Condizioni generali di servizio Hotely.ai

Versione 1.5 · settembre 2026

Le presenti Condizioni generali regolano la fornitura della piattaforma Hotely.ai da parte di Aurora Technologies S.r.l., con sede legale in Via Fornace 40, 20033 Solaro (MI), codice fiscale e partita IVA 14056600969, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi, REA MI-2630008, capitale sociale 10.000 € i.v., PEC auroratechnologies@pec.it, in persona del legale rappresentante pro tempore («Aurora»), al cliente che acquista il Servizio tramite la Piattaforma («Cliente»). Aurora e il Cliente sono insieme «le Parti».

Art. 1 · Definizioni

- **Piattaforma** o **Hotely.ai**: il software in modalità SaaS sviluppato da Aurora, accessibile via web e tramite le app per iOS e Android, con i moduli descritti all'art. 4.
- **Servizio**: l'accesso alla Piattaforma e ai Moduli indicati nell'Ordine, con l'assistenza prevista da queste Condizioni.
- **Moduli**: le componenti del Servizio elencate all'art. 4.1, attivabili singolarmente.
- **Ordine**: la configurazione del Servizio scelta dal Cliente nella Piattaforma (Strutture, Unità, Moduli, prezzo, periodicità di pagamento, eventuali costi una tantum e commissioni), riepilogata prima del pagamento e sempre consultabile nell'Area riservata. Le modifiche confermate nella Piattaforma da un utente del Cliente con ruolo di amministratore aggiornano l'Ordine.
- **Unità**: camera, appartamento, suite, piazzola o punto vendita gestito con il Servizio.
- **Struttura**: la struttura ricettiva o il locale di ristorazione del Cliente inserito nella Piattaforma.
- **Ospite**: la persona che soggiorna nella Struttura o ne usa i servizi e che interagisce con la Piattaforma.
- **Agenti AI**: gli assistenti conversazionali basati su intelligenza artificiale che rispondono agli Ospiti sui canali attivati.
- **Servizi di Terzi**: servizi forniti da soggetti diversi da Aurora e collegati alla Piattaforma, tra cui portali di prenotazione (OTA), Stripe, WhatsApp, operatori telefonici e portali della Pubblica Amministrazione. Non sono Servizi di Terzi i fornitori e subfornitori di cui Aurora si avvale per erogare la Piattaforma, come hosting, database e modelli di intelligenza artificiale (art. 25.2).
- **Consumatore**: il Cliente persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta (art. 3 D.Lgs. 206/2005).
- **Area riservata**: la sezione della Piattaforma accessibile al Cliente con le proprie credenziali.

Art. 2 · Oggetto e documenti contrattuali

2.1 Aurora fornisce al Cliente il Servizio per i Moduli e le Unità indicati nell'Ordine, alle condizioni qui stabilite.

2.2 Il contratto è formato, in quest'ordine di prevalenza, da: (a) l'Ordine; (b) l'Accordo sul trattamento dei dati personali (DPA); (c) le presenti Condizioni generali; (d) l'Allegato 1, Marketplace esperienze, solo se il Cliente attiva il Marketplace esperienze nella Piattaforma.

2.3 Le funzionalità della Piattaforma annunciate come future, anche in materiale commerciale, non fanno parte del Servizio finché non sono rilasciate e rese disponibili al Cliente. Il prezzo pattuito non dipende dal rilascio di funzionalità future, salvo diversa indicazione nell'Ordine.

Art. 3 · Conclusione del contratto online

3.1 Il contratto si conclude online, nella Piattaforma, con questi passaggi: (a) il Cliente configura Strutture, Unità e Moduli, inserisce i dati di fatturazione e indica se agisce come impresa o professionista oppure come Consumatore; (b) prima del pagamento la Piattaforma mostra il riepilogo dell'Ordine e i collegamenti a queste Condizioni generali, al DPA e, se il Marketplace è attivo, all'Allegato 1, che il Cliente può scaricare e salvare; (c) il Cliente spunta la casella con cui accetta questi documenti; (d) il Cliente spunta la casella con cui approva specificamente le clausole elencate all'art. 27 e conferma questa approvazione inserendo il codice di verifica (OTP) inviato al proprio numero di telefono, che vale come firma elettronica; (e) il Cliente conferma l'Ordine con il pulsante «Ordine con obbligo di pagare» e paga il primo corrispettivo. Le caselle non sono mai preselezionate. Chi conclude il contratto per conto di un'impresa dichiara di avere i poteri per impegnarla.

3.2 Prima del pagamento il Cliente può correggere i dati inseriti tornando ai passaggi precedenti. Il contratto è concluso in lingua italiana.

3.3 Il contratto si considera concluso alla conferma del pagamento oppure, se la Piattaforma consente per l'Ordine il pagamento con bonifico, al completamento dei passaggi (c), (d) ed (e).

3.4 Aurora invia al Cliente, all'indirizzo email dell'account, la conferma della conclusione con il riepilogo dell'Ordine e i documenti accettati in formato PDF. Aurora conserva, per 10 anni, la versione dei documenti accettati e i dati della procedura: data e ora di ciascuna spunta, indirizzo IP, esito della verifica OTP e identificativo del pagamento.

Art. 4 · Moduli del Servizio

4.1 Il Servizio comprende i soli Moduli attivati nell'Ordine, tra i seguenti:

- **PMS e channel manager**: gestionale di strutture, Unità, tariffe, calendario e planner, con sincronizzazione di disponibilità, tariffe e prenotazioni verso i portali collegati.
- **Sito web e booking engine**: sito multilingua della Struttura e motore di prenotazione diretta.
- **Agente AI sul sito**: assistente che risponde agli Ospiti e ai potenziali ospiti sul sito.
- **Agente AI su WhatsApp**: assistente sul numero WhatsApp Business della Struttura.
- **Segreteria telefonica AI**: risposta automatica alle chiamate in più lingue, nei limiti di minuti indicati nell'Ordine o nella Piattaforma.
- **Menu digitale QR**: menu digitale con upsell e gestione clienti, per i punti vendita indicati.
- **Marketplace esperienze**: accesso degli Ospiti al marketplace di servizi ed esperienze offerti da operatori terzi, regolato dall'Allegato 1.

