELL'ACCOUNT**

#### **3.1 Procedure per Establishment**

L'onboarding dei Partner sulla piattaforma CappuccinoSmart richiede la creazione e la gestione meticolosa di un account, che funge da canale principale per l'interazione, la transazione e l'esecuzione operativa all'interno dell'ecosistema digitale. Per creare un account con CappuccinoSmart:

- **Invio di dettagli pertinenti:** il Partner dovrà fornire i dettagli aziendali e personali richiesti, inclusi ma non limitati a, ragione sociale, indirizzo registrato, personale autorizzato e informazioni di contatto pertinenti.

- **Verifica delle informazioni:** dopo l'invio, CappuccinoSmart effettuerà una verifica completa dei dettagli forniti, garantendone l'autenticità e la conformità legale. Questo processo può includere la verifica delle licenze, l'ispezione dei locali (virtuali o fisici) e la convalida dell'operatività aziendale e del rispetto degli standard sanitari e normativi pertinenti.

- **Accettazione di Termini e Condizioni:** contemporaneamente al processo di creazione dell'account, il Partner dovrà accettare e rispettare senza riserve i termini, le condizioni e le linee guida operative qui stipulate, garantendo il rispetto di tutte le clausole applicabili e i mandati normativi.
- **Approvazione e attivazione dell'account:** dopo la verifica e l'accettazione dei termini e delle condizioni, l'account del Partner verrà approvato e attivato, consentendogli di utilizzare la piattaforma per interagire con i clienti ed effettuare transazioni.

- **Dettagli del menu e del servizio:** i partner saranno tenuti a dettagliare meticolosamente le opzioni del menu, i prezzi e tutti i dettagli del servizio pertinenti sulla piattaforma, garantendo la completa trasparenza e accuratezza delle informazioni comunicate ai clienti.

#### **3.2 Protocolli di sicurezza dell'account**

CappuccinoSmart dà inequivocabilmente priorità alla sicurezza digitale e all'integrità degli account dei Partner. Per tutelarsi da accessi non autorizzati e mantenere la riservatezza dei dati:

- **Accesso sicuro:** i partner creeranno credenziali di accesso sicure, comprendenti un nome utente e una password robusta, rispettando criteri di sicurezza specificati, garantendo la resilienza contro potenziali accessi non autorizzati.

- Crittografia dei dati: la piattaforma utilizzerà tecnologie di crittografia avanzate per salvaguardare i dati archiviati e scambiati attraverso la piattaforma, garantendo protezione contro potenziali vulnerabilità informatiche.

- Autenticazione a due fattori (2FA): per un ulteriore livello di sicurezza, sarà implementata la 2FA, in cui un codice secondario, inviato al numero di cellulare o all'e-mail registrato del Partner, sarà richiesto per l'accesso all'account.

- Avvisi di sicurezza: in caso di molteplici tentativi di accesso non riusciti o di attività sospette relative all'account, il Partner verrà tempestivamente avvisato tramite i dettagli di contatto registrati.

- Rispetto della privacy dei dati: tutti i dati dell'account e le informazioni sulle transazioni saranno gestiti nel rigoroso rispetto delle leggi applicabili sulla protezione dei dati e sulla privacy, garantendo il trattamento lecito e la tutela dei dati del Partner.

### **3.3 Autenticazione dell'utente**

Garantire che i servizi forniti ai clienti siano scrupolosamente allineati alle promesse fatte:

- Verifica del codice QR: i biglietti digitali sotto forma di codici QR, generati per i clienti, devono essere verificabili e scansionabili tramite l'account del Partner, garantendo l'autenticazione del servizio a disposizione del cliente.

- Autorizzazione al servizio: solo dopo aver effettuato con successo la scansione e la verifica del ticket digitale del cliente, il Partner sarà autorizzato a fornire i servizi stipulati, validando e registrando così la transazione all'interno della piattaforma.

- Registrazione delle transazioni: ogni ticket scansionato con successo e ogni servizio fornito verranno registrati nell'account del Partner, facilitando il monitoraggio meticoloso, la fatturazione e gli approfondimenti analitici sulle transazioni condotte.

Garantire il rispetto scrupoloso dei suddetti protocolli sarà fondamentale per mantenere l'integrità operativa, la sicurezza e la soddisfazione del cliente all'interno della piattaforma CappuccinoSmart.

## **4. LICENZA E UTILIZZO DEL SOFTWARE**

## **4.1 Fornitura di licenza**

CappuccinoSmart fornirà al Partner una licenza non esclusiva, non trasferibile e revocabile per accedere e utilizzare la piattaforma software, esclusivamente allo scopo di fornire servizi ai clienti in linea con le disposizioni del presente Contratto.

