

# Condizioni generali

|                 |                                                                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Flavoso         | Aggiornato: agosto 2026                                                 |
| Consultato il   | 27/08/2026                                                              |
| Versione online | <a href="https://flavoso.com/it/terms">https://flavoso.com/it/terms</a> |

Queste condizioni disciplinano l'utilizzo del software Flavoso da parte di ristoranti e altre attività di ristorazione (il «cliente»).

## Avviso: fase di allestimento e prova

Flavoso si trova attualmente in fase di allestimento e prova (versione preliminare). Finché è visualizzato questo avviso, le presenti condizioni non si applicano e non viene concluso alcun contratto vincolante a pagamento. Il servizio è fornito senza garanzia e senza impegno di disponibilità; funzioni, prezzi e contenuti possono cambiare in qualsiasi momento.

## 1. Fornitore, ambito di applicazione e destinatari

Il fornitore è Ulrich Henne, Neuffenstraße 4, 71126 Gäufelden, Germania (il «fornitore»). Le presenti condizioni si applicano a tutti i contratti fra il fornitore e il cliente relativi all'utilizzo dei servizi software come servizio offerti su flavoso.com. Condizioni divergenti del cliente non trovano applicazione, salvo espresso consenso del fornitore in forma testuale.

L'offerta si rivolge esclusivamente a imprenditori ai sensi del § 14 del codice civile tedesco, a persone giuridiche di diritto pubblico e a patrimoni speciali di diritto pubblico. Non vengono conclusi contratti con consumatori. Non sussiste pertanto alcun diritto di recesso.

## 2. Oggetto del contratto

Il fornitore mette a disposizione del cliente un software web con cui questi può gestire un proprio sistema di ordinazione online: una pagina ordini pubblica sotto il proprio indirizzo, QR da tavolo, un display cucina, una dashboard per il locale e app per Android e iOS. Il software è fornito come servizio via Internet; non è necessaria alcuna installazione presso il cliente. L'ampiezza dipende dal piano sottoscritto, come descritto nella pagina dei prezzi.

Il fornitore non è un servizio di consegna, non è un registratore di cassa ai sensi della normativa tedesca sulla sicurezza delle casse e non è un prestatore di servizi di pagamento. Non intermedia ordini e non compare come parte contrattuale nei confronti degli ospiti del cliente.

## Export contabile e documentazione delle procedure

Il software elabora gli ordini registrati e li mette a disposizione come tabella, come lotto di scritture DATEV in formato EXTF e come documentazione delle procedure. Tutti e tre sono strumenti di supporto e non costituiscono consulenza fiscale né legale. Quale aliquota valga per ciascun piatto o bevanda, quale piano dei conti tenga il commercialista del cliente e su quali conti si registri lo decide il cliente o il suo commercialista. Le aliquote e i numeri di conto precompilati dal fornitore sono proposte, che il cliente verifica prima dell'uso.

La documentazione delle procedure descrive esclusivamente il sistema di ordinazione. Il registratore di cassa e il suo dispositivo tecnico di sicurezza, la gestione del contante, il rilascio dello scontrino ai sensi del § 146a del codice tributario tedesco e l'archiviazione dei documenti cartacei non sono oggetto del software; queste parti le integra il cliente stesso. L'obbligo di legge di conservare le registrazioni fiscalmente rilevanti ricade sul cliente. Può esportare i suoi dati in forma leggibile da una macchina in qualsiasi momento ed è tenuto a farlo prima della fine del contratto.

### **3. Conclusione del contratto, registrazione e testo contrattuale**

Il contratto si conclude con l'attivazione dell'account cliente. Il cliente è tenuto a fornire dati veritieri in fase di registrazione, a mantenere riservate le proprie credenziali e a segnalare senza indugio ogni abuso.

Prima di inviare un ordine, il cliente può verificare i propri dati nella schermata d'ordine e correggerli con le consuete funzioni del browser. Il fornitore conferma senza indugio la ricezione dell'ordine via e-mail. Il testo del contratto viene conservato e trasmesso al cliente insieme alle presenti condizioni in forma testuale; è inoltre consultabile nell'account. La lingua del contratto è il tedesco. L'applicazione del § 312i, comma 1, frase 1, n. 1-3 e frase 2, del codice civile tedesco non è esclusa.

