

PROGETTI WEB · VERSIONE 1

Condizioni generali di sviluppo e fornitura web

Documento integrativo dei preventivi Frame Factory

FORNITORE

Frame FactoryMarco Moser
Baselga di Pinè (TN)
P.IVA 02765240227

SI APPLICA A

Progetti webSiti, funzionalità e servizi collegati
descritti nei preventivi Frame
Factory

DOCUMENTO

Versione 1in vigore dal 22 ottobre 2026
Online su framefactoryhouse.it,
nella pagina Termini e condizioni

Queste condizioni descrivono come Frame Factory sviluppa e consegna un progetto web: che cosa è compreso, come si lavora insieme, come si gestiscono revisioni, richieste aggiuntive, pagamenti, servizi ricorrenti, assistenza e dati personali. Gli elementi propri di ogni progetto, cioè perimetro, importi e scadenze, sono indicati nel preventivo e nei suoi allegati.

CONTENUTI

01 Oggetto e ambito della fornitura	09 Assistenza e manutenzione opzionali	15 Recesso, sospensione e progetto fermo
02 Processo di sviluppo	10 Correzioni e interventi successivi	16 Responsabilità e forza maggiore
03 Materiali e contenuti forniti dal Cliente	11 Servizi di terze parti e infrastruttura	17 Clienti consumatori
04 Revisioni e modifiche	12 Sicurezza, privacy e gestione dei dati	18 Trattamento dei dati per conto del Cliente
05 Funzionalità e integrazioni	13 Proprietà intellettuale e materiali	19 Legge applicabile, comunicazioni e controversie
06 Collaudo e pubblicazione	14 Richieste aggiuntive e variazioni di progetto	20 Accettazione e documenti applicabili
07 Condizioni di pagamento		
08 Servizi ricorrenti e costi esterni		

■ 01

Oggetto e ambito della fornitura

Queste condizioni regolano la progettazione, lo sviluppo e la pubblicazione di siti web e dei servizi collegati offerti da Marco Moser, titolare della partita IVA 02765240227, con sede a Baselga di Pinè (TN), che opera con il marchio Frame Factory (di seguito «Frame Factory»), a favore di chi accetta un preventivo per un progetto web (di seguito «Cliente»).

Frame Factory realizza le attività espressamente indicate nel preventivo accettato e negli eventuali allegati che lo accompagnano. Il preventivo e i suoi allegati definiscono il perimetro della fornitura: pagine, funzionalità, contenuti e servizi compresi.

Le funzionalità, i contenuti e i servizi che non sono descritti in modo esplicito non si considerano compresi, anche quando possono sembrare collegati a quelli previsti. Se un punto del perimetro non è chiaro, Frame Factory e il Cliente lo chiariscono per iscritto prima di procedere.

Le riprese fotografiche e video eventualmente comprese nel preventivo seguono i Termini e condizioni dei servizi fotografici e video pubblicati su framefactoryhouse.it.

02

Processo di sviluppo

Un progetto web si sviluppa di norma in cinque fasi. Come si articolano nel singolo progetto dipende da quanto previsto nel preventivo.

Progettazione	Analisi delle esigenze, struttura del sito e impostazione grafica.
Sviluppo	Realizzazione delle pagine e delle funzionalità previste.
Verifica	Controlli tecnici e di funzionamento su computer, tablet e smartphone.
Revisione	Raccolta delle osservazioni del Cliente e relativi interventi, nei limiti indicati al punto 4.
Pubblicazione	Messa online del sito dopo l'approvazione del Cliente.

Le tempistiche dipendono dalla disponibilità dei materiali richiesti e dai tempi di approvazione del Cliente nelle diverse fasi. Le date di consegna, quando previste, sono quelle concordate per iscritto; un ritardo nella consegna dei materiali o nelle approvazioni sposta di conseguenza le fasi successive.

03

Materiali e contenuti forniti dal Cliente

All'avvio del progetto Frame Factory indica al Cliente quali materiali servono ed entro quando. Per esempio:

- i testi delle pagine e le loro eventuali traduzioni;
- logo, immagini, fotografie, video e documenti da pubblicare;
- informazioni sull'attività, recapiti, orari e dati da riportare nel sito;
- gli accessi a servizi già esistenti, quando servono al progetto, come il dominio o le caselle email.