4.2 Con il Modulo PMS sono inclusi, per le Strutture ricettive italiane: check-in online con raccolta dei documenti, invio delle schedine AlloggiatiWeb, comunicazioni ISTAT, gestione del CIN, calcolo dell'imposta di soggiorno, fatturazione verso gli Ospiti e pagamenti degli Ospiti tramite Stripe Connect, alle condizioni degli artt. 11 e 14.

4.3 Il Servizio comprende inoltre: accesso tramite credenziali personali per il Cliente e i suoi collaboratori, con ruoli e permessi; aggiornamenti e miglioramenti della Piattaforma per tutta la durata; assistenza secondo l'art. 9.

4.4 Aurora può modificare, sostituire o migliorare le funzionalità della Piattaforma nel corso del contratto, purché le funzioni essenziali dei Moduli acquistati restino disponibili. Se una modifica riduce in modo sostanziale un Modulo acquistato, il Cliente può recedere secondo l'art. 8.4.

Art. 5 · Attivazione, onboarding e migrazione

5.1 Aurora attiva il Servizio entro la data indicata nell'Ordine o, in mancanza, entro 10 giorni lavorativi dalla conclusione del contratto e dalla ricezione delle informazioni necessarie.

5.2 L'onboarding comprende la configurazione iniziale dei Moduli acquistati e la formazione del Cliente con le modalità indicate nella Piattaforma. Se l'Ordine lo prevede, Aurora importa nella Piattaforma i dati del gestionale usato in precedenza dal Cliente, nei tempi e alle condizioni ivi indicati. Il Cliente verifica i dati importati prima di usarli e segnala ad Aurora le differenze, che Aurora corregge senza costi aggiuntivi.

5.3 Il Cliente fornisce in tempo utile dati, contenuti, accessi e credenziali necessari all'attivazione. I ritardi dovuti al Cliente non spostano la decorrenza dei corrispettivi.

Art. 6 · Durata, rinnovo e disdetta

6.1 Il contratto decorre dalla data di attivazione indicata nell'Ordine e ha la durata della periodicità scelta: un mese per l'abbonamento mensile, dodici mesi per l'abbonamento annuale.

6.2 Alla scadenza il contratto si rinnova automaticamente per un periodo di uguale durata, salvo disdetta: per l'abbonamento mensile, comunicata in qualsiasi momento con effetto alla fine del periodo mensile in corso; per l'abbonamento annuale, comunicata almeno 30 giorni prima della scadenza.

6.3 Se l'Ordine prevede un impegno minimo (ad esempio 24 mesi), la disdetta ha effetto non prima della fine dell'impegno minimo. Se il Cliente cessa il Servizio prima, restano dovuti i canoni fino alla fine dell'impegno minimo. Il passaggio a un altro fornitore previsto dall'art. 18.3 non fa venire meno l'impegno minimo.

6.4 Il Cliente comunica la disdetta dall'Area riservata oppure via PEC all'indirizzo indicato all'art. 24.2. Aurora comunica la disdetta secondo l'art. 24.1, almeno 30 giorni prima della scadenza per l'abbonamento mensile e almeno 60 giorni prima per l'abbonamento annuale.

Art. 7 · Corrispettivi, fatturazione e pagamenti

7.1 Il Cliente paga il canone indicato nell'Ordine, oltre IVA, in via anticipata per ciascun periodo (mese o anno). Il canone dipende dai Moduli e dal numero di Unità indicati nell'Ordine.

7.2 Se il Cliente, tramite un utente con ruolo di amministratore, aggiunge Unità o Moduli durante il contratto, il canone viene aggiornato con la conferma della modifica nella Piattaforma, che aggiorna l'Ordine, e la

differenza è dovuta dal momento dell'attivazione, in proporzione al periodo residuo. La riduzione di Unità o Moduli ha effetto dal periodo successivo, senza rimborso per il periodo in corso.

7.3 Sono dovuti a parte, se indicati nell'Ordine o accettati dal Cliente nella Piattaforma prima dell'uso: (a) i costi una tantum di attivazione, migrazione, configurazione o formazione aggiuntiva; (b) i consumi oltre le soglie incluse, come i minuti di segreteria telefonica oltre il limite mensile e i messaggi WhatsApp a pagamento secondo le tariffe di Meta; (c) i servizi extra quotati con preventivo separato; (d) la commissione sulle prenotazioni dirette prevista dall'art. 14.4. Le commissioni di Stripe sui pagamenti degli Ospiti sono a carico del Cliente e sono regolate dall'art. 14.5.

7.4 **I corrispettivi pagati non sono rimborsabili**, neppure in caso di disdetta, di mancato o parziale utilizzo del Servizio o di cessazione anticipata, salvo il caso di inadempimento di Aurora, salvi i rimborsi previsti dagli artt. 8.4 e 21.3 e dal punto 5 del DPA e salvi i diritti del Consumatore previsti dall'art. 23.

7.5 Il pagamento avviene con carta o addebito diretto tramite Stripe (Stripe Payments Europe, Limited, Dublino, Irlanda), con rinnovo automatico dell'addebito a ogni scadenza, oppure con bonifico bancario anticipato alle coordinate indicate in fattura, se la Piattaforma lo consente per l'Ordine. In caso di bonifico il Servizio si attiva al ricevimento del pagamento.

7.6 Aurora emette fattura elettronica per ogni corrispettivo incassato, al codice destinatario o alla PEC inseriti nei dati di fatturazione della Piattaforma.

7.7 In caso di mancato pagamento alla scadenza, Aurora invia un sollecito. Decorsi 15 giorni dal sollecito senza pagamento, Aurora può sospendere il Servizio fino al pagamento; decorsi 30 giorni, può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 21. Sulle somme non pagate decorrono gli interessi di mora previsti dal D.Lgs. 231/2002 o, per il Consumatore, gli interessi legali.

Art. 8 · Aggiornamento dei prezzi e modifica delle Condizioni

8.1 Aurora può modificare il canone con effetto dal rinnovo successivo, comunicandolo al Cliente almeno 60 giorni prima della scadenza per l'abbonamento annuale e almeno 30 giorni prima per l'abbonamento mensile.

