CONTRATTO DI LICENZA D'USO SaaS VETHUB

Versione 1.1

Ultimo aggiornamento: 18 novembre 2026

Art. 1 - Premesse

1.1 - Pet4Life S.r.l., con sede legale in Str. Malaspina 5, 20096 Pioltello (MI), P.IVA 14442620960, è una società specializzata nello sviluppo, commercializzazione e fornitura di servizi digitali destinati a cliniche, ambulatori e professionisti veterinari, con particolare riferimento a soluzioni gestionali in modalità Software as a Service (SaaS).

1.2 - Pet4Life S.r.l. commercializza l'applicativo software denominato **"VetHub"**, accessibile via Internet e via App, che consente la raccolta, organizzazione, archiviazione, elaborazione e gestione dei dati relativi all'attività professionale veterinaria, incluse le informazioni anagrafiche, cliniche, amministrative e gestionali.

1.3 - Il "Cliente" è un professionista veterinario, una clinica, un ambulatorio o una struttura sanitaria che intende utilizzare VetHub esclusivamente nell'ambito della propria attività professionale, nel rispetto dei principi deontologici e delle normative vigenti.

1.4 - Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

Art. 2 - Oggetto del Contratto

2.1 - Il presente Contratto disciplina la concessione al Cliente di una **licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile, revocabile** dell'applicativo VetHub, nonché la fornitura dei servizi accessori inclusi nel canone, limitatamente alla manutenzione e agli aggiornamenti della piattaforma, alla conservazione dei dati e al Servizio di Assistenza nei limiti dell'art. 6 e dell'Allegato 1.

2.2 - La licenza consente al Cliente di utilizzare VetHub per la gestione della propria attività professionale, attraverso un'applicazione SaaS resa disponibile in Internet e via mobile App, nel rispetto delle Condizioni Generali di Servizio (CGS) e degli allegati.

2.3 - Il software VetHub provvede all'archiviazione dei dati dei pazienti in forma criptata presso società terze specializzate nella gestione di servizi di hosting, nel rispetto degli standard di sicurezza più elevati.

2.4 - Il Cliente prende atto che VetHub è uno strumento riservato a utenti professionali e che il presente Contratto non è soggetto alla disciplina del Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005).

Art. 3 - Licenza d'Uso

3.1 - Pet4Life S.r.l. concede al Cliente una licenza limitata all'utilizzo del software VetHub, esclusivamente per finalità professionali e nei limiti previsti dal presente Contratto.

3.2 - La licenza non comporta alcun trasferimento di diritti di proprietà intellettuale sul software, sui moduli, sulle API, sulle interfacce o sui database.

3.3 - È vietato al Cliente:

- copiare, modificare, decompilare o effettuare reverse engineering del software;
- concedere accesso a terzi non autorizzati;
- utilizzare VetHub per finalità illecite o non conformi alla normativa veterinaria;
- aggirare limiti tecnici o di licenza.

3.4 - Il Cliente è responsabile dei dispositivi hardware, software e della connessione Internet necessari per l'accesso al Servizio.

Art. 4 - Durata, Decorrenza e Rinnovo

4.1 - Il Contratto decorre dalla data di sottoscrizione e dall'efficacia del pagamento del canone.

4.2 - La durata è pari a **12 mesi** ("Periodo di Validità"). In caso di cessazione a seguito di disdetta o recesso del Cliente, nei 30 giorni successivi il Cliente dispone dell'accesso in sola lettura per consultare ed esportare i propri dati. In ogni caso di cessazione, fino alla cancellazione dei dati prevista dalle CGS, il Servizio di Assistenza è limitato alle richieste relative alla consultazione, all'esportazione e al recupero dei dati, secondo l'Allegato 1.

4.3 - Alla scadenza, il Contratto si rinnova tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da inviarsi almeno **60 giorni prima** della scadenza tramite PEC o comunicazione nell'area web riservata.

4.4 - In caso di recesso anticipato, il Cliente è tenuto a corrispondere l'intero prezzo pattuito fino alla naturale scadenza dell'annualità, ai sensi dell'art. 1671 c.c.

4.5 - In caso di cessazione dell'attività professionale del Cliente, il Contratto decadrà con effetto immediato, senza diritto a rimborsi.

Art. 5 - Corrispettivi e Condizioni Economiche

5.1 - Il Cliente è tenuto al pagamento del canone annuale per la licenza d'uso e la fruizione del Servizio, secondo gli importi indicati nel listino prezzi pubblicato sul sito di Pet4Life S.r.l. e nella documentazione contrattuale.

5.2 - Il pagamento avviene online tramite carta di credito, secondo le modalità indicate nel sito. Il pagamento del canone per le annualità successive alla prima sarà effettuato alla scadenza, ovvero dopo 12 mesi dall'inizio della decorrenza.

5.3 - Il canone si aggiorna automaticamente ogni 1° gennaio in base all'indice ISTAT del costo della vita, con applicazione al primo pagamento utile.

5.4 - Il canone include la possibilità di effettuare un numero illimitato di accessi al sistema, nei limiti del piano sottoscritto.

5.5 - Pet4Life S.r.l. può modificare il listino prezzi e introdurre nuovi servizi o Add-on. Le variazioni saranno comunicate via PEC o email e avranno efficacia esclusivamente per l'annualità successiva.

5.6 - Eventuali variazioni del canone annuale base o degli Add-on saranno comunicate con almeno 30 giorni di anticipo rispetto alla scadenza annuale.

5.7 - Il Cliente è obbligato a pagare integralmente l'importo dovuto entro i termini previsti, indipendentemente dall'effettiva fruizione del Servizio, anche qualora la mancata fruizione sia dovuta a cause non imputabili a Pet4Life S.r.l.

5.8 - Il pagamento delle somme dovute non può essere ritardato o sospeso per alcuna ragione, neppure in presenza di contestazioni pendenti. In deroga all'art. 1460 c.c., il Cliente potrà far valere eventuali diritti solo attraverso separato procedimento, dopo l'integrale adempimento dell'obbligo di pagamento.

5.9 - Il mancato pagamento dei corrispettivi entro i termini pattuiti autorizza Pet4Life S.r.l. a sospendere la fornitura del Servizio trascorsi 30 giorni dalla scadenza del pagamento.

5.10 - La sospensione del Servizio non costituisce recesso da parte di Pet4Life S.r.l. e non solleva il Cliente dall'obbligo di pagamento dell'intero canone.

5.11 - In caso di ritardo nei pagamenti, si applicano gli interessi moratori previsti dal D.Lgs. 231/2002, fino all'integrale pagamento delle somme dovute.