- Parametri di utilizzo: il software sarà utilizzato esclusivamente per l'effettuazione di transazioni, la gestione dei servizi, l'interazione con i clienti e la gestione operativa come previsto nell'ambito della partnership.

- Non trasferibilità: la licenza e l'accesso associato alla piattaforma software non potranno, in nessun caso, essere trasferiti, concessi in sublicenza o condivisi con terzi, garantendo il rispetto dei mandati di sicurezza e protezione dei dati.

- Revoca della licenza: il mancato rispetto del Contratto o qualsiasi azione che comprometta l'integrità, la sicurezza o l'operatività della piattaforma renderà la licenza soggetta a revoca, a seguito della quale il Partner cesserà qualsiasi utilizzo della piattaforma.

## **4.2 Restrizioni e limitazioni**

L'utilizzo della piattaforma software CappuccinoSmart è soggetto a restrizioni e limitazioni specifiche per garantire un utilizzo etico, sicurezza e conformità alle norme legali e normative:

- Aderenza operativa: il software sarà utilizzato esclusivamente per la fornitura di servizi e la gestione delle transazioni come esplicitamente indicato nel presente Contratto.

- Conformità della gestione dei dati: i partner devono aderire a rigorosi protocolli di gestione dei dati, garantendo che i dati accumulati attraverso la piattaforma siano gestiti e utilizzati in conformità con le leggi vigenti sulla protezione dei dati e sulla privacy.

- Nessuna modifica: i partner non dovranno modificare, decodificare o tentare di estrarre il codice sorgente del software, garantendo l'integrità tecnologica e la sicurezza della piattaforma.

- Utilizzo non autorizzato: la piattaforma non deve essere utilizzata per attività non autorizzate, illecite o non conformi alle norme operative ed etiche qui delineate.

## **4.3 Miglioramenti del sistema**

CappuccinoSmart si impegna a migliorare e aggiornare incessantemente la piattaforma software per garantire prestazioni, sicurezza ed esperienza utente ottimali:

- **Aggiornamenti e upgrade:** CappuccinoSmart intraprenderà aggiornamenti e upgrade periodici alla piattaforma software, volti a migliorare la funzionalità, la sicurezza e il coinvolgimento degli utenti.

- **Manutenzione Programmata:** La piattaforma potrà essere sottoposta ad attività di manutenzione programmata, durante le quali potrebbe verificarsi la temporanea non disponibilità di alcune funzionalità o dell'intera piattaforma. I Partner saranno debitamente informati in anticipo riguardo eventuali manutenzioni programmate.

- **Raccomandazioni per il miglioramento:** i partner sono incoraggiati a fornire feedback e raccomandazioni per miglioramenti del sistema, contribuendo al miglioramento continuo e all'ottimizzazione della piattaforma.

- **Supporto utente:** CappuccinoSmart fornirà il supporto necessario ai Partner, affrontando domande, risolvendo problemi e facilitando l'utilizzo senza interruzioni della piattaforma.

Garantire il rispetto meticoloso delle norme sull'utilizzo del software e partecipare attivamente agli sforzi di miglioramento continuo rafforzerà le basi tecnologiche della partnership, garantendo interazioni fluide, sicure e arricchite all'interno della piattaforma CappuccinoSmart.

## **5. PROTOCOLLI OPERATIVI**

### **5.1 Gestione dei Biglietti Digitali**

Garantire una gestione fluida, trasparente e legale dei biglietti digitali sarà fondamentale nell'attuazione del modello di business di CappuccinoSmart. I ristoratori, in qualità di Partner della piattaforma, dovranno:

- **Verifica dei ticket Digitali:** utilizzare la piattaforma CappuccinoSmart per autenticare e verificare i biglietti digitali presentati dai clienti, garantendone la validità e l'allineamento con i servizi riservati.

- Adempimento del servizio: previa verifica del ticket digitale, erogare i servizi corrispondenti (es. colazione o pasti) rispettando scrupolosamente il menu scelto e gli standard di qualità comunicati attraverso la piattaforma.

- Scansione e convalida dei ticket: garantire che ogni ticket digitale venga scansionato utilizzando la funzionalità fornita all'interno della piattaforma, convalidando così la fornitura di servizi e facilitando i successivi regolamenti finanziari.

- Documentazione delle transazioni: conserva registrazioni scrupolose di tutte le transazioni eseguite attraverso la convalida dei ticket digitali, garantendo la disponibilità dei dati per potenziali audit, revisioni o risoluzione delle controversie.

## **5.2 Interazione con i clienti**

L'interazione ottimale con il cliente è fondamentale per sostenere la soddisfazione e la fedeltà del cliente rese attraverso la piattaforma. Di conseguenza:

- Rispetto degli impegni relativi al menu: il ristoratore dovrà rispettare fermamente le opzioni del menu e la qualità comunicati attraverso la piattaforma, garantendo l'assenza di disparità nei servizi utilizzati dal cliente.