### **4. Periodo di prova**

Se offerto, il cliente può provare il servizio gratuitamente per 14 giorni. Il periodo di prova non si trasforma in un contratto a pagamento finché il cliente non sceglie attivamente un piano. Nessun dato creato durante la prova va perduto.

### **5. Prezzi, IVA e pagamento**

Valgono i prezzi indicati nella pagina dei prezzi al momento dell'ordine. Tutti i prezzi sono netti e si intendono oltre l'IVA di legge. Gli abbonamenti sono fatturati anticipatamente per il rispettivo periodo di fatturazione.

Ai clienti di un altro Stato membro dell'Unione europea che indichino una partita IVA valida viene fatturato senza IVA tedesca; il debito d'imposta passa al cliente ai sensi dell'articolo 196 della direttiva 2006/112/CE (inversione contabile). Il cliente risponde della validità della partita IVA indicata e comunica senza indugio ogni variazione.

Il fornitore non applica alcuna commissione sugli ordini che il cliente riceve tramite il software. I pagamenti degli ospiti del cliente sono gestiti tramite il conto di pagamento collegato dal cliente stesso; il fornitore non entra in nessun momento in possesso di tali somme. Le commissioni del rispettivo prestatore di servizi di pagamento sono a carico del cliente.

### **6. Credito SMS e ricarica automatica**

Le notifiche via SMS agli ospiti del Cliente sono pagate con un credito SMS. Una parte è inclusa nel rispettivo piano e si azzerà ogni mese; oltre a ciò il Cliente può acquistare pacchetti SMS a tantum. Il credito acquistato non scade e non viene rimborsato.

Nelle impostazioni il Cliente può attivare la ricarica automatica. Con ciò conferisce al Fornitore un mandato, revocabile in qualsiasi momento, ad addebitare un pacchetto SMS della dimensione da lui scelta sul mezzo di pagamento registrato presso il nostro prestatore di servizi di pagamento non appena si scende sotto la soglia da lui fissata. Il Cliente stabilisce autonomamente un importo massimo mensile, che non viene mai superato. Il mandato, il suo testo esatto e il momento del conferimento vengono conservati. Per ogni ricarica il Cliente riceve una fattura. La revoca avviene disattivando la funzione nelle impostazioni e ha effetto immediato per tutte le ricariche future.

Se un addebito automatico non va a buon fine, la funzione viene sospesa fino alla fine del mese solare e il Cliente ne viene informato. L'invio di SMS termina non appena credito e quota inclusa sono esauriti; le notifiche via e-mail agli ospiti non sono interessate.

### **7. Durata e disdetta**

Gli abbonamenti mensili possono essere disdetti in qualsiasi momento con effetto dalla fine del periodo di fatturazione in corso, quelli annuali dalla fine dell'anno contrattuale. Il preavviso non supera in nessun caso i due mesi. Le licenze a vita acquistate a tantum non sono vincolate a una durata. La disdetta è possibile in forma testuale, ad esempio via e-mail a [support@flavoso.com](mailto:support@flavoso.com), e anche dall'account. Resta impregiudicato il diritto di recesso straordinario per giusta causa.

## 8. Cambio di fornitore e portabilità dei dati

Il fornitore eroga un servizio di trattamento dati ai sensi del regolamento (UE) 2023/2854 (regolamento sui dati). Il cliente può in qualsiasi momento passare a un altro fornitore o migrare su sistemi propri. Il fornitore lo assiste secondo buona fede e mette a disposizione le informazioni necessarie su struttura e formato dei dati.

Alla scadenza del preavviso inizia un periodo transitorio di 30 giorni di calendario nel quale il servizio resta disponibile ai fini del cambio e i dati possono essere recuperati. Se il cliente lo richiede e il cambio non è tecnicamente realizzabile in tale periodo, questo viene prorogato in misura adeguata. L'esportazione avviene tramite la funzione di export della dashboard in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico (CSV e JSON) e comprende ordini, righe d'ordine, ospiti, prenotazioni, menu e dati di visita.