5.12 - È responsabilità del Cliente richiedere il recupero dei dati prima della disattivazione del Servizio. Trascorsi 30 giorni dalla disattivazione, Pet4Life S.r.l. invierà un sollecito per la riconsegna dei dati. Decorso il termine complessivo previsto per il recupero dei dati, Pet4Life S.r.l. non sarà responsabile dell'impossibilità di recuperare o ripristinare dati che il Cliente non abbia richiesto di esportare nei termini contrattualmente previsti.

5.13 - Il Cliente può richiedere gratuitamente, con i canali previsti dall'Allegato 1, un'estrazione non relazionata delle tabelle del database e una copia dei documenti presenti nel sistema, nei limiti tecnici del Servizio. Salvo diverso accordo scritto, Pet4Life S.r.l. non è tenuta ad effettuare attività di migrazione, conversione, riconciliazione, normalizzazione o importazione presso sistemi di terze parti.

5.14 - Il canone remunera esclusivamente la licenza d'uso e le prestazioni indicate come incluse nel Contratto e nei suoi allegati. Ogni altra prestazione è dovuta solo se acquistata separatamente, a pagamento, come servizio professionale ai sensi dell'art. 6.7 o come Addon o servizio aggiuntivo, alle condizioni previste per esso.

Art. 6 - Servizio di Assistenza incluso nel canone e servizi a pagamento

6.1 - Il canone comprende esclusivamente le prestazioni di assistenza descritte nel presente articolo e nell'Allegato 1 «Servizio di Assistenza», parte integrante del Contratto (di seguito «Servizio di Assistenza»). Ogni prestazione non indicata come inclusa è esclusa dal canone. Le definizioni dell'Allegato 1 valgono anche per il presente articolo.

6.2 - Il Servizio di Assistenza è prestato esclusivamente da remoto e in forma scritta, tramite il sistema di ticket dell'area riservata della piattaforma (sezione «Supporto») e la chat di supporto associata a ciascun ticket. Non comprende interventi presso la sede del Cliente, assistenza telefonica, sessioni in videoconferenza né collegamenti, controlli o condivisioni dello schermo dei dispositivi del Cliente.

6.3 - Pet4Life S.r.l. garantisce la presa in carico di ciascun ticket entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla sua apertura, con un presidio dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00 (ora italiana), esclusi i giorni festivi, secondo le definizioni e le modalità di calcolo dell'Allegato 1 e salvo le modifiche introdotte ai sensi dell'art. 6.12. La presa in carico non comporta la soluzione della richiesta. Pet4Life S.r.l. non garantisce tempi di soluzione, che dipendono dalla natura della richiesta e possono richiedere soluzioni temporanee o il rilascio di una versione successiva del Servizio.

6.4 - La priorità indicata all'apertura del ticket ha valore indicativo, serve all'organizzazione interna delle richieste e non modifica il termine di presa in carico.

6.5 - Fermo quanto previsto dall'art. 6.1, sono in particolare esclusi dal canone: gli interventi presso la sede del Cliente; l'assistenza telefonica, in videoconferenza o mediante collegamento ai dispositivi del Cliente; la formazione; la configurazione del Servizio e l'inserimento di dati per conto del Cliente; la consulenza fiscale, contabile, legale, in materia di protezione dei dati personali (salvo l'assistenza prevista dal DPA), clinica o veterinaria; l'esecuzione di importazioni, migrazioni, conversioni e bonifiche di dati per conto del Cliente; sviluppi, personalizzazioni e integrazioni specifiche; gli interventi su hardware, reti, dispositivi e software del Cliente o di terzi; l'assistenza ai clienti del Cliente; ogni altra attività indicata come esclusa nell'Allegato 1.

6.6 - Le funzionalità di importazione dei dati da GestionVet o da altri sistemi sono self-service. In caso di malfunzionamento della procedura il Cliente apre un ticket. Il Servizio di Assistenza riguarda il funzionamento della procedura e non comprende l'esecuzione dell'importazione per conto del Cliente né la verifica, correzione o integrazione dei dati sorgente o importati, secondo quanto previsto dall'art. 7.

6.7 - Le prestazioni escluse dal canone possono essere richieste, se disponibili, come servizi professionali a pagamento, ordinati dalla sezione «Servizi P4L» dell'area riservata o con offerta scritta accettata dal Cliente, ai prezzi e alle condizioni in vigore al momento dell'ordine, anche in deroga all'art. 5.5. L'acquisto di un servizio professionale non amplia il Servizio di Assistenza incluso nel canone.

6.8 - Le prestazioni eventualmente rese da Pet4Life S.r.l. oltre i limiti del presente articolo, anche ripetutamente o a titolo gratuito, sono rese per mera cortesia. Non costituiscono prassi, rinuncia o modifica del Contratto e non danno al Cliente il diritto di ottenerle in futuro.

6.9 - Salvo dolo o colpa grave, il mancato rispetto del termine di presa in carico non dà diritto a penali, indennizzi, riduzioni del canone o risarcimenti e non costituisce, da solo, grave inadempimento ai fini della risoluzione del Contratto.

6.10 - Le richieste di assistenza inviate con mezzi diversi dal ticket (email, PEC, telefono, messaggistica, social network, contatti diretti con il personale) non sono prese in carico e non fanno decorrere alcun termine, salvo i casi indicati nell'Allegato 1 in cui il ticket non è utilizzabile. Pet4Life S.r.l. può invitare il Cliente ad aprire un ticket. Restano ferme le comunicazioni previste dall'art. 14.1 e le richieste di esercizio dei diritti in materia di protezione dei dati personali.

6.11 - Il manuale utente, la base di conoscenza, le risposte dell'Assistente AI, le pagine del sito e i materiali commerciali hanno natura informativa e non integrano né ampliano il Servizio di Assistenza. In caso di difformità prevalgono il presente articolo e l'Allegato 1.

6.12 - Pet4Life S.r.l. può modificare l'Allegato 1, nonché il presidio e il termine di presa in carico indicati all'art. 6.3, con preavviso di almeno 30 giorni, comunicato via PEC, email o nell'area riservata. Se la modifica riduce le prestazioni incluse nel Servizio di Assistenza, riduce il presidio o allunga il termine di presa in carico, il Cliente può recedere senza penali, in deroga agli artt. 4.4, 5.7 e 8.1, con comunicazione inviata prima della data di efficacia della modifica e con effetto da tale data; Pet4Life S.r.l. rimborsa la quota di canone relativa al periodo non goduto.

Art. 7 - Importazione Dati da Sistemi di Terze Parti

7.1 - La piattaforma VetHub può mettere a disposizione del Cliente funzionalità finalizzate all'acquisizione, trasferimento, conversione e importazione di dati provenienti da sistemi informatici

di terze parti, inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il software GestionVet e altri applicativi gestionali veterinari che saranno ritenuti di interesse per Pet4Life S.r.l..