- Garanzia di qualità: garantire che tutti gli alimenti e i servizi forniti ai clienti non solo aderiscano alle descrizioni fornite sulla piattaforma ma siano anche conformi a tutti gli standard di sicurezza e qualità alimentare applicabili, mantenendo una reputazione senza macchia nelle interazioni con i clienti.

- Comunicazione con i clienti: interagire con i clienti in modo cortese, professionale e trasparente, rispondendo alle loro domande, preoccupazioni e feedback con la massima sincerità e proattività.

- Risoluzione dei problemi: in caso di discrepanze, problemi o insoddisfazione del cliente, impegnarsi in modo proattivo per risolvere le questioni in modo amichevole e tempestivo, garantendo la fiducia e la soddisfazione durature del cliente.

## **6. DISPOSIZIONI FINANZIARIE**

### **6.1 Struttura tariffaria dettagliata**

Sarà mantenuta una struttura tariffaria completa e trasparente per garantire chiarezza ed equità nelle transazioni finanziarie:

- Commissione per transazione: al ristoratore verranno accreditati 2,50 € già decurtati della commissione di servizio di CappuccinoSmart pari ad euro 0,41 € oltre IVA se applicata, **\*per ticket colazione convalidato**. Per il ticket ristorante l'accredito sarà di € 13,50 già decurtati della commissione di servizio di CappuccinoSmart pari ad euro 1,23 € oltre IVA se applicata, **\*per ticket ristorante convalidato**.

- Fatturazione e generazione di ricevute: genera e fornisce fatture e ricevute dettagliate per ogni transazione, garantendo chiarezza e trasparenza nei rapporti finanziari sia con le strutture ricettive che con CappuccinoSmart.

## **6.2 Procedure di pagamento e fatturazione**

### **Garantire transazioni finanziarie fluide e trasparenti:**

- Saldi mensili: CappuccinoSmart rimetterà mensilmente ai ristoratori i crediti accumulati per i biglietti convalidati, al netto delle commissioni e degli oneri applicabili, garantendo puntuali pagamenti finanziari.

- Documentazione digitale: mantieni scrupolosi registri digitali di tutte le transazioni finanziarie, pagamenti e liquidazioni, facilitando gli audit e la trasparenza finanziaria.

- Conformità fiscale: garantire che tutte le transazioni finanziarie, i guadagni e i pagamenti siano rigorosamente conformi alle leggi e ai regolamenti fiscali applicabili.

- Dettagli di fatturazione: i ristoratori devono garantire che tutti i dettagli di fatturazione forniti a CappuccinoSmart siano accurati, aggiornati e legalmente conformi per facilitare le transazioni finanziarie senza intoppi.

## **6.3 Domande e conflitti finanziari**

In caso di discrepanze, controversie o domande relative a transazioni finanziarie, pagamenti o transazioni:

- **Risoluzione delle domande:** interagire in modo proattivo con CappuccinoSmart per risolvere domande finanziarie, fornendo la documentazione e i dettagli necessari per facilitare una risoluzione tempestiva.

- **Gestione delle controversie:** qualora dovessero sorgere controversie riguardanti transazioni o accordi finanziari, impegnarsi attraverso i meccanismi di risoluzione delle controversie prescritti delineati nel presente Contratto, garantendo la risoluzione amichevole e legale dei conflitti.

- **Fornitura di documentazione:** fornire tutta la documentazione pertinente, le prove e i dettagli della transazione, facilitando l'esame approfondito e la risoluzione della domanda o del conflitto finanziario.

Attraverso la meticolosa aderenza ai protocolli operativi e finanziari qui delineati, i ristoratori rafforzeranno l'integrità fondamentale della partnership, garantendo transazioni senza interruzioni, un servizio clienti superiore e un'eccellenza operativa sostenuta all'interno della piattaforma CappuccinoSmart. 7.

## **TRATTAMENTO DEI DATI E PRIVACY**

### **7.1 Raccolta e utilizzo delle informazioni**

I dati sono il fulcro su cui CappuccinoSmart formula le sue funzionalità strategiche e, pertanto, il loro trattamento garantisce integrità e conformità inflessibili:

- **Inserimento accurato dei dati:** i ristoratori sono obbligati a garantire che tutti i dati immessi nella piattaforma CappuccinoSmart, inclusi ma non limitati a dettagli del menu, prezzi e indirizzo, siano accurati, aggiornati e verificabili.

- **Utilizzo dei dati dei clienti:** tutti i dati dei clienti raccolti attraverso la piattaforma devono essere utilizzati esclusivamente per la fornitura e il miglioramento del servizio, nel rigoroso rispetto del GDPR e della Legge Organica spagnola 3/2018, del 5 dicembre, sulla protezione dei dati personali e sulla garanzia dei diritti digitali ( LOPDGDD).