Per il cambio il fornitore non applica alcun corrispettivo separato; dal 12 gennaio 2027 i costi di cambio sono comunque esclusi dall'articolo 29 del regolamento sui dati. Trascorso il periodo transitorio, il fornitore cancella tutti i dati del cliente, salvo obblighi legali di conservazione.

## 9. Modifica delle presenti condizioni

Il fornitore può modificare le presenti condizioni in presenza di un motivo oggettivo, ad esempio un mutamento normativo, un mutamento giurisprudenziale o una variazione dell'ampiezza della prestazione. Annuncia la modifica in forma testuale almeno 30 giorni prima della sua efficacia e mette a disposizione il testo modificato. Se il cliente non si oppone entro tale data, la modifica si intende accettata; ciò viene indicato separatamente nell'annuncio. In caso di opposizione, ciascuna parte può recedere dal contratto con effetto dalla data di efficacia. Il cliente può rinunciare al termine accettando espressamente le nuove condizioni.

## 10. Sospensione e recesso da parte del fornitore

Il fornitore può limitare o sospendere l'accesso se il cliente viola obblighi essenziali del contratto, se tramite la pagina ordini vengono diffusi contenuti illegali o se un pagamento non perviene nonostante sollecito. Comunica al cliente i motivi, al più tardi nel momento in cui la misura diventa efficace. In caso di recesso da parte del fornitore il preavviso è di almeno 30 giorni; se ne prescinde solo in presenza di un obbligo di legge o di una violazione grave e ripetuta. Il cliente può contestare la decisione senza formalità a [support@flavoso.com](mailto:support@flavoso.com); il fornitore la riesamina e risponde motivando.

## 11. Obblighi del cliente

Il cliente è responsabile dei contenuti che pubblica e assicura che siano conformi alla normativa. Ciò riguarda in particolare:

- il menu, i prezzi, i prezzi per unità di misura e le indicazioni richieste dalla normativa sull'indicazione dei prezzi
- l'indicazione dei quattordici allergeni e degli additivi ai sensi del regolamento (UE) n. 1169/2011 e delle norme nazionali di attuazione; i suggerimenti generati automaticamente non esonerano dalla verifica
- le proprie note legali e la propria informativa sulla privacy sulla pagina ordini; i campi previsti si trovano nelle impostazioni
- il rispetto degli obblighi alimentari, igienici, commerciali e fiscali del proprio locale, compresi gli obblighi di registrazione ed eventualmente l'obbligo di un dispositivo tecnico di sicurezza alla cassa
- i diritti su immagini, loghi e testi caricati

Il cliente non può utilizzare il software in modo abusivo o illecito, in particolare per inviare pubblicità non richiesta, pregiudicare la disponibilità o aggirare misure di sicurezza.

## 12. Contenuti illegali e procedura di segnalazione

Il fornitore conserva i contenuti delle pagine ordini per conto del cliente ed è, sotto questo profilo, prestatore di servizi di hosting ai sensi del regolamento (UE) 2022/2065 (regolamento sui servizi digitali). Le segnalazioni di contenuti illegali sono ricevute a [support@flavoso.com](mailto:support@flavoso.com); la procedura è descritta nelle note legali. Se il fornitore rimuove o limita un contenuto, il cliente interessato riceve una motivazione ai sensi dell'articolo 17 del regolamento e può opporsi senza formalità.

### **13. Funzioni con intelligenza artificiale**

Diverse funzioni impiegano modelli linguistici: l'assistente, l'import del menu, la traduzione del menu e le bozze di risposta dell'assistenza. I loro risultati sono proposte e non informazioni verificate. Il cliente le controlla prima della pubblicazione; ciò vale in particolare per allergeni, prezzi e indicazioni obbligatorie per legge. Ai sensi dell'articolo 50 del regolamento (UE) 2024/1689 il fornitore segnala che l'assistente è un sistema di IA e che i testi importati, tradotti o redatti sono generati automaticamente. È esclusa la responsabilità per l'esattezza sostanziale delle proposte generate automaticamente, fatto salvo quanto previsto al punto 16.

### **14. Accessibilità**

Il fornitore è una microimpresa e, per i suoi servizi, è esonerato dai requisiti della legge tedesca sul rafforzamento dell'accessibilità (§ 1, comma 3, n. 4, BFSG). Si orienta comunque alla norma EN 301 549 e alle WCAG 2.1 livello AA. Se il cliente vi sia a sua volta soggetto dipende dalle sue dimensioni e dalla sua offerta; la valutazione spetta a lui.