7.2 - L'utilizzo delle funzionalità di importazione costituisce una facoltà del Cliente e avviene sotto la sua esclusiva responsabilità.

7.3 - Utilizzando tali funzionalità il Cliente dichiara e garantisce:

a) di essere legittimamente autorizzato ad accedere agli archivi oggetto della migrazione;
b) di essere titolare del trattamento dei dati personali contenuti negli archivi importati ovvero di disporre di altra idonea base giuridica che ne consenta l'utilizzo, il trasferimento e l'importazione all'interno della piattaforma VetHub;
c) che l'operazione di migrazione avviene nel rispetto della normativa applicabile, inclusa la disciplina in materia di protezione dei dati personali.

7.4 - L'avvio della procedura di importazione costituisce istruzione documentata impartita dal Cliente a Pet4Life ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 relativamente alle operazioni tecniche necessarie alla migrazione dei dati.

7.5 - Pet4Life S.r.l. non è tenuta ad effettuare verifiche preventive in ordine:

- alla provenienza dei dati;
- alla titolarità degli archivi;
- alla sussistenza delle basi giuridiche del trattamento;
- alla correttezza delle informative privacy fornite agli interessati;
- alla validità dei consensi eventualmente acquisiti dal Cliente.

7.6 - Pet4Life S.r.l. non garantisce la completezza, correttezza, qualità, aggiornamento o coerenza dei dati provenienti da sistemi terzi.

7.7 - Il Cliente è tenuto a verificare e validare le informazioni importate prima del loro utilizzo operativo.

7.8 - Eventuali errori, duplicazioni, omissioni, dati incoerenti, informazioni incomplete o anomalie derivanti dagli archivi sorgente o dalla struttura del sistema di origine non costituiscono malfunzionamento del Servizio né inadempimento di Pet4Life S.r.l.

7.9 - Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Pet4Life S.r.l. da qualsiasi contestazione, reclamo, richiesta risarcitoria o sanzione derivante dall'assenza di un titolo giuridico idoneo all'utilizzo, trasferimento o importazione dei dati migrati.

7.10 - Le funzionalità di importazione sono self-service: il Cliente esegue l’importazione in autonomia, secondo le istruzioni del manuale. L’assistenza sulla procedura di importazione è disciplinata dall’art. 6.6 e dall’Allegato 1 (A8).

Art. 8 - Recesso, Sospensione e Risoluzione

8.1 - Il Cliente può recedere con preavviso di 60 giorni.

8.2 - Pet4Life S.r.l. può sospendere il Servizio in caso di:

- violazioni contrattuali;

- mancati pagamenti;
- utilizzo illecito del software;
- mancato rispetto delle condizioni tecniche.

8.3 - Pet4Life S.r.l. può risolvere il Contratto con effetto immediato in caso di violazioni gravi.

8.4 - In caso di sospensione o cessazione del Servizio, Pet4Life S.r.l. farà quanto possibile per mantenere le registrazioni e permetterne il recupero, senza assumere obblighi ulteriori.

Art. 9 - Responsabilità delle Parti

9.1 - Pet4Life S.r.l. si impegna a erogare il Servizio con diligenza professionale, salvo indisponibilità dovuta a caso fortuito, forza maggiore o cause non imputabili.

9.2 - Pet4Life S.r.l. non è responsabile per:

- malfunzionamenti derivanti da hardware o software del Cliente;
- indisponibilità della rete Internet;
- malfunzionamenti di sistemi terzi;
- manomissioni del software da parte del Cliente o terzi non autorizzati.

9.3 - Salvo dolo o colpa grave, la responsabilità di Pet4Life S.r.l. è limitata ai danni diretti e non potrà eccedere il 20% del corrispettivo annuale pagato dal Cliente.

Art. 10 - Responsabilità Clinica del Veterinario

10.1 - Il Cliente riconosce che VetHub è uno strumento di supporto alla gestione clinica e amministrativa, e **non sostituisce il giudizio professionale del medico veterinario**.

10.2 - Il Cliente è l'unico responsabile:

- della correttezza dei dati inseriti;
- delle decisioni cliniche adottate;
- della gestione dei consensi informati;
- della conformità alle normative veterinarie.

10.3 - Pet4Life S.r.l. non risponde di errori clinici, diagnosi, terapie o scelte professionali effettuate dal Cliente.

Art. 11 - Diritti di Proprietà Intellettuale e Divieti di Utilizzo Improprio

11.1 - Il Cliente riconosce che il Servizio, l'applicativo software "VetHub", tutti i moduli, le componenti applicative, le API, le interfacce grafiche, le strutture dei database, gli algoritmi, i modelli di elaborazione, le funzionalità di Intelligenza Artificiale, le tecnologie cloud, i contenuti informativi, la documentazione tecnica e ogni altro elemento necessario per l'erogazione del Servizio sono protetti dalle norme in materia di proprietà intellettuale e/o industriale.

11.2 - Tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale relativi a VetHub, inclusi ma non limitati a copyright, diritti d'autore, brevetti, marchi, segni distintivi, know-how, segreti commerciali, modelli di utilità, design, architetture software e banche dati, sono e rimangono di esclusiva titolarità di Pet4Life S.r.l. o dei suoi eventuali licenzianti.

11.3 - Al solo fine dell'utilizzo del Servizio, Pet4Life S.r.l. concede al Cliente una licenza d'uso **limitata, non esclusiva, non trasferibile, non sublicenziabile**, revocabile in caso di violazione del Contratto, per l'utilizzo del software online "VetHub".

11.4 - Il Cliente non può, senza preventiva autorizzazione scritta di Pet4Life S.r.l.:

- copiare, riprodurre, duplicare, modificare, tradurre, adattare, trasformare o creare opere derivate dal software o da qualsiasi sua componente;
- tentare di scoprire o ricavare il codice sorgente, la struttura, la logica o gli algoritmi del software, anche mediante reverse engineering, decompilazione, disassemblaggio o altre tecniche;
- trasferire, cedere, vendere, concedere in sublicenza, distribuire, pubblicare, comunicare a terzi o mettere a disposizione il software o parti di esso;
- aggirare, disattivare o interferire con misure di sicurezza, controlli di accesso, limitazioni tecniche o sistemi di protezione del software;
- utilizzare il software in modalità diverse da quelle previste dal Contratto o per finalità non conformi alla normativa veterinaria o professionale;
- effettuare interventi, manomissioni, modifiche o integrazioni non autorizzate al software o alle sue componenti;
- utilizzare il software per attività di benchmarking, analisi competitive o sviluppo di prodotti concorrenti.