- Marketing e comunicazione: tutti i dati utilizzati per scopi di marketing e comunicazione devono essere esplicitamente consentiti dal cliente, garantendo l'assoluta aderenza alle norme legali ed etiche sull'utilizzo dei dati.

- Analisi e miglioramenti: utilizzare con giudizio i dati generati attraverso la piattaforma per analisi, miglioramenti e potenziamento dei servizi, senza compromettere la riservatezza o la privacy del cliente.

## **7.2 Meccanismi di protezione dei dati**

La protezione e la salvaguardia dei dati da accessi non autorizzati, violazioni e usi impropri sono fondamentali:

- Protocolli di sicurezza dei dati: implementare, sostenere e aggiornare costantemente i protocolli di sicurezza dei dati per proteggerli da accessi non autorizzati, divulgazione, alterazione e distruzione di tutti i dati archiviati nella piattaforma.

- Risposta alla violazione dei dati: stabilire un piano di risposta solido ed efficace alla violazione dei dati per affrontare eventuali incidenti imprevisti relativi alla sicurezza dei dati, garantendo contenimento immediato, mitigazione e notifica legale agli organismi e agli individui interessati.

- Trasferimento e condivisione dei dati: nessun dato deve essere trasferito, condiviso o divulgato a terzi senza il consenso esplicito e informato dei clienti e l'assoluta aderenza alle leggi e alle linee guida sulla protezione dei dati.

- Conformità alla sicurezza: garantire che tutti i meccanismi di gestione e protezione dei dati siano rigorosamente conformi al GDPR, alla LOPDGDD e a qualsiasi altro statuto pertinente sulla protezione dei dati.

## **8. RUOLI E RESPONSABILITÀ**

### **8.1 Obblighi dei Ristoratori**

I ristoratori, in quanto parti interessate fondamentali in questo ecosistema, si assumono responsabilità critiche per sostenere l'integrità e la funzionalità della piattaforma CappuccinoSmart:

- Fornitura di servizi: garantire la fornitura coerente e di alta qualità di pasti e servizi nel rispetto dei menu comunicati, dei prezzi e delle aspettative dei clienti.

- Accuratezza dei dati: mantenere la massima accuratezza e tempestività nei dati relativi a menu, prodotto offerto, orari di apertura e qualsiasi altra informazione pertinente comunicata attraverso la piattaforma.

- Interazioni con i clienti: mantenere standard esemplari nelle interazioni con i clienti, affrontando domande, dubbi e feedback con professionalità e cortesia.

- Rispetto finanziario: garanzia di transazioni finanziarie trasparenti, accurate e tempestive, rispetto della struttura tariffaria dettagliata e risoluzione di discrepanze o controversie finanziarie attraverso i canali prescritti.

## **8.2 Impegni di CappuccinoSmart**

CappuccinoSmart, in qualità di intermediario e facilitatore tecnologico, afferma i seguenti impegni:

- Integrità della piattaforma: garantire ai ristoratori l'integrità tecnologica, l'affidabilità e la funzionalità coerente della piattaforma, favorendo operazioni senza interruzioni e interazioni con i clienti.

- Protezione dei dati: salvaguardare tutti i dati trasmessi attraverso la piattaforma, garantendone la protezione contro accessi non autorizzati, violazioni e usi impropri.

- Trasparenza finanziaria: mantenere trasparenza finanziaria, accuratezza e tempestività impeccabili in tutte le transazioni, accordi e comunicazioni finanziarie.

- Supporto e riparazione: fornire supporto continuo, guida e meccanismi di riparazione ai ristoratori, garantendo le loro operazioni senza intoppi e senza ostacoli sulla piattaforma.

- Miglioramento continuo: impegnarsi in continui miglioramenti tecnologici, aggiornamenti e miglioramenti alla piattaforma per garantirne la pertinenza, l'efficacia e i vantaggi duraturi per tutte le parti interessate.

Attraverso questi ruoli e responsabilità meticolosamente delineati, viene favorita una relazione simbiotica, fondata sulla fiducia, sulla responsabilità e sul vantaggio reciproco, tra

CappuccinoSmart e i ristoratori, garantendo il successo duraturo e l'evoluzione della piattaforma e dei suoi stakeholder.

## **9. RESPONSABILITÀ E INDENNIZZO**

### **9.1 Limitazioni alle responsabilità**

In conformità con il quadro giuridico prevalente in Spagna, CappuccinoSmart Srl (“la Società”) pone limitazioni inequivocabili relative alle proprie responsabilità:

- **Responsabilità operative:** la Società non sarà ritenuta responsabile per eventuali interruzioni operative, perdite o danni subiti dai ristoratori a causa di tempi di inattività imprevedibili della piattaforma, problemi tecnici o attacchi informatici esterni.