Se il preventivo prevede che Frame Factory produca testi, fotografie, video o traduzioni, questo è indicato in modo espresso. Frame Factory può segnalare i materiali poco adatti alla pubblicazione per qualità o formato e suggerire come prepararli.

Il Cliente consegna materiali che ha il diritto di utilizzare e pubblicare, compresi testi, immagini e marchi di terzi, e ne risponde. Frame Factory non pubblica materiali manifestamente illeciti o lesivi di diritti altrui.

Gli accessi ricevuti sono usati solo per le attività del progetto; quando possibile si preferisce un accesso dedicato o delegato alla condivisione di password personali.

Revisioni e modifiche

Durante il progetto si distinguono tre tipi di intervento.

Revisioni comprese	Modifiche e affinamenti richiesti dal Cliente sulle proposte presentate, nel numero indicato qui sotto o nel preventivo.
Correzioni di difetti	Interventi per far funzionare come previsto ciò che rientra nel perimetro concordato. Non sono revisioni e non si contano tra quelle comprese.
Nuove richieste	Modifiche a elementi già approvati, cambi di struttura, nuove pagine o nuove funzionalità non comprese nel perimetro.

Salvo diversa indicazione nel preventivo, sono compresi due cicli di revisione sul progetto grafico e un ciclo di revisione finale sul sito completo, prima della pubblicazione. Un ciclo di revisione è un unico elenco di osservazioni, inviato insieme, che Frame Factory applica in una sola volta.

Le revisioni oltre quelle comprese e le nuove richieste possono essere oggetto di una valutazione economica separata, che Frame Factory comunica e il Cliente approva prima dell'esecuzione.

Funzionalità e integrazioni

Le funzionalità sono realizzate secondo il perimetro descritto nel preventivo e negli allegati tecnici: comportamento, campi, lingue, contenuti gestibili e limiti sono quelli indicati in quei documenti.

Integrazioni con servizi esterni (per esempio prenotazioni, pagamenti, invio di email, mappe, archiviazione di file o piattaforme di terzi), licenze di software, caratteri tipografici o immagini a pagamento e funzionalità aggiuntive possono comportare costi e tempi supplementari. Quando non sono già indicati nel preventivo, Frame Factory li comunica prima di procedere e li realizza dopo l'approvazione del Cliente.

Collaudo e pubblicazione

Prima della pubblicazione il sito viene messo a disposizione del Cliente in una versione di prova, oppure presentato in un'altra forma concordata. In questa fase il Cliente verifica che pagine, contenuti e funzionalità corrispondano a quanto previsto.

Il Cliente comunica le proprie osservazioni, oppure l'approvazione, entro 15 giorni dalla messa a disposizione della versione di prova. Se non arriva risposta, Frame Factory invia un promemoria scritto; se trascorrono altri 7 giorni senza risposta, la versione di prova si considera approvata.

Il collaudo riguarda il funzionamento di ciò che rientra nel perimetro concordato. Le richieste di nuove funzionalità o di cambiamenti sostanziali emerse in questa fase sono nuove richieste e seguono i punti 4 e 14.

La pubblicazione definitiva avviene dopo l'approvazione del Cliente e dopo il pagamento previsto dal preventivo per questa fase.

07

Condizioni di pagamento

Percentuali, importi, scadenze e modalità di pagamento sono quelli indicati nel singolo preventivo. Gli importi si intendono IVA esclusa, salvo diversa indicazione scritta.

Salvo diversa indicazione, ogni fattura si paga entro 14 giorni dalla data di emissione, con le modalità indicate in fattura.

Le attività iniziano dopo l'accettazione del preventivo e, quando è previsto un acconto, dopo il suo pagamento. Le fasi legate a un pagamento successivo, compresa la pubblicazione definitiva, procedono dopo il relativo pagamento.

In caso di ritardo Frame Factory invia un promemoria scritto. Se il pagamento non arriva entro 7 giorni dal promemoria, Frame Factory può sospendere le attività fino al pagamento, come la legge consente quando l'altra parte non adempie (art. 1460 del Codice civile); i tempi del progetto si spostano di conseguenza. Con i clienti che agiscono come imprese o professionisti si applicano gli interessi di mora previsti dal D.Lgs. 231/2002.