8.2 Aurora può modificare le presenti Condizioni generali con comunicazione al Cliente almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore, pubblicando la nuova versione con il relativo numero. Aurora modifica le Condizioni solo per giustificati motivi: adeguamento a norme o a provvedimenti delle autorità, esigenze di sicurezza, evoluzione tecnica della Piattaforma, introduzione di nuovi Moduli o servizi, cambiamenti dei Servizi di Terzi. Le modifiche imposte dalla legge o da un'autorità si applicano dal momento richiesto.

8.3 Il Cliente che non accetta l'aumento del canone o la modifica delle Condizioni può disdire il contratto con effetto dalla data in cui la modifica diventerebbe efficace, senza penali. In mancanza di disdetta, la modifica si intende accettata, salvo per le clausole elencate all'art. 27 e per le nuove clausole dello stesso tipo: queste sono efficaci solo dopo l'approvazione specifica del Cliente con la procedura dell'art. 3.1 (d) e, in mancanza, restano in vigore le clausole precedenti.

8.4 Nel caso previsto dall'art. 4.4 il Cliente può recedere entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica, con diritto al rimborso della parte di canone già pagata e riferita al periodo successivo al recesso.

Art. 9 · Livelli di servizio e assistenza

9.1 Aurora si impegna a rendere disponibile la Piattaforma 24 ore su 24, 7 giorni su 7, con una disponibilità non inferiore al 99% su base mensile. Dal calcolo sono escluse: le manutenzioni programmate comunicate con almeno 48 ore di anticipo e svolte, di norma, nelle fasce orarie di minore utilizzo; i disservizi dei Servizi di Terzi; le cause di forza maggiore; i disservizi causati dal Cliente.

9.2 Se la disponibilità mensile scende sotto il 99%, il Cliente può chiedere entro 30 giorni un credito pari al 5% del canone mensile per ogni punto percentuale sotto la soglia, fino a un massimo del 30% del canone del mese. Il credito si usa sulle fatture successive ed è l'unico rimedio per il mancato rispetto del livello di servizio, salvi il dolo e la colpa grave. Resta fermo il diritto di risoluzione dell'art. 21.3.

9.3 Aurora fornisce assistenza tecnica via chat o email, con prima risposta entro 48 ore lavorative, salvo livelli diversi indicati nell'Ordine.

Art. 10 · Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a:

- usare il Servizio solo per la propria attività lecita e nel rispetto delle norme sulle strutture ricettive, sulla ristorazione e sulle locazioni brevi;
- custodire le credenziali di accesso proprie e dei collaboratori e rispondere dell'uso fatto con esse;
- inserire e mantenere aggiornati dati, tariffe, disponibilità, regole della casa, orari, prezzi e ogni altra informazione usata dalla Piattaforma e dagli Agenti AI, verificandone la correttezza;

- ottenere dagli Ospiti e dai propri collaboratori le autorizzazioni e i consensi necessari e fornire loro le informative privacy;
- non modificare, copiare, decompilare o sottoporre a reverse engineering il software, né usarlo per costruire un servizio concorrente, salvo quanto consentito in modo inderogabile dagli artt. 64-ter e 64-quater L. 633/1941;
- non usare il Servizio per inviare comunicazioni illecite o indesiderate.

Art. 11 · Adempimenti normativi della Struttura

11.1 I Moduli che supportano gli adempimenti (AlloggiatiWeb, ISTAT, CIN, imposta di soggiorno, fatturazione elettronica verso gli Ospiti) sono strumenti di lavoro. **Il Cliente resta l'unico soggetto obbligato** per legge verso la Pubblica Amministrazione e verso gli Ospiti.

11.2 Per l'invio delle schedine AlloggiatiWeb e delle comunicazioni ISTAT, il Cliente conferisce ad Aurora mandato a trasmettere i dati per suo conto, tramite il servizio web ufficiale del Servizio Alloggiati, usando la chiave di accesso (WSKEY) e le altre credenziali che il Cliente genera nel proprio profilo e inserisce nella Piattaforma. Il Cliente può revocare il mandato in ogni momento dall'Area riservata. Aurora conserva le credenziali con misure di sicurezza adeguate e le usa solo per queste trasmissioni.

11.3 Il Cliente controlla nella Piattaforma o nei portali pubblici l'esito delle trasmissioni entro i termini di legge e interviene in caso di errore o mancato invio segnalato. Aurora segnala nella Piattaforma gli esiti negativi di cui viene a conoscenza. Se la Piattaforma non riesce a trasmettere per un malfunzionamento, Aurora lo comunica al Cliente appena ne ha notizia, e il Cliente effettua l'invio direttamente dal portale o segue la procedura prevista dalla Questura per i malfunzionamenti.

11.4 Il calcolo dell'imposta di soggiorno si basa sulle regole, sulle tariffe e sulle esenzioni configurate dal Cliente per il proprio Comune. Il Cliente ne verifica la correttezza e resta responsabile della riscossione, del versamento e delle dichiarazioni.

11.5 La fatturazione elettronica verso gli Ospiti avviene tramite il servizio di Sibill, a cui il Cliente aderisce con un proprio account e ai cui termini di servizio è soggetto. La Piattaforma trasmette a Sibill i dati delle prenotazioni e dei pagamenti necessari all'emissione. Il Cliente, quale emittente delle fatture, resta l'unico responsabile verso l'Amministrazione finanziaria del loro contenuto, dei termini di emissione e delle impostazioni fiscali configurate. Aurora risponde della completezza e correttezza dei dati trasmessi a Sibill. Il Cliente verifica nella Piattaforma l'esito di ogni trasmissione e provvede a correggere e reinviare le fatture scartate nei termini di legge.

11.6 Il check-in online raccoglie i dati e i documenti degli Ospiti ma non sostituisce l'identificazione dell'Ospite richiesta dalla normativa di pubblica sicurezza. Secondo le indicazioni del Ministero dell'Interno (circolare del 18 novembre 2024, confermata dal Consiglio di Stato con sentenza n. 9101 del 21 novembre 2025), il gestore verifica la corrispondenza tra l'Ospite e il documento, di persona o con collegamento video in tempo reale. Questa verifica resta a carico del Cliente, anche quando usa funzioni di accesso senza chiavi.