11.5 - È altresì vietato:

- alterare, rimuovere o oscurare marchi, loghi, segni distintivi, avvisi di copyright o altre indicazioni di proprietà presenti nel software;
- utilizzare il software in modo tale da danneggiare, compromettere o interferire con l'infrastruttura cloud, i database, le API o i sistemi di Pet4Life S.r.l.;
- accedere o tentare di accedere a dati, funzioni o componenti del sistema non autorizzati.

11.6 - Il Cliente riconosce che qualsiasi violazione delle disposizioni del presente articolo costituisce grave inadempimento e legittima Pet4Life S.r.l. a:

- sospendere immediatamente il Servizio;
- risolvere il Contratto con effetto immediato;
- intraprendere azioni legali per la tutela dei propri diritti;
- richiedere il risarcimento dei danni, inclusi quelli derivanti da perdita di valore, danno reputazionale, costi di ripristino e spese legali.

11.7 - Il Cliente si impegna a segnalare tempestivamente a Pet4Life S.r.l. qualsiasi violazione, tentativo di violazione o utilizzo improprio del software di cui venga a conoscenza.

11.8 - Le disposizioni del presente articolo rimangono valide anche dopo la cessazione del Contratto, per qualsiasi causa.

Art. 12 - Privacy e DPA

12.1 - Le Parti riconoscono che il Cliente agisce quale autonomo Titolare del Trattamento dei dati personali trattati mediante la piattaforma VetHub.

12.2 - Pet4Life S.r.l. opera quale Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR secondo quanto disciplinato dal Data Processing Agreement ("DPA") allegato al presente Contratto.

12.3 - Il Cliente dichiara di aver preso visione del DPA, dell'Informativa Privacy e della Cookie Policy.

12.4 - Le disposizioni contenute nel DPA prevalgono per tutti gli aspetti concernenti il trattamento dei dati personali.

Art. 13 - Funzionalità di Intelligenza Artificiale

13.1 - Le eventuali funzionalità di Intelligenza Artificiale integrate nella piattaforma VetHub sono disciplinate dall'Allegato AI.

13.2 - L'utilizzo di tali funzionalità è subordinato all'accettazione dell'Allegato AI.

13.3 - Le funzionalità AI hanno natura esclusivamente assistiva e non sostituiscono il giudizio professionale del medico veterinario.

13.4 - Gli output generati devono essere verificati dal Cliente prima del relativo utilizzo.

13.5 - Le risposte dell’Assistente AI hanno natura informativa: non costituiscono impegni o dichiarazioni di Pet4Life S.r.l., non sostituiscono il Servizio di Assistenza e non valgono come apertura o presa in carico di un ticket.

Art. 14 - Comunicazioni e Modifiche Contrattuali

14.1 - Le comunicazioni contrattuali tra le Parti (disdetta, recesso, contestazioni, diffide) avvengono via PEC o tramite le funzioni dell’area riservata ove previsto dal Contratto; le comunicazioni di modifica seguono gli artt. 5.5 e 6.12 del Contratto e l’art. 11 delle CGS. Le richieste di assistenza seguono esclusivamente i canali dell’art. 6 e dell’Allegato 1.

14.2 - Pet4Life S.r.l. può modificare le CGS in qualsiasi momento; il Cliente può richiedere la versione aggiornata.

14.3 - Il Contratto, con l’Allegato 1, le CGS, il DPA e l’Allegato AI, costituisce l’intero accordo tra le Parti e sostituisce ogni precedente intesa, proposta, presentazione o comunicazione commerciale, fatti salvi gli ordini e le offerte scritte già accettati. L’Informativa Privacy ha natura informativa. Le dichiarazioni contenute nel sito, nei materiali promozionali, nelle dimostrazioni, nel manuale, nella base di conoscenza o nelle risposte dell’Assistente AI non vincolano Pet4Life S.r.l. se non riprodotte nel Contratto o in un accordo scritto sottoscritto dalle Parti, salvo le informazioni a cui il Contratto rinvia espressamente (listino e piani, modalità di pagamento, pagine d’ordine, recapiti indicati nella pagina «Supporto»).

14.4 - La tolleranza di una Parte verso comportamenti dell'altra non conformi al Contratto non costituisce rinuncia ai diritti né modifica del Contratto.

Art. 15 - Foro Competente

15.1 - Per ogni controversia è competente in via esclusiva il Foro di Milano.

Art. 16 - Firma Elettronica, Validità Giuridica e Procedura di Sottoscrizione Online

16.1 - Il Cliente prende atto e accetta che il presente Contratto, le Condizioni Generali di Servizio (CGS), l'Allegato AI e ogni ulteriore documento contrattuale correlato possono essere sottoscritti mediante firma elettronica ai sensi del Regolamento (UE) 910/2014 (eIDAS), eventualmente realizzata attraverso procedure di identificazione dell'utente, verifica del numero telefonico, autenticazione mediante OTP via SMS, registrazione della data e dell'ora e archiviazione delle evidenze informatiche, secondo le modalità adottate da Pet4Life S.r.l..

16.2 - La procedura di firma elettronica adottata da Pet4Life S.r.l. garantisce:

a) identificazione del firmatario secondo le procedure adottate da Pet4Life S.r.l.;
b) controllo esclusivo del sistema di firma, mediante OTP (One-Time Password) inviato al numero telefonico verificato;
c) tracciabilità completa dell'operazione, mediante registrazione di audit trail contenente indirizzo IP, data e ora, user agent ed esito della verifica OTP, senza conservare il codice OTP in chiaro.

16.3 - Il Cliente riconosce che la firma elettronica apposta tramite OTP inviato via SMS al numero telefonico verificato costituisce manifestazione inequivocabile della propria volontà contrattuale e che tale OTP è utilizzabile esclusivamente dal Cliente.

16.4 - Il Cliente prende atto che la procedura di firma elettronica prevede due distinte operazioni di firma:

a) una prima firma relativa al Contratto e agli allegati;
b) una seconda firma relativa all'approvazione specifica delle clausole vessatorie ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c.

16.5 - Il Cliente riconosce che la firma elettronica apposta sulla sezione "Clausole vessatorie" costituisce approvazione specifica delle clausole ivi contenute e che tale firma è necessaria per la validità del Contratto.

16.6 - Il Cliente autorizza Pet4Life S.r.l. a conservare, per l'intera durata del rapporto contrattuale e per i successivi termini di legge, il documento firmato, il pacchetto probatorio, i log di firma e gli elementi raccolti per documentare la sottoscrizione.

16.7 - Il Cliente riconosce che la copia del Contratto firmato e del pacchetto probatorio, inviata automaticamente via email al termine della procedura di firma, costituisce prova dell'avvenuta sottoscrizione e della ricezione del documento.

16.8 - Il Cliente accetta che il pagamento del canone, effettuato successivamente alla procedura di firma via OTP, costituisce esecuzione del Contratto già validamente sottoscritto e non sostituisce né integra la firma elettronica.