08

Servizi ricorrenti e costi esterni

I servizi ricorrenti non sono compresi nel totale del progetto, salvo diversa indicazione scritta nel preventivo.

Hosting Vercel	20 €/mese + IVA in alternativa 240 €/anno + IVA
-----------------------	---

Dominio	costo annuale effettivo del provider
----------------	---

Storage e infrastruttura cloud	a consumo, quando applicabile
---------------------------------------	--------------------------------------

Eventuali servizi esterni necessari al funzionamento del sito saranno comunicati e concordati prima dell'attivazione, ove non già specificati nel preventivo.

Dominio	È registrato a nome del Cliente, che ne resta titolare. Su incarico del Cliente, Frame Factory ne cura registrazione, rinnovo e configurazione tecnica, al costo effettivo del provider, senza ricarico.
----------------	--

Hosting e storage	Sono servizi gestiti da Frame Factory sui propri account dei fornitori: Vercel per l'hosting, Cloudflare per l'archiviazione dei file quando serve. Lo storage si calcola sull'utilizzo effettivo e si fattura insieme all'hosting. Le caselle email non sono comprese.
--------------------------	---

Durata e disdetta	L'hosting mensile prosegue fino a disdetta e si può disdire in qualsiasi momento, con effetto dalla fine del mese già pagato. L'hosting annuale copre 12 mesi pagati in anticipo e non è rimborsabile per i mesi non usati; almeno 30 giorni prima della scadenza Frame Factory invia l'avviso di rinnovo e il servizio prosegue con il pagamento della nuova annualità.
--------------------------	--

Mancato pagamento	Se un canone non viene pagato entro 30 giorni dalla scadenza, Frame Factory invia un avviso scritto con 15 giorni di preavviso, trascorsi i quali può sospendere il servizio fino al pagamento. I dati e i file del sito restano conservati per 60 giorni dalla sospensione, per consentire la riattivazione o la consegna al Cliente; dopo un ultimo avviso possono essere cancellati.
Variazioni di prezzo	Una variazione delle tariffe dei servizi ricorrenti è comunicata per iscritto almeno 60 giorni prima e vale dal periodo successivo; il Cliente può disdire il servizio prima che si applichi.
Cessazione e trasferimento	Alla cessazione dell'hosting, su richiesta del Cliente, Frame Factory consegna entro 15 giorni lavorativi una copia dei contenuti e dei file del sito e, se il progetto è stato pagato per intero, del codice sorgente (punto 13), con le indicazioni per trasferire dominio e sito a un altro fornitore. La migrazione verso un altro fornitore non è compresa e si valuta a parte.

09

Assistenza e manutenzione opzionali

Dopo la pubblicazione il Cliente può attivare un piano di assistenza e manutenzione. I piani sono opzionali e non sono compresi nel costo iniziale del progetto; si attivano con una richiesta scritta o con un preventivo dedicato e seguono le condizioni di questo punto.

PIANO OPZIONALE

Essential Care

19 € /mese + IVA

oppure 190 €/anno + IVA

Per piccoli siti che cambiano poco.

- controllo mensile del sito e del suo funzionamento generale;
- piccoli aggiornamenti tecnici;
- verifica di moduli e contatti;
- controllo dei collegamenti essenziali;
- assistenza via email;
- 1 microintervento al mese;
- presa in carico entro 3 giorni lavorativi.

PIANO OPZIONALE

Smart Care

39 € /mese + IVA

oppure 390 €/anno + IVA

Per attività che aggiornano il sito con una certa frequenza.

- tutto quanto previsto da Essential Care;
- fino a 3 microinterventi al mese, anche per modifiche ai contenuti, sostituzione di immagini e piccoli aggiornamenti di sezioni;
- controlli tecnici ogni due settimane;
- controllo periodico delle prestazioni;
- piccole correzioni della visualizzazione su smartphone e tablet;
- supporto su dominio e hosting;
- assistenza prioritaria, con presa in carico entro 1 giorno lavorativo.