Art. 12 · Agenti di intelligenza artificiale

12.1 Gli Agenti AI rispondono agli Ospiti sulla base delle informazioni inserite dal Cliente e di modelli di intelligenza artificiale forniti da terzi, indicati nel DPA. Le risposte sono generate automaticamente e **possono contenere errori o imprecisioni**. Il Cliente verifica le informazioni che mette a disposizione degli Agenti AI e ne risponde verso gli Ospiti.

12.2 Gli Agenti AI sono configurati per informare gli Ospiti che stanno interagendo con un sistema di intelligenza artificiale, come richiesto dall'art. 50 del Regolamento UE 2024/1689 (AI Act). Il Cliente non disattiva né nasconde questa informazione.

12.3 Gli Agenti AI passano la conversazione al Cliente quando l'Ospite chiede di parlare con una persona o quando la richiesta esce dalle informazioni disponibili, con le modalità configurate nella Piattaforma. Gli Agenti AI non assumono impegni per conto del Cliente al di fuori delle regole che il Cliente ha impostato.

12.4 Per la Segreteria telefonica AI, il messaggio iniziale informa il chiamante che risponde un sistema automatico e, se la registrazione è attiva, che la chiamata viene registrata. La registrazione si attiva solo su scelta del Cliente, che ne è titolare del trattamento.

12.5 Aurora non usa i contenuti delle conversazioni per addestrare modelli di intelligenza artificiale di terzi. L'uso di dati anonimizzati e aggregati per migliorare il Servizio è regolato dal DPA.

Art. 13 · Channel manager, portali e Servizi di Terzi

13.1 La sincronizzazione con i portali di prenotazione dipende dalle interfacce messe a disposizione dai portali stessi, che possono subire ritardi, limitazioni o modifiche non controllabili da Aurora. Il Cliente verifica periodicamente la coerenza di disponibilità, tariffe e prenotazioni tra la Piattaforma e i portali.

13.2 Aurora non risponde di overbooking, mancate prenotazioni o differenze di tariffa dovuti a ritardi, errori o indisponibilità dei portali o di altri Servizi di Terzi, né a dati errati inseriti dal Cliente, salvi il dolo e la colpa grave di Aurora.

13.3 Aurora non è parte dei contratti tra il Cliente e i portali, tra il Cliente e gli Ospiti o tra il Cliente e gli altri fornitori di Servizi di Terzi. Il Cliente rispetta i termini d'uso dei Servizi di Terzi che collega alla Piattaforma, compresi quelli dei portali sui messaggi automatici agli Ospiti e quelli di WhatsApp Business.

Art. 14 · Pagamenti degli Ospiti tramite Stripe Connect

14.1 Per ricevere i pagamenti degli Ospiti il Cliente apre un proprio account Stripe collegato alla Piattaforma (Stripe Connect) e completa la verifica di identità richiesta da Stripe per legge. Il Cliente accetta i termini di servizio di Stripe, che regolano il rapporto tra il Cliente e Stripe.

14.2 I pagamenti degli Ospiti per soggiorni, extra e servizi della Struttura, compresa l'imposta di soggiorno quando è riscossa online, sono addebitati direttamente sull'account Stripe del Cliente, che risulta come venditore verso l'Ospite. **Aurora non incassa, nemmeno temporaneamente, i corrispettivi dei soggiorni né l'imposta di soggiorno** dovuti al Cliente.

14.3 Il Cliente è il venditore verso l'Ospite: risponde dei prezzi applicati, dei rimborsi, delle contestazioni e degli storni (chargeback), delle ricevute e delle fatture.

14.4 Sulle prenotazioni dirette pagate online tramite la Piattaforma, Aurora trattiene tramite Stripe una commissione pari all'1,5%, salvo diversa percentuale indicata nell'Ordine, calcolata sull'importo della prenotazione esclusa l'imposta di soggiorno e arrotondata al centesimo superiore. La commissione è trattenuta sulla prima rata pagata online, nei limiti del suo importo; la parte non trattenuta è trattenuta sulle rate successive. Sulle prenotazioni provenienti dai portali (OTA) non è dovuta alcuna commissione ad Aurora. Aurora fattura al Cliente le commissioni trattenute. Se la prenotazione viene cancellata o annullata e il pagamento dell'Ospite viene rimborsato, in tutto o in parte, la commissione sull'importo rimborsato non è dovuta ad Aurora e viene restituita tramite Stripe insieme al rimborso, in qualunque caso.

14.5 Le commissioni di Stripe su ogni pagamento degli Ospiti, comprese quelle per carte estere, rimborsi e contestazioni, sono a carico del Cliente: Stripe le trattiene direttamente dall'account del Cliente secondo le proprie tariffe, che il Cliente accetta con i termini di servizio di Stripe. Si aggiungono alla commissione di Aurora prevista dall'art. 14.4 e non sono incassate da Aurora.

Art. 15 · Sito web, dominio e contenuti

15.1 Il dominio del sito resta intestato al Cliente, se registrato a suo nome. Se Aurora registra il dominio per conto del Cliente, alla cessazione del contratto lo trasferisce al Cliente su richiesta, ai costi del registro.

15.2 Testi, foto, loghi e altri contenuti forniti dal Cliente restano del Cliente, che dichiara di avere i diritti per usarli e concede ad Aurora la licenza di usarli per erogare il Servizio. Il Cliente può esportare i contenuti del sito alla cessazione, secondo l'art. 18. Il modello grafico, il codice e le componenti della Piattaforma restano di Aurora.

Art. 16 · Proprietà intellettuale e licenza

16.1 Tutti i diritti su Piattaforma, software, algoritmi, interfacce, modelli, documentazione, marchi Hotely.ai e Aurora restano di Aurora (L. 633/1941 e D.Lgs. 30/2005).

16.2 Aurora concede al Cliente, per la durata del contratto, una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile e limitata alle Strutture e alle Unità indicate nell'Ordine. La licenza cessa automaticamente alla fine del contratto.

16.3 Aurora può indicare il Cliente tra i propri clienti, con nome e logo, salvo opposizione scritta del Cliente.

Art. 17 · Dati personali

17.1 Per i dati degli Ospiti e dei collaboratori trattati con il Servizio, il Cliente è titolare del trattamento e Aurora è responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Le Parti regolano questo rapporto nel DPA, che fa parte del contratto.