- **Responsabilità relative ai clienti:** mentre la Società facilita una piattaforma digitale che collega ristoratori e clienti, si dissocia dalle responsabilità derivanti dalle interazioni dei clienti, dalle esperienze e dai problemi relativi al servizio, come recensioni negative o guasti del servizio.

- **Responsabilità di terze parti:** la Società non è responsabile per eventuali conseguenze derivanti da impegni, accordi o controversie dei ristoratori con terze parti non esplicitamente approvate o agevolate da CappuccinoSmart.

- **Responsabilità finanziarie:** pur facilitando le transazioni finanziarie, la Società non sarà ritenuta responsabile per perdite dovute ad attività fraudolente, violazioni esterne o transazioni non autorizzate, a meno che non siano dovute a comprovate carenze nei protocolli di sicurezza della Società.

### **9.2 Tutela contro pretese**

Per i ristoratori è imperativo il rispetto di misure giudiziose e protettive contro pretese e azioni legali:

- **Conformità legale:** i ristoratori devono garantire il rispetto meticoloso di tutte le leggi, norme e regolamenti locali, regionali e nazionali pertinenti alle loro operazioni e alle disposizioni dei servizi.

- **Garanzia della qualità del servizio:** i ristoratori sono obbligati a sostenere, garantire e convalidare assiduamente la qualità, la sicurezza e l'integrità dei servizi, dei pasti e delle interazioni forniti ai clienti.

- **Mitigazione dei reclami:** implementazione di meccanismi proattivi, trasparenti e robusti per affrontare, risolvere e mitigare i reclami, le lamentele e il feedback dei clienti, riducendo così la propensione a reclami e controversie legali.

- **Rispetto dei dati e della privacy:** garantire una rigorosa aderenza alle norme sulla protezione dei dati, sulla riservatezza e sulla privacy per prevenire ripercussioni legali relative all'uso improprio, alle violazioni o alla non conformità dei dati.

## **10. DURATA DEL CONTRATTO E SCIoglIMENTO**

### **10.1 Durata del contratto**

I termini, le condizioni e le clausole qui delineate entreranno in vigore immediatamente alla firma del presente accordo e permarranno indefinitamente a meno che non vengano modificati o risolti in conformità con le clausole qui contenute:

- **Proroga:** l'Accordo non impone un limite temporale, pertanto si estende in perpetuo fino alla risoluzione da parte di una delle parti.

- **Revisione:** l'Accordo può essere soggetto a revisioni periodiche, modifiche e integrazioni, concordate di comune accordo da CappuccinoSmart e dal ristoratore, senza violare l'etica fondamentale e le strutture operative.

### **10.2 Disposizioni di risoluzione**

Circostanze previste ed impreviste potrebbero rendere necessario lo scioglimento del presente accordo:

- **Risoluzione volontaria:** ciascuna delle parti può optare per la risoluzione, a condizione che ne presenti una comunicazione scritta alla controparte, rispettando un periodo di preavviso concordato di comune accordo, durante il quale verranno concluse le riconciliazioni operative e finanziarie.

- Violazione del contratto: evidenti violazioni o inosservanza delle clausole del presente accordo da parte di entrambe le parti possono comportare la risoluzione immediata, previa indagine e convalida della presunta violazione.

- Insolvenza o liquidazione: l'eventualità che una delle parti dichiari fallimento, insolvenza o sia sottoposta a liquidazione annullerà istantaneamente il presente accordo, rispettando i quadri giuridici e i regolamenti che regolano tali eventi.

## **11. RISOLUZIONE DEI CONFLITTI**

### **11.1 Negoziazione e mediazione**

CappuccinoSmart Srl e i ristoratori affermano il proprio impegno a risolvere controversie o conflitti derivanti da o in relazione al presente accordo attraverso un dialogo pacifico e costruttivo:

- Risoluzione iniziale: alla prima istanza di un conflitto o controversia, entrambe le parti dovranno impegnarsi in trattative bilaterali oneste, aperte e costruttive, con l'intento di risolvere la questione amichevolmente, salvaguardando la sinergia operativa e il rapporto commerciale.

- Mediazione: se i tentativi iniziali di negoziazione non favoriscono la risoluzione, ciascuna delle parti può proporre di avvalersi di un mediatore terzo e imparziale. Il mediatore, concordato di comune accordo, faciliterà il dialogo, assisterà nell'identificazione di strategie di risoluzione e promuoverà la riconciliazione senza decisioni giuridicamente vincolanti.

- Obblighi durante la controversia: durante tutto il processo di negoziazione e mediazione, sia la Società che il ristoratore continueranno a osservare tutti gli obblighi e doveri delineati nel presente accordo, garantendo un servizio ininterrotto e coerenza operativa per gli utenti finali.