Microintervento	Un compito semplice fino a circa 15 minuti: cambiare un testo, sostituire una foto, aggiornare un orario o un recapito, cambiare un collegamento, fare una piccola correzione grafica. I microinterventi non usati non si accumulano nei mesi successivi.
Non compresi	Nuove pagine complesse, redesign, nuove funzionalità, negozio online, nuove integrazioni, nuove lingue complete, sviluppo su misura, riprese fotografiche e video, testi estesi, migrazioni, grandi interventi SEO, nuove mappe, nuova identità grafica e modifiche strutturali. Si valutano con un preventivo dedicato.
Interventi extra	Le richieste oltre i microinterventi del piano, o senza un piano attivo, si eseguono come interventi singoli al prezzo del listino in vigore: intervento rapido fino a circa 15 minuti 25 € + IVA, intervento breve fino a circa 30 minuti 45 € + IVA, intervento standard fino a circa 60 minuti 70 € + IVA.
Richieste e orari	Le richieste si inviano via email a support@framefactoryhouse.it oppure dalla sezione Assistenza di Mountain OS, quando è attiva per il Cliente. I tempi di presa in carico si contano in giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle 9:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30, festivi esclusi. Presa in carico significa che Frame Factory conferma la richiesta e indica quando sarà eseguita.
Durata e disdetta	Il piano mensile prosegue fino a disdetta e si può disdire in qualsiasi momento, con effetto dalla fine del mese già pagato. Il piano annuale copre 12 mesi pagati in anticipo al prezzo annuale e non è rimborsabile per i mesi non usati; almeno 30 giorni prima della scadenza Frame Factory invia l'avviso di rinnovo e il piano prosegue con il pagamento della nuova annualità. Il passaggio da un piano all'altro vale dal periodo successivo.

Senza un piano attivo, gli interventi richiesti dopo la pubblicazione si valutano di volta in volta, come indicato al punto 10.

10

Correzioni e interventi successivi

Dopo la pubblicazione si distinguono quattro casi.

Difetti dello sviluppo	Malfunzionamenti imputabili allo sviluppo originario, in ciò che rientra nel perimetro concordato.
Interventi evolutivi	Nuove pagine, nuove sezioni, nuove funzionalità o cambiamenti di struttura.
Modifiche ai contenuti	Aggiornamenti di testi, immagini, informazioni o documenti pubblicati.

Cause esterne

Problemi causati da servizi esterni, da aggiornamenti di piattaforme di terzi o da interventi sul sito eseguiti da terzi o dal Cliente.

Frame Factory corregge gratuitamente i difetti imputabili allo sviluppo originario segnalati per iscritto entro 60 giorni dalla pubblicazione definitiva, con presa in carico entro 3 giorni lavorativi. Restano ferme, anche oltre questo periodo, le garanzie previste dalla legge.

Gli interventi evolutivi, le modifiche ai contenuti non comprese in un piano di assistenza e la soluzione di problemi dovuti a cause esterne si valutano separatamente e si realizzano dopo l'approvazione del Cliente.

11

Servizi di terze parti e infrastruttura

Alcune parti del sito possono funzionare grazie a servizi di fornitori esterni: hosting, dominio, archiviazione di file, invio di email, mappe, caratteri tipografici o strumenti statistici. Questi servizi sono gestiti dai rispettivi fornitori, che ne stabiliscono disponibilità, limiti, tariffe e condizioni d'uso e possono modificarli nel tempo.

Per i siti ospitati da Frame Factory i fornitori principali sono Vercel (hosting), Cloudflare (archiviazione dei file, quando serve), Resend (invio delle email dei moduli, quando serve) e il registrar del dominio scelto. Eventuali altri fornitori sono indicati nell'allegato tecnico o comunicati prima dell'attivazione.

Frame Factory sceglie e configura questi servizi con cura professionale, ma non può garantirne il funzionamento continuo né rispondere delle loro interruzioni, dei loro limiti o delle variazioni decise dai fornitori. Quando viene a conoscenza di una variazione che incide sul sito o sui costi ricorrenti, Frame Factory la segnala al Cliente con le soluzioni possibili.