16.9 - In caso di contestazioni relative alla firma, Pet4Life S.r.l. potrà produrre in giudizio il documento firmato, il pacchetto probatorio, i log di sistema e ogni altro elemento raccolto durante

la procedura, che il Cliente riconosce come validi e idonei a dimostrare la propria identità e la propria volontà contrattuale.

Art. 17 - Archiviazione dei documenti contrattuali e delle evidenze di firma

17.1 - Pet4Life S.r.l. archivia la versione del Contratto e degli allegati sottoscritti dal Cliente, unitamente alle registrazioni della procedura di firma, per documentare il contenuto degli accordi e le modalità con cui il Cliente li ha accettati.

17.2 - L'archiviazione è gestita da Pet4Life S.r.l. mediante sistemi protetti, con misure volte a mantenere i documenti e le relative registrazioni integri, disponibili e protetti da modifiche o cancellazioni non autorizzate. Il servizio non prevede l'affidamento a un conservatore esterno per la conservazione sostitutiva.

17.3 - Le registrazioni comprendono la versione dei documenti sottoscritti, le dichiarazioni accettate, i dati dell'account utilizzato per la firma, la data e l'ora delle due sottoscrizioni e l'esito delle verifiche mediante codice OTP inviato via SMS. Sono inoltre conservate le informazioni necessarie a ricostruire le operazioni di firma e a verificare l'integrità dei documenti.

17.4 - Ciascuna sottoscrizione è associata alla specifica versione dei documenti presentata al Cliente. Gli aggiornamenti successivi non modificano il contenuto dei documenti già sottoscritti né le registrazioni ad essi riferite. Restano fermi gli effetti delle modifiche introdotte ai sensi degli artt. 5.5, 6.12 e 14.2.

17.5 - La documentazione e le relative evidenze di firma sono conservate per la durata del rapporto contrattuale e, successivamente, per il tempo necessario all'adempimento degli obblighi di legge e alla tutela dei diritti delle Parti, nel rispetto della normativa in materia di protezione dei dati personali.

17.6 - Al completamento della procedura di firma, Pet4Life S.r.l. invia all'indirizzo email del firmatario una copia della documentazione sottoscritta e delle relative evidenze di firma. Il Cliente può inoltre scaricarne copia dalla propria area riservata.

17.7 - In caso di contestazioni, ciascuna Parte potrà utilizzare la documentazione e le registrazioni della procedura di firma per far valere i propri diritti, ferma restando la loro valutazione secondo la normativa applicabile.

ALLEGATO 1 – SERVIZIO DI ASSISTENZA

Parte integrante del Contratto di Licenza d'Uso SaaS VetHub, versione 1.1. Disciplina il Servizio di Assistenza incluso nel canone ai sensi dell'art. 6 del Contratto e i servizi professionali a pagamento dell'A11. Le definizioni dell'A1 valgono anche per l'art. 6 del Contratto, anche quando i termini sono scritti con l'iniziale minuscola.

A1. Definizioni

Ticket: la richiesta di assistenza aperta dagli utenti autorizzati del Cliente nella sezione «Supporto» della piattaforma (web, app iOS e Android) o tramite i connettori ufficiali di Pet4Life S.r.l. che consentono di aprire ticket.

Chat di supporto: lo scambio di messaggi scritti tra il Cliente e il personale di Pet4Life S.r.l. all'interno di un ticket.

Presidio: dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, ora italiana (Europe/Rome), esclusi i giorni festivi.

Giorni festivi: le festività nazionali civili e religiose riconosciute dalla legge italiana e il giorno del santo patrono del Comune della sede legale di Pet4Life S.r.l.

Giorno lavorativo: un giorno dal lunedì al venerdì che non sia un giorno festivo.

Ore lavorative: le ore che cadono all'interno del presidio.

Assistente AI: la funzione di chat integrata nella piattaforma che fornisce indicazioni automatiche sull'uso del Servizio.

Presa in carico: il primo messaggio inviato nel ticket da un operatore di Pet4Life S.r.l., oppure il passaggio del ticket allo stato che ne indica la lavorazione (nella piattaforma: «In Corso»), se precedente. Il messaggio può contenere una risposta, una richiesta di informazioni, un rimando al manuale o alla base di conoscenza, o la comunicazione che la richiesta è esclusa dal Servizio di Assistenza.

Chiusura del ticket: la chiusura del ticket da parte di Pet4Life S.r.l. con una soluzione, una soluzione temporanea, un rimando o la comunicazione che la richiesta è esclusa.

A2. Chi può chiedere assistenza

1. Gli utenti autorizzati dal Cliente, finché l'abbonamento è attivo.
2. Con il Servizio sospeso, durante l'accesso in sola lettura successivo alla cessazione e, in ogni caso di cessazione, fino alla cancellazione definitiva dei dati: solo richieste relative all'abbonamento e ai pagamenti, alla consultazione, all'esportazione e al recupero dei dati, con i canali dell'A3.

A3. Canali

1. Il Servizio di Assistenza si richiede esclusivamente aprendo un ticket e la comunicazione su ciascuna richiesta avviene solo tramite la chat di supporto del ticket. L'assistenza telefonica o in videoconferenza non è compresa nel canone e può essere richiesta, se disponibile, solo come servizio a pagamento ai sensi dell'A11.
2. Casi in cui il ticket non è utilizzabile. Il Cliente può scrivere all'indirizzo email indicato nella pagina «Supporto» del sito quando non può aprire un ticket (area riservata non accessibile,

credenziali, Servizio sospeso o in sola lettura, account chiuso, indisponibilità generale del Servizio) e per segnalare usi non autorizzati dell'account o incidenti di sicurezza (CGS art. 7.7). Queste richieste sono gestite durante il presidio; il termine di presa in carico dell'A5 si applica solo ai ticket. Le segnalazioni di sicurezza sono trattate senza ingiustificato ritardo.

3. Disdetta, recesso, contestazioni formali e diffide seguono l'art. 14 del Contratto, non il ticket.

A4. Presidio e calcolo del termine

1. Il termine decorre dall'apertura del ticket se avviene durante il presidio, altrimenti dall'inizio del presidio successivo.
2. Si contano solo le ore lavorative (9 per ogni giorno lavorativo).
3. Esempi, in assenza di giorni festivi: ticket aperto lunedì alle 10:00 → termine mercoledì alle 16:00; venerdì alle 17:00 → mercoledì successivo alle 14:00; sabato o domenica → mercoledì successivo alle 15:00; martedì alle 20:00 → venerdì alle 15:00.