### **11.2 Procedimenti giudiziari**

Qualora la negoziazione e la mediazione non culminassero nella risoluzione del conflitto, il passo successivo comporterebbe procedimenti legali:

- Giurisdizione: tutte le controversie ai sensi del presente accordo che procedono alla risoluzione giudiziale saranno soggette alle leggi della Italia ed entrambe le parti acconsentono inequivocabilmente alla giurisdizione dei tribunali situati in Italia.

- Ricorso legale: l'avvio di procedimenti legali sarà visto come ultima risorsa, da invocare solo dopo l'esaurimento di tutti gli altri meccanismi di risoluzione dei conflitti e dovrà rispettare rigorosamente le norme legali, i protocolli e i requisiti statutari della Italia.

- Recupero dei costi: nei casi in cui la sentenza legale si conclude con un verdetto, la parte prevalente avrà il diritto di recuperare tutte le spese legali e i costi associati dall'altra parte, in conformità con la sentenza emessa dall'entità giudiziaria.

## **12. ACCORDO DI RISERVATEZZA**

### **12.1 Tutela dei dati riservati**

La tutela dei dati riservati è fondamentale per garantire l'integrità e la sicurezza sia dell'Azienda che dei ristoratori:

- Protezione dei dati: tutti i dati, compresi i dettagli dei clienti, gli algoritmi proprietari, le transazioni finanziarie e i parametri operativi, saranno trattati con la massima riservatezza e salvaguardati da accesso, diffusione o sfruttamento non autorizzati.

- Non divulgazione: nessuna delle parti potrà divulgare, diffondere o utilizzare le informazioni riservate ottenute nel corso di questa partnership per scopi diversi da quelli esplicitamente sanciti nel presente accordo, a meno che ciò non sia imposto dalla legge applicabile o con il consenso scritto dell'altra parte.

- Protocolli di sicurezza: la Società e il ristoratore implementeranno e manterranno rigorosi meccanismi di protezione dei dati, tra cui archiviazione sicura, trasmissioni crittografate e accesso limitato, per salvaguardare le informazioni riservate da violazioni, perdite o accesso non autorizzato.

### **12.2 Sanzioni per violazione**

Le violazioni della riservatezza o l'uso/divulgazione non autorizzati di informazioni riservate comportano sanzioni severe e possono comportare lo scioglimento del presente accordo:

- Azione legale: qualsiasi violazione delle clausole di riservatezza può esporre l'autore del reato ad azioni legali, compresi provvedimenti ingiuntivi e/o danni, in conformità alle norme legali prevalenti in Spagna.

- Responsabilità finanziaria: la parte in violazione può essere soggetta a responsabilità finanziarie, che coprono danni, perdita di entrate o qualsiasi impatto negativo subito dalla parte non violatrice, a causa della violazione della riservatezza.

- Risoluzione dell'accordo: violazioni gravi o ripetute della riservatezza possono essere considerate una violazione materiale del presente accordo, garantendone la risoluzione e la cessazione di tutte le operazioni di collaborazione, soggette a riconciliazioni legali e finanziarie.

Le formulazioni all'interno di queste sezioni sono meticolosamente realizzate per allinearsi alle norme legali, operative ed etiche, costruendo così un quadro coerente, trasparente ed equo per CappuccinoSmart e i suoi partner ristoratori, consolidando i principi fondamentali del loro impegno collaborativo.

## **13. RISPETTO DELLE LEGGI**

### **13.1 Aderenza legale**

Entrambe le parti, CappuccinoSmart Srl (“la Società”) e il ristoratore, sono obbligati a osservare scrupolosamente tutte le leggi, i regolamenti e le direttive applicabili disciplinate dal quadro giuridico spagnolo. Ciò comprende ma non è limitato a:

- Protezione dei dati: garantire il rispetto delle leggi sulla protezione dei dati come il Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) nella gestione, archiviazione ed elaborazione dei dati relativi agli utenti finali o ad altre parti interessate coinvolte.

- Tutela dei consumatori: garantire che tutte le pratiche, le offerte e gli impegni rispettino le leggi sulla tutela dei consumatori, fornendo informazioni veritiere, accurate e complete a tutti gli utenti e le parti interessate.

- Leggi sul lavoro: garantire che tutte le pratiche di impiego, dall'assunzione al licenziamento, rispettino rigorosamente le leggi sul lavoro applicabili in Italia, salvaguardando i diritti e il benessere di tutti i dipendenti.

- Fiscalità e rendicontazione finanziaria: garantire il rispetto preciso, trasparente e tempestivo di tutti gli obblighi fiscali e di rendicontazione finanziaria previsti dai rispettivi quadri normativi.