12

Sicurezza, privacy e gestione dei dati

La sicurezza del sito e la protezione dei dati sono parte del progetto. Frame Factory adotta misure tecniche adeguate al tipo di sito: connessioni cifrate, accessi personali alle aree di gestione, componenti aggiornati al momento della pubblicazione, collegamenti riservati ai file e copie del codice. Nessun sistema collegato a internet può comunque considerarsi privo di rischi.

Per i dati raccolti dal sito, per esempio con i moduli o con il caricamento di file, il titolare del trattamento è il Cliente. Quando Frame Factory ospita il sito o tratta quei dati per conto del Cliente, agisce come responsabile del trattamento alle condizioni del punto 18.

Frame Factory prepara, sulla base delle funzionalità realizzate, una bozza dell'informativa privacy e dell'informativa sui cookie del sito; il Cliente, come titolare, la verifica, la completa con i propri dati e la approva prima della pubblicazione. Il sito usa solo cookie tecnici, salvo strumenti di terzi concordati con il Cliente, che si attivano solo con il consenso degli utenti.

I dati del Cliente necessari a gestire il rapporto sono trattati da Frame Factory come titolare, secondo l'informativa privacy pubblicata su framefactoryhouse.it/privacy.

Nulla in queste condizioni limita gli obblighi e i diritti che la legge riconosce alle parti e agli utenti del sito.

Proprietà intellettuale e materiali

I materiali forniti dal Cliente, come testi, immagini, loghi, marchi e documenti, restano del Cliente o dei rispettivi titolari. Il Cliente li mette a disposizione di Frame Factory per realizzare e gestire il sito.

Con il pagamento integrale del progetto il Cliente acquisisce:

- in esclusiva e senza limiti di tempo, i diritti di utilizzazione del progetto grafico e dei contenuti realizzati appositamente per il suo sito;
- una licenza d'uso del codice del sito senza limiti di tempo, gratuita e non esclusiva, con il diritto di modificarlo e di farlo modificare anche da terzi, per il proprio sito.

Restano di Frame Factory gli strumenti, i componenti generici e le soluzioni tecniche che usa anche in altri progetti. Frame Factory non riutilizza per altri clienti l'identità grafica, i testi e i contenuti realizzati per il Cliente. Fino al pagamento integrale gli elaborati si usano solo per le verifiche del progetto.

Dopo il pagamento integrale, su richiesta, Frame Factory consegna al Cliente una copia del codice sorgente e dei contenuti del sito entro 15 giorni lavorativi.

Componenti di terzi, come librerie, caratteri tipografici, immagini e servizi, restano soggetti alle rispettive licenze; le licenze acquistate per il sito sono intestate al Cliente o trasferite a lui, quando il fornitore lo consente. Le fotografie e i video prodotti da Frame Factory seguono i Termini e condizioni dei servizi fotografici e video, salvo diversa indicazione nel preventivo.

Frame Factory può presentare il sito nel proprio portfolio e nelle proprie comunicazioni, con il nome del Cliente e immagini del sito, e inserire nel piè di pagina del sito un riferimento discreto a Frame Factory. Il Cliente può chiedere in qualsiasi momento, per iscritto, di non comparire nel portfolio o di togliere il riferimento.

Richieste aggiuntive e variazioni di progetto

Le richieste che non rientrano nel perimetro iniziale si valutano separatamente. Per ciascuna Frame Factory indica, prima di procedere, l'eventuale costo aggiuntivo e l'effetto sui tempi del progetto.

La richiesta si realizza dopo l'approvazione del Cliente, data per iscritto, anche via email. Le variazioni approvate si aggiungono al perimetro del preventivo iniziale.

Recesso, sospensione e progetto fermo

Recesso del Cliente

Il Cliente può recedere dal progetto in qualsiasi momento con una comunicazione scritta. In questo caso paga il lavoro svolto fino al recesso, calcolato in proporzione alle fasi completate o in corso sulla base del preventivo, e le spese già sostenute per suo conto, come licenze o domini. L'acconto versato si scala da questo importo e l'eventuale eccedenza viene restituita. Dopo il pagamento Frame Factory consegna quanto realizzato fino a quel momento.

Consumatori

Il diritto di recesso del consumatore è descritto al punto 17.