17.2 Aurora tratta come titolare autonomo: i dati del Cliente e dei suoi referenti per la gestione del contratto, secondo l'informativa pubblicata su www.hotely.ai; i dati degli utenti del Marketplace esperienze per la gestione della piattaforma, se il Cliente aderisce all'Allegato 1.

Art. 18 · Dati del Cliente, portabilità e uscita

18.1 I dati inseriti dal Cliente o generati per suo conto nella Piattaforma (prenotazioni, anagrafiche, tariffe, conversazioni, contenuti del sito, fatture) restano del Cliente.

18.2 Durante il contratto e per 30 giorni dopo la cessazione, il Cliente può esportare i propri dati dall'Area riservata o chiedere ad Aurora l'esportazione in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico.

18.3 In applicazione del Regolamento UE 2023/2854 (Data Act), il Cliente può chiedere di passare a un altro fornitore o a un proprio sistema con un preavviso non superiore a 2 mesi. Aurora assiste il passaggio per un periodo di transizione di 30 giorni, fornendo i dati esportabili e le informazioni necessarie, senza costi di cambio fornitore oltre a quelli consentiti dalla legge. Le categorie di dati esportabili sono, in modo esaustivo: Strutture e Unità; tariffe, disponibilità e calendario; prenotazioni; anagrafiche di Ospiti e clienti; dati del check-in online; conversazioni degli Agenti AI e dei canali collegati; contenuti del sito; fatture e documenti generati nella Piattaforma; configurazioni dei Moduli. Non sono esportabili i dati sul funzionamento interno della Piattaforma, come codice, log tecnici, modelli e dati di sicurezza, perché la loro esportazione violerebbe i segreti commerciali di Aurora o metterebbe a rischio la sicurezza della Piattaforma. Al completamento del passaggio il contratto cessa. Resta fermo l'art. 6.3 sull'impegno minimo.

18.4 Trascorsi i termini di esportazione, Aurora cancella i dati del Cliente entro 30 giorni, salvo quelli che deve conservare per legge, come le fatture, e salve le copie di backup, cancellate con i normali cicli di rotazione indicati nel DPA.

Art. 19 · Limitazione di responsabilità

19.1 Aurora risponde dei danni diretti causati da propri inadempimenti. Aurora non risponde dei danni indiretti o consequenziali, tra cui mancato guadagno, perdita di prenotazioni, costi di riprotezione degli Ospiti e danni all'immagine.

19.2 Aurora non risponde delle sanzioni amministrative o penali, e delle loro conseguenze, a carico del Cliente come soggetto obbligato agli adempimenti dell'art. 11, salvo che derivino da dolo o colpa grave di Aurora.

19.3 La responsabilità complessiva di Aurora per ogni evento o serie di eventi collegati non supera l'importo dei corrispettivi pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento.

19.4 Le limitazioni di questo articolo non si applicano in caso di dolo o colpa grave (art. 1229 c.c.) né nei confronti del Consumatore, nei limiti previsti dal D.Lgs. 206/2005.

Art. 20 · Manleva

Il Cliente tiene indenne Aurora da pretese di terzi, compresi Ospiti, portali e autorità, derivanti da: informazioni o contenuti forniti dal Cliente; violazione di norme o di diritti di terzi da parte del Cliente; mancato adempimento degli obblighi degli artt. 10, 11 e 14. Aurora informa tempestivamente il Cliente della pretesa, gli consente di partecipare alla difesa e non riconosce la pretesa senza il suo consenso, che il Cliente non nega senza motivo.

Art. 21 · Sospensione e risoluzione

21.1 Aurora può sospendere il Servizio, con comunicazione al Cliente: nel caso previsto dall'art. 7.7; immediatamente, in caso di uso illecito, di rischio per la sicurezza della Piattaforma o di richiesta di un'autorità.

21.2 Aurora può risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con comunicazione scritta, in caso di: mancato pagamento protratto per oltre 30 giorni dal sollecito; uso del Servizio per attività illecite o per inviare comunicazioni illecite o indesiderate (art. 10, primo e ultimo punto); modifica, copia, decompilazione o reverse engineering del software, o suo uso per costruire un servizio concorrente (art. 10, quinto punto); uso del Servizio oltre i limiti della licenza dell'art. 16.2. Restano dovuti i corrispettivi maturati e quelli dell'eventuale impegno minimo.

21.3 Il Cliente può risolvere il contratto in caso di grave inadempimento di Aurora non rimediato entro 30 giorni dalla contestazione scritta. In questo caso ha diritto al rimborso della parte di canone già pagata e riferita al periodo successivo alla risoluzione.

Art. 22 · Riservatezza

Ciascuna Parte mantiene riservate le informazioni confidenziali dell'altra ricevute per l'esecuzione del contratto, per la durata del contratto e per i 3 anni successivi. Sono escluse le informazioni di pubblico dominio e quelle da comunicare per obbligo di legge o su ordine dell'autorità.

Art. 23 · Clienti consumatori

23.1 Questo articolo si applica solo se il Cliente è un Consumatore e prevale sulle altre Condizioni.

23.2 Il Consumatore può recedere dal contratto entro 14 giorni dalla conclusione, senza indicarne il motivo, inviando, dall'Area riservata, via PEC all'indirizzo indicato all'art. 24.2 o con raccomandata alla sede di

Aurora, il modulo di recesso riportato in fondo a queste Condizioni o un'altra dichiarazione esplicita della decisione di recedere (artt. 52 e seguenti D.Lgs. 206/2005). Aurora rimborsa i pagamenti ricevuti entro 14 giorni dal recesso, con lo stesso mezzo di pagamento.

23.3 Se il Consumatore chiede espressamente, spuntando la casella dedicata prima del pagamento, che il Servizio inizi durante il periodo di recesso e poi recede, paga un importo proporzionale al Servizio fornito fino alla comunicazione del recesso (art. 57, comma 3, D.Lgs. 206/2005).

23.4 Per l'abbonamento annuale, Aurora ricorda al Consumatore la scadenza e il rinnovo automatico almeno 30 giorni prima del termine per la disdetta.