A5. Presa in carico e soluzione

1. Pet4Life S.r.l. prende in carico ogni ticket entro 24 ore lavorative.
2. Il termine riguarda solo la prima presa in carico, non i messaggi successivi né la soluzione della richiesta.
3. La priorità scelta all'apertura (Bassa, Media, Alta, Urgente) è indicativa. Pet4Life S.r.l. organizza la lavorazione secondo la gravità che ha accertato.
4. Le correzioni dei malfunzionamenti sono distribuite con la manutenzione correttiva, nei tempi e nei modi stabiliti da Pet4Life S.r.l., anche tramite soluzioni temporanee o in una versione successiva.

A6. Cosa comprende il Servizio di Assistenza (elenco tassativo)

a) Ricezione dei ticket durante il presidio e loro gestione nei limiti delle lettere da b) a h).

b) Analisi delle segnalazioni di malfunzionamento della piattaforma e, se il malfunzionamento è confermato, la sua correzione secondo l'A5.4, compreso il ripristino dei dati perduti o alterati a causa di un malfunzionamento o di un incidente della piattaforma, con le misure di backup previste dalle CGS e dal DPA.

c) Indicazioni puntuali sull'uso delle funzionalità, anche con rimando al manuale utente o alla base di conoscenza.

d) Registrazione delle richieste di nuove funzionalità, senza impegno di realizzazione né di tempi.

e) Richieste relative all'abbonamento, ai pagamenti e alle fatture del canone e dei servizi a pagamento.

f) L'estrazione dei dati prevista dall'art. 5.13 del Contratto e l'esportazione prevista dal DPA.

g) L'assistenza al Cliente come Titolare del trattamento nei limiti degli artt. 14 e 15 del DPA. L'assistenza in caso di violazione dei dati personali è sempre inclusa.

h) Le segnalazioni di malfunzionamento della procedura di importazione (A8).

A7. Cosa non comprende (esclusioni)

Oltre a quanto non elencato nell'A6, in particolare:

a) interventi presso la sede del Cliente;

b) assistenza telefonica e sessioni in videoconferenza, salvo il servizio a pagamento dell'A11;

c) assistenza da remoto mediante collegamento, controllo o condivisione dello schermo dei dispositivi del Cliente;

d) formazione e addestramento, comprese le spiegazioni estese su funzioni descritte nel manuale o nella base di conoscenza, oltre il rimando alla sezione pertinente;

e) configurazione del Servizio e inserimento di dati per conto del Cliente (listini, template, anagrafiche, impostazioni fiscali, utenze, canali di comunicazione);

f) consulenza fiscale, contabile, legale, in materia di protezione dei dati personali (salvo quanto previsto dall'A6 g)), clinica o veterinaria, incluse le scelte su regime fiscale, aliquote, ENPAV, ritenute, fatturazione elettronica e Sistema Tessera Sanitaria;

g) esecuzione di importazioni per conto del Cliente, migrazioni, conversioni, riconciliazioni, deduplicazioni, normalizzazioni e bonifiche dei dati, e la verifica dei dati importati;

h) sviluppi, personalizzazioni, integrazioni o funzionalità specifiche per il Cliente;

i) interventi su hardware, sistemi operativi, browser, stampanti, rete, connettività, posta elettronica e dispositivi del Cliente;

j) assistenza su software, servizi o sistemi di terzi (commercialista, intermediari o canali di trasmissione non forniti da Pet4Life S.r.l., servizi di pagamento, fornitori di posta, store delle app), salvo il funzionamento delle integrazioni rese disponibili da VetHub;

k) assistenza ai clienti del Cliente (proprietari degli animali) e ad altri terzi;

l) ripristino puntuale di dati cancellati o modificati dal Cliente o dai suoi utenti;

m) estrazioni, report o elaborazioni personalizzate diverse da quelle dell'A6 f);

n) supporto in ispezioni, procedimenti o richieste di Autorità oltre quanto previsto dal DPA;

o) attività fuori dal presidio (reperibilità, interventi serali o festivi);

p) richieste ricevute con canali diversi dal ticket, salvo l'A3.2.

A8. Importazione da GestionVet e da altri sistemi

1. L'importazione è self-service: il Cliente la avvia e la segue in autonomia, secondo le istruzioni del manuale.
2. Se la procedura segnala un errore, si interrompe o non si completa, il Cliente apre un ticket indicando l'importazione interessata, il messaggio ricevuto e l'archivio di provenienza.
3. Il ticket riguarda il funzionamento della procedura. Non comprende l'esecuzione dell'importazione per conto del Cliente, l'analisi o la correzione degli archivi sorgente, la ricostruzione di dati mancanti, né la deduplicazione, riconciliazione o verifica dei dati importati, che restano a carico del Cliente (Contratto art. 7, DPA art. 10).
4. Resta fermo il termine di 30 giorni per contestare i dati importati (DPA art. 10.9); la segnalazione tramite ticket entro tale termine vale come contestazione scritta.

A9. Accesso ai dati per gestire il ticket

L'apertura di un ticket costituisce istruzione documentata del Cliente (DPA art. 8.2 e) e autorizza il personale di Pet4Life S.r.l. ad accedere ai dati strettamente necessari per gestirlo.

A10. Collaborazione del Cliente

1. Il Cliente descrive in modo completo la richiesta (messaggio esatto, percorso, giorno e ora, documento coinvolto), apre un ticket per ogni problema e non inserisce password, codici di accesso o dati personali non necessari.

2. Se il Cliente non fornisce entro 15 giorni le informazioni richieste, il ticket può essere chiuso; il Cliente può riaprirlo rispondendo.

A11. Servizi professionali a pagamento

1. Le prestazioni escluse dal canone, se disponibili, si ordinano dalla sezione «Servizi P4L» dell'area riservata, ai prezzi in vigore al momento dell'ordine, anche in deroga all'art. 5.5 del Contratto, e con pagamento anticipato secondo le modalità indicate nella pagina d'ordine. Pet4Life S.r.l. emette fattura per ciascun ordine.
2. Assistenza telefonica o in videoconferenza. Ciascun ordine dà diritto a una sessione, della durata indicata nella pagina d'ordine. Il Cliente sceglie una fascia di mezza giornata lavorativa tra quelle disponibili nella pagina d'ordine: mattina (9:00–13:00) o pomeriggio (14:00–18:00), dal lunedì al venerdì, ora italiana, esclusi i giorni festivi e le chiusure indicate da Pet4Life S.r.l. Pet4Life S.r.l. fissa l'orario della sessione all'interno della fascia, o in altro momento concordato con il Cliente, e lo comunica via email, con il collegamento per la videoconferenza ove previsto.
3. Il Cliente può annullare la sessione con rimborso totale fino al primo tra i seguenti momenti: le 18:00 del giorno lavorativo precedente la fascia e l'orario fissato. Per le fasce prenotate dopo tale termine la sessione non è annullabile dal Cliente. Pet4Life S.r.l. può annullare la sessione in qualsiasi momento con rimborso totale, che esaurisce ogni pretesa del Cliente salvo dolo o colpa grave. Se all'orario fissato, comunicato via email con almeno due ore di anticipo, il Cliente non risponde a due tentativi di contatto effettuati nei primi 15 minuti, la sessione si considera resa.
4. Durante una videoconferenza l'eventuale condivisione dello schermo è attivata e controllata dal Cliente. Pet4Life S.r.l. non installa software di controllo remoto e non opera sui dispositivi del Cliente.
5. La sessione non garantisce la soluzione della richiesta e non amplia il Servizio di Assistenza incluso nel canone.