### **15. Disponibilità e manutenzione**

Il fornitore si adopera per un'elevata disponibilità del servizio. Gli interventi di manutenzione programmati vengono collocati per quanto possibile in orari di scarso traffico e annunciati in anticipo. Cause di forza maggiore e disservizi al di fuori del controllo del fornitore, ad esempio guasti di operatori di rete o prestatori di pagamento, possono comportare limitazioni temporanee. Non è garantita alcuna quota di disponibilità determinata finché è visualizzato l'avviso sulla fase di prova.

### **16. Responsabilità**

Il fornitore risponde senza limitazioni in caso di dolo e colpa grave, per lesioni alla vita, al corpo o alla salute e ai sensi della legge tedesca sulla responsabilità da prodotto. Per il resto risponde solo in caso di violazione di obblighi contrattuali essenziali, cioè di obblighi il cui adempimento rende possibile la corretta esecuzione del contratto e sulla cui osservanza il cliente può regolarmente confidare, e nei limiti del danno prevedibile tipico del contratto. Per la perdita di dati il fornitore risponde solo nella misura in cui si sarebbe verificata con backup corretti e periodici da parte del cliente; a tal fine è disponibile la funzione di export.

### **17. Diritti d'uso**

Per la durata del contratto il cliente ottiene un diritto semplice e non trasferibile di utilizzare il software conformemente alla sua destinazione. Tutti i diritti sul software restano al fornitore. Il fornitore non acquisisce diritti sui contenuti pubblicati dal cliente oltre a quanto necessario per erogare la prestazione.

### **18. Protezione dei dati e trattamento per conto**

Le informazioni sul trattamento dei dati personali si trovano nella nostra informativa sulla privacy. Nella misura in cui il fornitore tratti dati personali per conto del cliente, in particolare quelli dei suoi ospiti, vale come contratto di trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR l'allegato che segue. Diventa parte del contratto con la sua conclusione; non è richiesta una sottoscrizione separata e, su richiesta, il fornitore lo mette a disposizione anche in forma testuale.

### **19. Disposizioni finali**

Si applica il diritto della Repubblica Federale di Germania, con esclusione della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci. Restano impregiudicate le disposizioni imperative dello Stato in cui il cliente ha sede. Qualora una disposizione delle presenti condizioni risultasse invalida, la validità delle restanti non ne risulta compromessa. Il foro competente è, nella misura consentita dalla legge, la sede del fornitore. Modifiche e integrazioni richiedono la forma testuale.

### **Allegato: contratto di trattamento dei dati (articolo 28 del GDPR)**

A1 Oggetto e durata. Oggetto è il trattamento di dati personali da parte del fornitore (responsabile del trattamento)

per il cliente (titolare) nell'ambito delle prestazioni descritte al punto 2. La durata corrisponde a quella del contratto principale, aumentata del periodo transitorio di cui al punto 8.

A2 Natura, finalità e ampiezza. Vengono trattati i dati che sorgono nella gestione della pagina ordini, del display cucina, delle prenotazioni e delle notifiche. Gli interessati sono gli ospiti del cliente e i membri del suo team. Le categorie di dati sono: nome, indirizzo e-mail, numero di telefono, indirizzi di consegna e fatturazione, dati di ordine e prenotazione comprese le note, saldi delle tessere punti, marche temporali e identificativi tecnici. Non è previsto il trattamento di categorie particolari ai sensi dell'articolo 9 del GDPR; il cliente assicura di non inserire dati di questo tipo nei campi di testo libero.

A3 Istruzioni. Il fornitore tratta i dati esclusivamente su istruzione documentata del cliente. L'uso delle funzioni e le impostazioni nella dashboard valgono come istruzione. Se il fornitore ritiene che un'istruzione violi la normativa applicabile in materia di protezione dei dati, lo comunica senza indugio e può sospenderne l'esecuzione.

A4 Riservatezza. Tutte le persone coinvolte nel trattamento sono tenute alla riservatezza e sono state istruite sui principi della protezione dei dati.