23.5 Per le controversie con il Consumatore è competente il giudice del luogo di residenza o domicilio del Consumatore. Il Consumatore può ricorrere alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie previste dalla legge.

23.6 Al Consumatore non si applicano l'art. 6.3 sull'impegno minimo, l'art. 7.4 sulla non rimborsabilità dei corrispettivi e il secondo periodo dell'art. 25.1 sulla cessione del contratto da parte di Aurora. I prezzi sono indicati al Consumatore IVA inclusa. Le limitazioni di responsabilità e di rimedi degli artt. 9.2, 13.2 e 19 si applicano al Consumatore solo nei limiti consentiti dal D.Lgs. 206/2005.

23.7 Al Consumatore si applica la garanzia legale di conformità dei contenuti e servizi digitali prevista dagli artt. 135-octies e seguenti del D.Lgs. 206/2005, che queste Condizioni non limitano né escludono.

Art. 24 · Comunicazioni

24.1 Le comunicazioni di Aurora al Cliente avvengono all'indirizzo email dell'account, alla PEC inserita nei dati di fatturazione o tramite l'Area riservata. Il Cliente comunica tempestivamente le variazioni.

24.2 Le comunicazioni del Cliente ad Aurora avvengono tramite l'Area riservata o all'indirizzo auroratechnologies@pec.it. Disdette, recessi e contestazioni si inviano via PEC o dall'Area riservata, salvo quanto previsto dall'art. 23.2 per il Consumatore. Aurora indica nella Piattaforma e su www.hotely.ai un numero di telefono e un indirizzo email di assistenza.

Art. 25 · Disposizioni finali

25.1 Il Cliente non può cedere il contratto senza il consenso scritto di Aurora. Aurora può cedere il contratto a società controllate, collegate o all'acquirente della propria azienda o del ramo d'azienda relativo a Hotely.ai, con comunicazione al Cliente.

25.2 Aurora può avvalersi di fornitori e subfornitori per erogare il Servizio, restando responsabile verso il Cliente del loro operato nei limiti del contratto.

25.3 Nessuna Parte risponde dei ritardi o inadempimenti dovuti a cause di forza maggiore, tra cui eventi naturali, guerre, provvedimenti delle autorità, interruzioni generalizzate di reti elettriche o di telecomunicazione e attacchi informatici non prevenibili con la diligenza richiesta.

25.4 La nullità o inefficacia di una clausola non pregiudica le altre. Il contratto costituisce l'intero accordo tra le Parti sul suo oggetto e sostituisce le intese precedenti.

Art. 26 · Legge applicabile e foro competente

26.1 Il contratto è regolato dalla legge italiana.

26.2 Per ogni controversia relativa al contratto è competente in via esclusiva il Foro di Milano, salvo quanto previsto dall'art. 23.5 per il Consumatore. Prima di agire in giudizio le Parti tentano una soluzione amichevole e, nei casi previsti, la mediazione ai sensi del D.Lgs. 28/2010.

Art. 27 · Clausole approvate specificamente

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente approva specificamente, con la procedura dell'art. 3.1 (d), le seguenti clausole: art. 4.4 (modifica delle funzionalità); art. 6 (durata, rinnovo automatico, termini di disdetta e impegno minimo); art. 7.4 (non rimborsabilità dei corrispettivi); art. 7.7 (sospensione per mancato pagamento); art. 8 (aggiornamento dei prezzi e modifica delle Condizioni); art. 9.2 (credito come unico rimedio per il livello di servizio); art. 11 (adempimenti normativi a carico del Cliente); art. 12.1 (risposte degli Agenti AI e verifica del Cliente); art. 13.2 (esclusione di responsabilità per portali e Servizi di Terzi); art. 19 (limitazione di responsabilità); art. 20 (manleva); art. 21 (sospensione e clausola risolutiva espressa); art. 25.1 (cessione del contratto); art. 26.2 (foro esclusivo di Milano).

Modulo di recesso tipo (solo per i Consumatori)

Destinatario: Aurora Technologies S.r.l., Via Fornace 40, 20033 Solaro (MI), PEC auroratechnologies@pec.it, oppure dall'Area riservata

Con la presente io/noi (*) notifico/notifichiamo (*) il recesso dal mio/nostro (*) contratto per la fornitura del servizio Hotely.ai.

Concluso il (*) _____ Nome del/dei consumatore/i _____

Indirizzo del/dei consumatore/i _____

Firma del/dei consumatore/i (solo se inviato su carta) _____ Data _____

(*) Cancellare la dicitura inutile.

Accordo sul trattamento dei dati personali (DPA)

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). Parte integrante del contratto Hotely.ai.

Tra il Cliente, titolare del trattamento («Titolare»), e Aurora Technologies S.r.l., con sede legale in Via Fornace 40, 20033 Solaro (MI), codice fiscale e partita IVA 14056600969, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi, REA MI-2630008, capitale sociale 10.000 € i.v., PEC auroratechnologies@pec.it, in persona del legale rappresentante pro tempore, responsabile del trattamento («Responsabile»). Il Titolare accetta questo accordo nella Piattaforma, insieme alle Condizioni generali, secondo l'art. 3 delle stesse.

1 · Oggetto

Il Responsabile tratta dati personali per conto del Titolare al solo fine di erogare il Servizio Hotely.ai previsto dal contratto, secondo le istruzioni documentate del Titolare, che coincidono con le configurazioni scelte dal Titolare nella Piattaforma e con quanto previsto dal contratto.

2 · Natura, finalità e categorie di dati

Interessati	Dati trattati	Finalità
Ospiti e potenziali ospiti	Anagrafiche, contatti, dati di prenotazione, contenuto di messaggi e chiamate, documenti d'identità per il check-in, dati di pagamento gestiti da Stripe	Gestione di prenotazioni e soggiorni, risposte degli Agenti AI, adempimenti AlloggiatiWeb, ISTAT e imposta di soggiorno, fatturazione
Collaboratori del Titolare	Nome, email, telefono, ruolo, log di accesso	Accesso alla Piattaforma, ruoli e permessi, assegnazione dei compiti
Clienti dei locali di ristorazione	Contatti, ordini, preferenze	Menu digitale, ordini, gestione clienti

Non sono trattate categorie particolari di dati (art. 9 GDPR), salvo quelle che l'interessato inserisce spontaneamente nei messaggi. Eventuali funzioni di riconoscimento biometrico saranno attivate solo dopo una valutazione d'impatto (DPIA) e con un'integrazione di questo accordo.