A12. Lingua

Il Servizio di Assistenza e i servizi dell'A11 sono prestati in lingua italiana; a discrezione di Pet4Life S.r.l. anche in inglese o in tedesco.

A13. Modifiche

Il presente Allegato può essere modificato secondo l'art. 6.12 del Contratto.

CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO (CGS)

Versione 1.1

Ultimo aggiornamento: 18 novembre 2026

Art. 1 - Efficacia e Struttura delle Condizioni Generali

1.1 - Le presenti Condizioni Generali di Servizio (“CGS”) disciplinano i termini, le modalità e le condizioni di utilizzo del Servizio VetHub fornito da Pet4Life S.r.l. e costituiscono parte integrante, sostanziale e imprescindibile del Contratto di Licenza d’Uso.

1.2 - Le premesse del Contratto e gli allegati richiamati nel Contratto costituiscono parte integrante delle CGS. Le informazioni pubblicate sul sito, nel manuale utente, nella base di conoscenza, nelle risposte dell’Assistente AI e nei materiali commerciali hanno natura informativa e non integrano né modificano il Contratto, le CGS o gli allegati, salvo le informazioni a cui il Contratto rinvia espressamente (listino e piani, modalità di pagamento, pagine d’ordine, recapiti indicati nella pagina «Supporto»). Le comunicazioni di modifica inviate ai sensi dell’art. 11 producono gli effetti ivi previsti.

1.3 - In caso di contrasto tra Contratto e CGS, prevale il Contratto, salvo che le CGS disciplinino aspetti tecnici, operativi o procedurali del Servizio. Il perimetro e le modalità dell’assistenza sono disciplinati esclusivamente dall’art. 6 e dall’Allegato 1 del Contratto, che prevalgono su ogni diversa disposizione delle CGS.

Art. 2 - Adesione al Servizio e Accettazione delle Condizioni

2.1 - Per attivare il Servizio, il Cliente deve completare la procedura di registrazione online, compilare la documentazione contrattuale e accettare integralmente le CGS.

2.2 - Il Contratto si intende concluso nel momento in cui Pet4Life S.r.l., verificato il pagamento del canone e completati i controlli preliminari, invia al Cliente la conferma d’ordine via email.

2.3 - L’account creato per il Cliente corrisponde al profilo “Amministratore”, che ha la facoltà di creare ulteriori profili collaboratori, nei limiti previsti dal piano acquistato.

2.4 - Pet4Life S.r.l. si riserva il diritto di modificare le CGS in qualsiasi momento. Il Cliente può richiedere la versione aggiornata tramite gli indirizzi di contatto ufficiali.

Art. 3 - Obblighi del Cliente relativi alla Sottoscrizione del Servizio

3.1 - Il Cliente si impegna a fornire informazioni veritiere, aggiornate e complete nella fase di registrazione e durante l’intera durata del rapporto contrattuale.

3.2 - Il Cliente è l’unico responsabile della correttezza dei dati comunicati e del rispetto delle normative vigenti.

3.3 - Pet4Life S.r.l. può disattivare temporaneamente o definitivamente l’account del Cliente qualora le informazioni fornite risultino false, incomplete o non aggiornate, motivando la decisione.

Art. 4 - Informazioni sulla Tutela dei Dati Personali (Cliente)

4.1 - I Dati di Registrazione forniti dal Cliente, nonché ogni altra informazione associabile direttamente o indirettamente al Cliente, sono raccolti e trattati da Pet4Life S.r.l. nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (“GDPR”) e della normativa nazionale applicabile in materia di protezione dei dati personali.

4.2 - I dati sono trattati mediante strumenti e procedure informatiche e/o telematiche per le seguenti finalità:

a) Finalità direttamente connesse e strumentali all’erogazione e alla gestione del Servizio, incluse le attività tecniche, amministrative, contabili, di assistenza e manutenzione, nonché ogni operazione necessaria per garantire la corretta fruizione del Servizio in conformità alle presenti CGS.
b) Informazione commerciale, marketing e indagini di mercato, invio di materiale pubblicitario relativo a prodotti e servizi di Pet4Life S.r.l., anche mediante strumenti automatizzati.
c) Rilevazione della qualità dei Servizi e del grado di soddisfazione del Cliente, eseguite sia direttamente da Pet4Life S.r.l. sia tramite società specializzate.
d) Indagini a carattere statistico, anche mediante anonimizzazione dei dati.

4.3 - Il conferimento dei Dati di Registrazione ha natura facoltativa; tuttavia, il mancato conferimento dei dati necessari per le finalità di cui alla lett. a) impedisce l’erogazione del Servizio.

4.4 - Alcuni dati potranno essere comunicati da Pet4Life S.r.l. a società del gruppo Pet4Life o a terzi incaricati dell’esecuzione di attività direttamente connesse e strumentali all’erogazione del Servizio.

4.5 - Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente nomina Pet4Life S.r.l. Responsabile del Trattamento, limitatamente alla gestione informatica dei database del Cliente, escludendo qualsiasi responsabilità in ordine al contenuto dei dati e al loro utilizzo da parte del Cliente.

4.6 - Il Cliente conserva tutti i diritti previsti dagli artt. 15–22 GDPR, inclusi:

- diritto di accesso;
- diritto di rettifica;
- diritto alla cancellazione;
- diritto alla limitazione del trattamento;
- diritto alla portabilità;
- diritto di opposizione;
- diritto di revoca del consenso.

4.7 - Per esercitare tali diritti, il Cliente deve inviare richiesta scritta a Pet4Life S.r.l. presso la sede indicata nel Contratto.

4.8 - Accettando le presenti CGS, il Cliente autorizza Pet4Life S.r.l. alla raccolta, comunicazione e trasferimento dei propri dati personali nei limiti e per le finalità indicate nel presente articolo.