Progetto fermo

Se il progetto resta fermo per oltre 60 giorni perché mancano materiali, risposte o approvazioni del Cliente, Frame Factory invia un promemoria scritto. Se entro 15 giorni il Cliente non risponde, il progetto si considera sospeso: Frame Factory può fatturare il lavoro svolto fino a quel momento, calcolato come sopra, e riprende il progetto su richiesta del Cliente secondo la propria disponibilità. Se la ripresa avviene dopo più di 6 mesi dalla sospensione, le parti non ancora svolte possono essere aggiornate con un nuovo preventivo, da approvare prima di procedere.

Mancato pagamento

La sospensione delle attività e dei servizi per mancato pagamento segue i punti 7 e 8.

16

Responsabilità e forza maggiore

Frame Factory esegue il lavoro con la diligenza professionale richiesta e risponde, secondo la legge, dei danni causati da un proprio inadempimento.

Frame Factory non risponde dei danni dovuti a cause che non le sono imputabili, in particolare:

- interruzioni, limiti o modifiche dei servizi dei fornitori esterni (punto 11);
- contenuti, materiali e informazioni forniti dal Cliente;
- modifiche al sito eseguite dal Cliente o da terzi;
- attacchi informatici o accessi abusivi avvenuti nonostante misure di sicurezza adeguate;
- eventi di forza maggiore.

Sono eventi di forza maggiore i fatti fuori dal controllo delle parti, come calamità naturali, interruzioni prolungate della rete o dell'energia, provvedimenti delle autorità o malattia grave. Per la loro durata gli obblighi interessati restano sospesi e i tempi si spostano di conseguenza; la parte colpita avvisa l'altra appena possibile.

Il Cliente conserva le copie originali dei materiali che consegna. Frame Factory conserva il codice del sito in un archivio con la cronologia delle versioni per tutta la durata dell'hosting.

Nessuna clausola di queste condizioni esclude o limita la responsabilità per dolo o colpa grave, né i diritti che la legge riconosce ai consumatori.

17

Clienti consumatori

Se il Cliente è un consumatore, cioè una persona fisica che agisce per scopi estranei alla propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, si applicano anche le tutele del Codice del consumo (D.Lgs. 206/2005), che prevalgono su queste condizioni quando sono più favorevoli.

Quando il contratto è concluso a distanza, per esempio accettando e firmando il preventivo online, il consumatore può recedere senza indicarne il motivo entro 14 giorni dall'accettazione, con una dichiarazione esplicita inviata a marco.moser@framefactoryhouse.it. Può usare il modulo qui sotto, ma non è obbligatorio. Frame Factory restituisce i pagamenti ricevuti entro 14 giorni dalla comunicazione, con lo stesso mezzo di pagamento usato, salvo diverso accordo.

Frame Factory inizia le attività prima della fine dei 14 giorni solo se il consumatore lo chiede espressamente per iscritto, anche via email. In questo caso, se poi recede, paga un importo proporzionale alle attività svolte fino alla comunicazione del recesso. Il diritto di recesso non si applica più quando il servizio è stato interamente eseguito, se l'esecuzione è iniziata con il suo accordo espresso e con la sua accettazione della perdita del diritto di recesso.

MODULO DI RECESSO

Destinatario: Marco Moser, Frame Factory, Baselga di Pinè (TN),
marco.moser@framefactoryhouse.it

Con la presente notifico il recesso dal mio contratto per la prestazione del seguente servizio: ...

Preventivo accettato il: ...

Nome del consumatore: ...

Indirizzo del consumatore: ...

Firma del consumatore (solo se il modulo è inviato su carta): ...

Data: ...

Restano ferme le garanzie previste dal Codice del consumo.

18

Trattamento dei dati per conto del Cliente

Questo punto si applica quando Frame Factory, per ospitare o gestire il sito, tratta dati personali di cui il Cliente è titolare, per esempio i dati inviati con i moduli o i file caricati dagli utenti. Con l'accettazione del preventivo il Cliente nomina Frame Factory responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), alle condizioni che seguono.