3 · Durata

Il trattamento dura quanto il contratto, più i periodi di esportazione e cancellazione indicati al punto 10.

4 · Obblighi del Responsabile

- trattare i dati solo su istruzione documentata del Titolare, anche per i trasferimenti verso paesi terzi, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale, nel qual caso lo informa prima del trattamento se la legge lo consente; informare il Titolare se un'istruzione appare contraria alla normativa;
- garantire che le persone autorizzate al trattamento siano vincolate alla riservatezza;
- adottare le misure di sicurezza del punto 7;
- assistere il Titolare nel rispondere alle richieste degli interessati, nella valutazione d'impatto e negli adempimenti degli artt. 32-36 GDPR;
- tenere il registro dei trattamenti svolti come responsabile (art. 30.2 GDPR).

5 · Sub-responsabili

Il Titolare autorizza in via generale il Responsabile ad avvalersi dei sub-responsabili elencati nell'Appendice A. Il Responsabile comunica al Titolare, con almeno 30 giorni di anticipo, l'aggiunta o la sostituzione di un sub-responsabile; entro questo termine il Titolare può opporsi per motivi legati alla protezione dei dati e, se le Parti non trovano una soluzione, recedere dal contratto, con diritto al rimborso della parte di canone già pagata e riferita al periodo successivo al recesso. Il Responsabile impone ai sub-responsabili obblighi equivalenti a quelli di questo accordo e resta pienamente responsabile verso il Titolare del loro operato (art. 28.4 GDPR).

6 · Trasferimenti fuori dallo Spazio Economico Europeo

I trasferimenti di dati fuori dallo SEE avvengono solo verso paesi con decisione di adeguatezza (compreso il Data Privacy Framework UE-USA per i soggetti certificati) o sulla base delle clausole contrattuali tipo approvate dalla Commissione europea, con le misure supplementari necessarie.

7 · Misure di sicurezza

Il Responsabile adotta misure tecniche e organizzative adeguate (art. 32 GDPR), tra cui: cifratura dei dati in transito e a riposo; accessi con credenziali personali, ruoli e permessi; conservazione delle credenziali dei portali pubblici in forma cifrata; backup periodici; registrazione degli accessi amministrativi; procedure di gestione degli incidenti.

8 · Violazioni dei dati

Il Responsabile informa il Titolare senza ingiustificato ritardo, e comunque entro 48 ore dalla scoperta, di ogni violazione dei dati personali trattati per suo conto, con le informazioni disponibili per consentirgli le notifiche previste dagli artt. 33 e 34 GDPR.

9 · Dati anonimizzati e aggregati

9.1 Il Titolare incarica il Responsabile di anonimizzare i dati trattati per suo conto, con un metodo documentato che impedisca di identificare Ospiti, collaboratori o il Titolare con mezzi ragionevolmente utilizzabili, e autorizza il Responsabile a usare i risultati anonimi e aggregati per migliorare il Servizio, sviluppare nuove funzionalità e produrre statistiche.

9.2 Il Responsabile tiene aggiornata una valutazione scritta del metodo di anonimizzazione e non tenta di identificare nuovamente gli interessati. Non usa dati personali del Titolare per addestrare modelli di intelligenza artificiale di terzi.

9.3 Il Titolare indica nella propria informativa agli Ospiti che i dati possono essere anonimizzati dal fornitore della piattaforma per migliorare il servizio.

10 · Restituzione e cancellazione

Alla cessazione del contratto il Responsabile mette i dati a disposizione del Titolare per l'esportazione per 30 giorni e poi li cancella entro i 30 giorni successivi, salvo obblighi di conservazione di legge. Le copie di backup sono cancellate con i cicli di rotazione, entro 90 giorni.

11 · Verifiche

Il Responsabile mette a disposizione del Titolare le informazioni necessarie a dimostrare il rispetto di questo accordo e consente verifiche, con preavviso di almeno 30 giorni, in orario lavorativo, a spese del Titolare e senza accesso ai dati di altri clienti.

Appendice A · Sub-responsabili autorizzati

Elenco aggiornato a settembre 2026. Le modifiche sono comunicate al Titolare secondo il punto 5.

Sub-responsabile	Servizio	Luogo del trattamento e garanzie
Stripe Payments Europe, Limited	Pagamenti di canoni e ospiti, Stripe Connect	Irlanda (UE); trasferimenti verso USA con Data Privacy Framework e clausole tipo
OpenAI Ireland Limited	Modelli di intelligenza artificiale per gli Agenti AI	Irlanda (UE), accordo sul trattamento dei dati di OpenAI; dati delle API non usati per l'addestramento; trasferimenti verso USA con Data Privacy Framework e clausole tipo.
Meta Platforms Ireland Ltd.	WhatsApp Business	Irlanda (UE); trasferimenti verso USA con Data Privacy Framework
Vercel Inc.	Hosting della Piattaforma	USA, con esecuzione in regione UE dove configurata; trasferimenti con clausole tipo, secondo l'accordo sul trattamento dei dati di Vercel.
Neon (gruppo Databricks)	Database della Piattaforma	Database nella regione configurata per il progetto; società negli USA; accordo sul trattamento dei dati di Neon, incluso nei termini; trasferimenti con Data Privacy Framework e clausole tipo
Voice Cloud S.L. (Zadarma)	Telefonia VoIP della Segreteria AI e invio di SMS, compresi i codici di firma	Spagna (UE)

Eleven Labs Inc. (ElevenLabs)	Voce della Segreteria AI	USA; accordo sul trattamento dei dati di ElevenLabs, incluso nei termini del piano in uso; trasferimenti con Data Privacy Framework e clausole tipo
Channex.io Ltd	Channel manager: sincronizzazione di disponibilità, tariffe e prenotazioni con i portali	Società nel Regno Unito (paese con decisione di adeguatezza della Commissione europea); piattaforma e database su Amazon Web Services e DigitalOcean in regioni UE
Resend	Invio di email	USA; accordo sul trattamento dei dati di Resend, trasferimenti con Data Privacy Framework e clausole tipo

I portali di prenotazione (Booking.com, Airbnb e altri) e la Pubblica Amministrazione non sono sub-responsabili: ricevono i dati come titolari autonomi o come destinatari per obbligo di legge, su iniziativa del Titolare. Lo stesso vale per Sibill, che il Titolare usa per la fatturazione con un proprio account: Sibill è un fornitore del Titolare, non del Responsabile. Anche Google (Google Ireland Limited), quando un utente del Titolare sceglie di accedere alla Piattaforma con il proprio account Google, tratta i dati di accesso come titolare autonomo, secondo i propri termini.