### **13.2 Aderenza normativa**

La Società e il ristoratore garantiscono il rispetto di tutti gli organismi di regolamentazione pertinenti e delle loro disposizioni:

- Salute e sicurezza: il ristoratore dovrà rispettare tutte le norme in materia di salute, sicurezza e igiene prescritte dalle autorità competenti, garantendo un ambiente sicuro, pulito e privo di rischi sia per i consumatori che per i dipendenti.

- Licenze: la Società, nel fornire software e piattaforme tecnologiche, e il ristoratore, nel fornire servizi di ristorazione, manterranno tutte le licenze pertinenti, garantendo che i servizi e le operazioni siano condotti legalmente ed eticamente.

- Garanzia di qualità: entrambe le parti si impegnano a mantenere un elevato standard di qualità in tutti i servizi e le interazioni, in linea con eventuali normative e linee guida pertinenti in materia di garanzia della qualità.

## **14. COINVOLGIMENTO DEL CLIENTE E GESTIONE DELLE REVISIONI**

### **14.1 Gestione di recensioni e feedback**

La navigazione nell'ambito del feedback, delle recensioni e del coinvolgimento dei clienti deve essere eseguita con la massima diligenza, mantenendo in prospettiva la soddisfazione del consumatore e l'integrità del marchio:

- Risposta obiettiva: il ristoratore deve affrontare tutte le recensioni e i feedback, positivi o negativi, con un comportamento neutrale e professionale, offrendo risposte costruttive e obiettive.

- Risoluzione dei problemi: interagire in modo proattivo con i clienti per risolvere eventuali problemi o reclami evidenziati attraverso il feedback, garantendo soluzioni rapide ed efficaci che diano priorità alla soddisfazione del cliente.

- Trasparenza: mantenere l'onestà e la trasparenza in tutte le comunicazioni con i clienti, riconoscendo gli errori laddove si verificano e fornendo una comunicazione chiara in merito alle fasi di risoluzione.

### **4.2 Affrontare l'insoddisfazione del cliente**

Affrontare l'insoddisfazione e i reclami dei clienti è di fondamentale importanza per preservare l'integrità della reputazione:

- Coinvolgimento proattivo: nei casi di insoddisfazione del cliente, il ristoratore dovrà impegnarsi in modo proattivo con il cliente, cercando soluzioni amichevoli e soddisfacenti.
- Compensazione: ove applicabile e giustificato, misure compensative come sconti, offerte gratuite o rimborsi possono essere impiegate per conciliare le lamentele dei clienti, in linea con le politiche e la prudenza finanziaria.
- Integrazione del feedback: adottare critiche e feedback costruttivi nei miglioramenti operativi e nei miglioramenti del servizio, dimostrando un impegno per il miglioramento continuo e la soddisfazione del cliente.

## **15. MODIFICHE AI TERMINI**

### **15.1 Notifica e attuazione**

CappuccinoSmart Srl si riserva il diritto assoluto di alterare, modificare, aggiungere o rimuovere parti dei presenti Termini e Condizioni a sua esclusiva discrezione, di seguito denominate "Modifiche". Qualora vengano apportate Modifiche sostanziali, la Società si adopererà per avvisare i ristoratori tramite e-mail, utilizzando l'indirizzo e-mail fornito durante il processo di creazione dell'account o aggiornato successivamente. La notifica includerà la data di entrata in vigore di tali Modifiche. È fondamentale che i ristoratori mantengano aggiornate le proprie informazioni di contatto per garantire una comunicazione efficiente di tali modifiche.

Una volta ricevuta la notifica, i ristoratori esamineranno attentamente le Modifiche. L'utilizzo continuato della piattaforma CappuccinoSmart e dei suoi servizi successivamente alla data di entrata in vigore delle Modifiche costituirà accettazione dei Termini e Condizioni modificati.

### **15.2 Accettazione e obiezioni**

Se un ristoratore è d'accordo con le Modifiche, non sono necessarie ulteriori azioni e il ristoratore sarà vincolato dai Termini e Condizioni modificati a partire dalla data di entrata in vigore. Se un ristoratore non è d'accordo con le Modifiche, il ristoratore dovrà cessare l'utilizzo della piattaforma e dei servizi CappuccinoSmart, ponendo fine di fatto alla propria partnership con la Società.

Eventuali contestazioni alle Modifiche dovranno essere sollevate e comunicate alla Società prima della data di entrata in vigore. Le contestazioni dovranno essere presentate mediante formale comunicazione scritta alla Società, nella quale siano chiaramente illustrate le ragioni della

contestazione e siano presentate eventuali proposte alternative. La Società esaminerà tutte le obiezioni caso per caso e, sebbene le prenderà in considerazione, non è obbligata ad accettarle.