A5 Misure tecniche e organizzative (articolo 32 del GDPR). Il fornitore mantiene in particolare: cifratura TLS di tutte le connessioni, cifratura dei backup, separazione dei dati per locale a livello di banca dati mediante regole di sicurezza a livello di riga, password conservate solo come hash, accesso a due fattori per gli account, permessi per ruolo e per area per ogni persona, registrazione degli eventi rilevanti per la sicurezza, backup giornalieri con ripristino verificato e ambienti separati per sviluppo ed esercizio. Il fornitore può evolvere le misure purché non venga ridotto il livello di protezione.

A6 Ulteriori responsabili. Il cliente concede l'autorizzazione generale al ricorso ai sub-responsabili elencati di seguito. Il fornitore impone loro gli stessi obblighi e annuncia ogni variazione con almeno 30 giorni di anticipo; il cliente può opporsi e, in tal caso, recedere in via straordinaria.

- Hetzner Online GmbH, Gunzenhausen, Germania: server e archiviazione, ubicati in Germania
- Amazon Web Services EMEA SARL, Lussemburgo: invio di e-mail, trattamento nella regione di Francoforte sul Meno
- seven communications GmbH & Co. KG, Alzey, Germania: invio di SMS
- Google Ireland Limited, Dublino, Irlanda: notifiche push, servizi di mappe e indirizzi, modelli linguistici per import, traduzione e assistente
- Stripe Payments Europe Limited, Dublino, Irlanda: fatturazione degli abbonamenti e, se collegato dal cliente, pagamenti dei suoi ospiti
- HeiGIT gGmbH, Heidelberg, Germania: calcolo delle zone di consegna sulla distanza di guida
- Komoot GmbH, Berlino, Germania e OpenStreetMap Foundation, Cambridge, Regno Unito: ricerca e verifica degli indirizzi ed elenco delle località
- La destinazione indicata dal cliente stesso (indirizzo e-mail della sua cucina o webhook della sua cassa o del suo gestionale): trasmissione dei suoi ordini, se attiva un inoltro

A7 Assistenza al cliente. Il fornitore assiste il cliente con misure adeguate nel rispondere alle richieste degli interessati e negli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR. Se un interessato si rivolge direttamente al fornitore, questi inoltra la richiesta al cliente senza indugio e non risponde autonomamente.

A8 Violazioni di dati personali. Il fornitore segnala al cliente ogni violazione di cui venga a conoscenza senza indugio, al più tardi entro 48 ore dalla conoscenza, e comunica le informazioni necessarie a una notifica ai sensi dell'articolo 33 del GDPR.

A9 Cancellazione e restituzione. Al termine della prestazione il fornitore cancella i dati o li restituisce, a scelta del cliente. In mancanza di diversa istruzione la cancellazione avviene alla scadenza del periodo transitorio di 30 giorni. Le copie di backup vengono sovrascritte nel consueto ciclo di backup, al più tardi dopo 90 giorni. Restano impregiudicati gli obblighi legali di conservazione.

A10 Prove e controlli. Su richiesta il fornitore dimostra il rispetto dei propri obblighi, in particolare fornendo informazioni e la descrizione delle proprie misure tecniche e organizzative. Controlli in loco sono possibili con ragionevole preavviso, durante il normale orario di lavoro e senza disturbare l'attività.

A11 Luogo del trattamento. Il trattamento avviene nell'Unione europea. Un trasferimento verso un paese terzo avviene solo alle condizioni degli articoli 44 e seguenti del GDPR; i fornitori interessati e la relativa base sono indicati nell'informativa sulla privacy.

A12 Ordini delle autorità. Se il fornitore riceve da un'autorità pubblica un ordine di produrre o conservare dati del cliente, in particolare un ordine europeo di produzione o di conservazione ai sensi del regolamento (UE) 2023/1543, ne informa il cliente senza indugio, salvo che gli sia vietato. Verifica la forma dell'ordine, consegna soltanto la categoria di dati espressamente indicata e segnala all'autorità di emissione il ruolo di titolare del cliente, nella misura in cui ciò è consentito. Finché un ordine di conservazione è in vigore, il fornitore non può eseguire le istruzioni di cancellazione del cliente per i dati interessati; lo comunica nella misura in cui gli è consentito.