Allegato 1 · Marketplace esperienze

Si applica solo se il Cliente attiva il Marketplace esperienze nella Piattaforma. Il Cliente lo accetta spuntando la casella dedicata al momento dell'attivazione e approva specificamente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., i punti 3 (promozione delle sole esperienze del Marketplace sui canali forniti da Aurora), 4.2 (modifica delle percentuali), 4.3 (compensazione dei compensi) e 7 (modifica, sospensione e revoca), inserendo al momento dell'attivazione un nuovo codice di verifica (OTP), con la procedura dell'art. 3.1 (d) delle Condizioni generali.

1 · Oggetto

Aurora gestisce, all'interno della Piattaforma, un marketplace su cui operatori terzi («Fornitori») offrono e vendono direttamente agli Ospiti servizi ed esperienze locali, come transfer, tour guidati, attività ricreative, noleggi, benessere e ristorazione («Esperienze»). Il Marketplace è presentato agli Ospiti tramite i QR code posizionati nelle Unità, gli Agenti AI e gli altri canali digitali della Piattaforma. Il Cliente riceve un compenso per le Esperienze acquistate tramite i canali presenti nelle sue Strutture. Le Esperienze di trasporto passeggeri e di noleggio di autoveicoli non sono proposte all'Ospite nelle 24 ore successive alla conferma della prenotazione presso la Struttura, così che non si formino servizi turistici collegati ai sensi dell'art. 33 del D.Lgs. 79/2011.

Questo Allegato non riguarda gli extra e i servizi venduti dalla Struttura in nome proprio (ad esempio late check-out, colazione, upgrade), che sono incassati direttamente dal Cliente secondo l'art. 14 delle Condizioni generali.

2 · Ruolo di Aurora e dei Fornitori

2.1 Il contratto di acquisto di ciascuna Esperienza si conclude direttamente tra l'Ospite e il Fornitore. Il Fornitore stabilisce prezzo e condizioni, esegue l'Esperienza, emette i documenti fiscali verso l'Ospite e risponde verso l'Ospite dell'esecuzione, di annullamenti e rimborsi.

2.2 Aurora è il gestore della piattaforma: pubblica le offerte dei Fornitori, mette a disposizione gli strumenti di prenotazione e pagamento e informa l'Ospite, prima dell'acquisto, dell'identità del Fornitore e del fatto che il contratto si conclude con lui. Aurora non è parte del contratto tra Ospite e Fornitore.

2.3 Il pagamento dell'Ospite avviene tramite Stripe Connect ed è accreditato sull'account Stripe del Fornitore, con trattenuta della commissione spettante ad Aurora secondo i propri accordi con il Fornitore.

3 · Ruolo del Cliente

Il Cliente mette a disposizione gli spazi fisici e digitali delle proprie Unità come canale di presentazione del Marketplace. Il Cliente non è parte dei contratti tra Ospiti e Fornitori, non incassa il prezzo delle Esperienze e non assume obblighi verso l'Ospite per la loro esecuzione. Il Cliente:

- consente il posizionamento e la conservazione dei materiali forniti da Aurora (stand QR, cartelli) nelle Unità;
- non promuove verso gli Ospiti, tramite i canali forniti da Aurora, esperienze estranee al Marketplace;
- inoltra ad Aurora eventuali reclami degli Ospiti relativi alle Esperienze, che Aurora gira al Fornitore.

4 · Compenso del Cliente

4.1 Aurora riconosce al Cliente un compenso pari alla percentuale, indicata nella Piattaforma, del prezzo netto di ogni Esperienza acquistata tramite i canali delle sue Strutture (IVA esclusa, al netto di annullamenti e rimborsi). Il compenso è pagato da Aurora con le proprie risorse e non è a carico dell'Ospite né del Fornitore.

4.2 Aurora può modificare le percentuali con preavviso di 30 giorni comunicato nella Piattaforma o via email. Le modifiche non si applicano agli acquisti già conclusi.

4.3 Non danno diritto a compenso gli acquisti annullati, rimborsati, contestati (chargeback) o fraudolenti, né i canoni del Servizio Hotely.ai. I compensi già pagati su acquisti poi rimborsati o contestati sono compensati con quelli del mese successivo.

5 · Pagamento dei compensi

I compensi maturati in un mese sono pagati entro il 15 del mese successivo tramite Stripe Connect, sul conto collegato dal Cliente dopo la verifica di identità richiesta da Stripe. Aurora mette a disposizione nell'Area riservata il dettaglio degli acquisti, dei compensi maturati e dei pagamenti, e invia un prospetto mensile.

6 · Aspetti fiscali

Il compenso è documentato e assoggettato alle ritenute previste dalla normativa fiscale per il tipo di Cliente (società, impresa individuale o professionista, persona fisica senza partita IVA). Prima del primo pagamento Aurora comunica al Cliente come va documentato il compenso e quali ritenute applica.

Il Cliente fornisce i propri dati fiscali completi prima del primo pagamento. Aurora non presta consulenza fiscale: il Cliente valuta il trattamento dei compensi con il proprio consulente.

7 · Durata e cessazione

La partecipazione al Marketplace dura quanto il contratto principale e cessa automaticamente con esso. Il Cliente può uscirne in ogni momento dall'Area riservata. Aurora può modificare, sospendere o chiudere il Marketplace con preavviso di 60 giorni, e può sospendere o revocare la partecipazione del Cliente in caso di violazione del contratto, di uso contrario alla legge o ai termini di Stripe. I compensi maturati e non ancora pagati sono liquidati entro 30 giorni dalla cessazione.