Nel caso in cui il ristoratore continui a utilizzare la piattaforma dopo la data di entrata in vigore senza sollevare obiezioni, ciò verrà considerato definitivamente come accettazione delle modifiche ai Termini e Condizioni.

## **16. DISPOSIZIONI VARIE**

### **16.1 Clausola separabile**

Se qualsiasi disposizione o clausola dei presenti Termini e Condizioni viene ritenuta non valida, inapplicabile o in conflitto con la legge da qualsiasi tribunale o organo amministrativo della giurisdizione competente, la validità delle restanti parti o disposizioni rimarrà in pieno vigore ed effetto e sarà non ne verrà in alcun modo influenzato o compromesso. Le parti convengono di impegnarsi a sostituire qualsiasi disposizione non valida o inapplicabile con una disposizione valida o applicabile che raggiunga nella massima misura possibile gli obiettivi economici, legali e commerciali della disposizione non valida o inapplicabile.

### **16.2 Rinunce e consensi**

Nessun fallimento o ritardo da parte della Società nell'esercizio di qualsiasi diritto, potere o privilegio ai sensi del presente documento costituirà una rinuncia allo stesso, né alcun esercizio singolo o parziale dello stesso precluderà qualsiasi altro o ulteriore esercizio dello stesso o l'esercizio di qualsiasi altro diritto, potere o privilegio. I diritti e i rimedi qui forniti saranno cumulativi e non esclusivi di eventuali diritti o rimedi previsti dalla legge.

Tutti i consensi, le approvazioni e le rinunce all'adempimento, per essere efficaci, devono essere formulati per iscritto e debitamente eseguiti dalla parte che ne è vincolata. Successivamente alla firma del presente accordo, eventuali rinunce o consensi non potranno essere interpretati come rinuncia ai diritti della Società e la Società si riserva il diritto di insistere sul rigoroso adempimento del presente accordo in futuro, indipendentemente da eventuali precedenti generali o specifici o rinunce.

## **17. Partner e siti terzi**

- Pagamenti tramite partner esterni

Cappuccino Smart si avvale di partner esterni alla piattaforma per la gestione dei pagamenti. Stripe è l'unico partner autorizzato a gestire i pagamenti in entrata e in uscita.

- Modalità di pagamento

Per poter usufruire dei servizi offerti dalla piattaforma Cappuccino Smart, ogni cliente è tenuto a compilare il form "Cappuccino Pay" ( powered by stripe) presente sulla piattaforma stessa. In questo form, il cliente dovrà inserire le proprie informazioni di pagamento e scegliere il metodo di pagamento desiderato.

- Responsabilità per siti terzi

Cappuccino Smart non è in alcun modo responsabile per ritardi o malfunzionamenti che si dovessero verificare sui siti web dei partner esterni.

- Modifiche future

Cappuccino Smart si riserva il diritto di modificare in futuro il proprio gateway di pagamento. In caso di modifiche, Cappuccino Smart invierà una tempestiva comunicazione a tutti i clienti registrati sulla piattaforma.

## 18. Privacy e il GDPR

- Iubenda S.r.l. ("Iubenda") è il partner ufficiale di Cappuccino Smart per la gestione e la regolarizzazione di tutte le normative su privacy e GDPR.
- Iubenda fornisce a Cappuccino Smart una suite completa di servizi per la compliance privacy e GDPR, tra cui:
  - Creazione e mantenimento di informative sulla privacy e cookie policy conformi alle normative vigenti;
  - Gestione del consenso degli utenti e trattamento dei loro dati personali;
  - Formazione e supporto ai clienti di Cappuccino Smart in materia di privacy e GDPR;
  - Monitoraggio continuo delle normative su privacy e GDPR e aggiornamento delle soluzioni di conseguenza.

- I clienti di Cappuccino Smart possono beneficiare dei servizi di Iubenda a tariffe agevolate. Per maggiori informazioni, visitare il sito web di Iubenda o contattare il servizio clienti di Cappuccino Smart.
- Vantaggi per i clienti di Cappuccino Smart:
  - Conformità automatizzata a tutte le normative su privacy e GDPR;
  - Informativa sulla privacy e cookie policy personalizzate e conformi;
  - Gestione semplice del consenso degli utenti;
  - Trattamento sicuro e conforme dei dati personali;
  - Riduzione dei rischi di sanzioni e violazioni dei dati.
- Accettazione:

Utilizzando i servizi di Cappuccino Smart, il cliente accetta di essere vincolato dalle presenti Condizioni Generali di Servizio, ivi compresa la presente clausola relativa alle partnership ivi comprese le clausole relative ai partner e ai siti terzi.

Note:

- La presente clausola è da considerarsi parte integrante delle Condizioni Generali di Servizio di Cappuccino Smart.
- In caso di dubbi o perplessità in merito alla presente clausola, il cliente potrà contattare il servizio clienti di Cappuccino Smart.