Oggetto e durata	Ospitare il sito, far funzionare moduli e caricamento di file, inviare le notifiche e conservare i dati per il tempo indicato nell'allegato tecnico o concordato con il Cliente. Il trattamento dura quanto i servizi di hosting e assistenza.
Dati e interessati	Dati di contatto, contenuto dei messaggi e dei file inviati dagli utenti, dati tecnici di navigazione necessari al funzionamento del sito. Gli interessati sono gli utenti e i clienti del Cliente.
Istruzioni	Frame Factory tratta i dati solo per far funzionare i servizi concordati e secondo le istruzioni scritte del Cliente; se un'istruzione le sembra contraria alla normativa, lo segnala.
Riservatezza	Ai dati accedono solo Marco Moser ed eventuali collaboratori vincolati alla riservatezza, e solo quando serve al servizio.
Sicurezza	Frame Factory adotta le misure previste dall'art. 32 del GDPR adeguate al rischio, tra cui connessioni cifrate, accessi personali, collegamenti riservati ai file e cancellazione alla scadenza dei tempi di conservazione.

Altri responsabili	Il Cliente autorizza l'uso dei fornitori indicati al punto 11 e nell'allegato tecnico. Frame Factory comunica in anticipo l'aggiunta o la sostituzione di un fornitore e il Cliente può opporsi per motivi legittimi. Ai fornitori sono imposti obblighi di protezione dei dati equivalenti a questi.
Trasferimenti	Se un fornitore tratta dati fuori dall'Unione europea, il trasferimento avviene solo con le garanzie previste dal GDPR, come una decisione di adeguatezza o le clausole contrattuali tipo.
Assistenza al Cliente	Frame Factory aiuta il Cliente a rispondere alle richieste degli interessati e negli adempimenti su sicurezza, violazioni dei dati e valutazioni d'impatto, per quanto riguarda i servizi che gestisce.
Violazioni	Frame Factory comunica al Cliente ogni violazione dei dati personali senza ingiustificato ritardo, e comunque entro 48 ore da quando ne viene a conoscenza, con le informazioni disponibili.
Fine del servizio	Alla cessazione dei servizi, a scelta del Cliente, Frame Factory restituisce o cancella i dati entro 30 giorni, salvo gli obblighi di conservazione previsti dalla legge.
Verifiche	Frame Factory mette a disposizione del Cliente le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto di questi obblighi e consente verifiche concordate con un preavviso ragionevole.

19

Legge applicabile, comunicazioni e controversie

Legge applicabile	Il contratto è regolato dalla legge italiana.
Comunicazioni	Le comunicazioni scritte previste da queste condizioni si inviano via email, agli indirizzi indicati nel preventivo; per Frame Factory: marco.moser@framefactoryhouse.it.
Reclami	Si inviano allo stesso indirizzo; Frame Factory risponde entro 10 giorni lavorativi.
Controversie	Prima di rivolgersi al giudice, le parti cercano una soluzione per iscritto. Il giudice competente è quello stabilito dalla legge; se il Cliente è un consumatore, è competente il giudice del luogo in cui risiede o ha domicilio.

20

Accettazione e documenti applicabili

Queste condizioni integrano il preventivo a cui sono collegate e si accettano con la sua firma, insieme alle condizioni specifiche dell'offerta e agli eventuali allegati tecnici.

In caso di differenze tra i documenti prevalgono, nell'ordine:

- le condizioni specifiche scritte nel preventivo: voci, importi, scadenze e condizioni del preventivo;
- l'allegato tecnico di progetto;
- queste condizioni generali.

Le norme di legge inderogabili prevalgono in ogni caso.

Al progetto si applica la versione di queste condizioni in vigore alla data di accettazione del preventivo, che resta collegata al preventivo firmato. Una versione successiva vale per i preventivi accettati dopo la sua pubblicazione e, per i servizi ricorrenti, dal periodo successivo a un avviso scritto di almeno 60 giorni, con la possibilità di disdire.

Se una clausola risultasse invalida, le altre restano valide.

Domande su queste condizioni

Per qualsiasi chiarimento prima di accettare un preventivo, puoi scrivere o chiamare direttamente.

Marco Moser · Frame Factory

+39 351 875 3444

marco.moser@framefactoryhouse.it

[Le condizioni online](#)