Art. 5 - Informazioni sulla Privacy degli Assistiti e Sicurezza dei Dati

5.1 - Il Cliente è Titolare del Trattamento dei dati personali degli assistiti ai sensi del GDPR e deve compiere tutti gli atti previsti dalla normativa, incluse:

- definizione dei profili di accesso dei collaboratori;
- predisposizione delle misure di sicurezza ex art. 32 GDPR;
- gestione dei consensi informati;
- adozione delle misure autorizzative e organizzative interne.

5.2 - Pet4Life S.r.l. assume esclusivamente compiti di **conservazione dei dati**, che restano affidati a Pet4Life S.r.l. in qualità di Responsabile del Trattamento, con accesso limitato alle attività di manutenzione e di assistenza richieste dal Cliente; l'apertura di un ticket autorizza l'accesso ai dati strettamente necessari alla sua gestione.

5.3 - VetHub è dotato di misure di sicurezza che permettono al Cliente di definire le profilazioni d'accesso in base alle caratteristiche funzionali del proprio studio. Tuttavia, è onere del Cliente adottare tutte le misure organizzative e tecniche necessarie per realizzare il proprio sistema di sicurezza nel trattamento dei dati personali.

5.4 - Il personale di Pet4Life S.r.l. è tenuto al segreto professionale e può accedere agli archivi del Cliente esclusivamente per le necessità di manutenzione e di assistenza autorizzate, anche tramite ticket.

5.5 - VetHub consente al Cliente di creare e gestire utenze per i propri collaboratori. Il Cliente è responsabile:

- della condivisione delle informazioni cui tali collaboratori avranno accesso;
- della corretta istruzione dei collaboratori sulle procedure di accesso e gestione dei dati;
- della conformità delle autorizzazioni concesse.

5.6 - Il Cliente è l'unico responsabile della liceità del trattamento dei dati degli assistiti, della correttezza delle informazioni inserite e della conformità alle normative veterinarie e sanitarie.

5.7 - Pet4Life S.r.l. non risponde della correttezza, conformità, completezza o esattezza dei dati inseriti dal Cliente, né delle modalità di acquisizione del consenso informato.

5.8 - Le misure di sicurezza adottate da Pet4Life S.r.l. includono:

- crittografia dei dati;
- backup giornalieri;
- sistemi di disaster recovery;
- controlli di accesso;
- logging delle operazioni;
- infrastruttura cloud conforme agli standard di settore.

5.9 - I dati rimangono accessibili dalla sede del Cliente tramite Internet e disponibili alle Autorità Ispettive.

Art. 6 - Condizioni di Fornitura del Servizio

6.1 - Il Servizio è accessibile tramite applicazione web e app mobile (Android e iOS).

6.2 - Alcuni componenti software possono essere installati localmente sul dispositivo del Cliente; il mancato consenso all'installazione può impedire la fruizione del Servizio.

6.3 - Pet4Life S.r.l. può sospendere il Servizio per manutenzioni tecniche o in caso di mancato rispetto delle condizioni contrattuali.

6.4 - Le comunicazioni tecniche rese disponibili via email, sito o applicativo hanno natura informativa e operativa e non ampliano le prestazioni dovute dal Contratto.

Art. 7 - Account, Password, Sicurezza e Imputabilità delle Operazioni

7.1 - A seguito dell'accettazione delle presenti CGS e dell'avvenuto pagamento del corrispettivo previsto, Pet4Life S.r.l. abilita il Cliente con un proprio account ("User ID"), corrispondente all'indirizzo email fornito in fase di registrazione, e con una password definita dal Cliente stesso. Il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile dell'account, della password e dei codici di accesso.

7.2 - Come ulteriore livello di sicurezza, in fase di registrazione viene effettuata una verifica del possesso dell'indirizzo email fornito dal Cliente. Il Cliente è responsabile della corretta gestione dell'indirizzo email associato all'account.

7.3 - Il Cliente accede al Servizio tramite l'interfaccia web messa a disposizione da Pet4Life S.r.l. e tramite l'app mobile. Il codice identificativo assegnato identifica l'utente che esegue le operazioni propedeutiche all'erogazione del Servizio.

7.4 - Il Cliente si impegna a custodire la propria User ID, la password e ogni altro codice di accesso, adottando tutte le misure idonee ad impedirne la conoscibilità da parte di soggetti terzi e l'utilizzo non autorizzato del proprio account.

7.5 - Il Cliente è consapevole che, ai fini della regolazione dell'accesso al Servizio, l'autenticazione è rimessa esclusivamente alla verifica dell'account (User ID) e della password. Pertanto, **tutte le operazioni effettuate tramite l'account del Cliente sono automaticamente imputate al Cliente stesso**, senza eccezioni di sorta.

7.6 - Il Cliente esonera espressamente e si obbliga a tenere indenne Pet4Life S.r.l. da qualsiasi responsabilità derivante da:

- utilizzo non corretto dell'account;
- smarrimento, sottrazione o compromissione della riservatezza della password;
- mancata custodia delle credenziali;
- accessi non autorizzati derivanti da negligenza del Cliente.

7.7 - Il Cliente deve comunicare immediatamente a Pet4Life S.r.l. qualsiasi utilizzo non autorizzato della password o dell'account, nonché qualsiasi violazione delle regole di sicurezza di cui venga a conoscenza. La comunicazione avviene tramite ticket o all'indirizzo email previsto dall'Allegato 1 del Contratto (A3.2). Al ricevimento della segnalazione, Pet4Life S.r.l. potrà disabilitare l'accesso al Servizio. La riattivazione avverrà solo dopo il ricevimento di apposita comunicazione scritta del Cliente.

7.8 - L’applicazione web e l’app mobile chiudono automaticamente la sessione dopo un periodo di inattività, oggi pari a 1 ora, che Pet4Life S.r.l. può modificare per ragioni di sicurezza; allo scadere l’utente deve effettuare di nuovo l’accesso. Il logout automatico è una misura di sicurezza aggiuntiva e non sostituisce l’obbligo del Cliente di chiudere la sessione e di custodire i dispositivi da cui accede (art. 7.6). Salvo dolo o colpa grave, Pet4Life S.r.l. non risponde dei danni derivanti dall’uso, da parte di persone non autorizzate, di una sessione rimasta aperta su un dispositivo del Cliente.

7.9 - Il Cliente riconosce e accetta espressamente che Pet4Life S.r.l. potrà sempre produrre, quale prova delle operazioni effettuate dal Cliente e dei rapporti con il Cliente stesso, mezzi di prova ricavabili dai sistemi e dalle procedure informatiche utilizzate per regolare l’accesso al Servizio, inclusi:

- log di accesso;
- registrazioni delle operazioni;
- timestamp;
- identificativi degli utenti;
- tracce informatiche generate automaticamente dal sistema.

7.10 - Il Cliente riconosce che qualsiasi tentativo di:

- aggirare le misure di sicurezza;
- accedere a componenti del sistema non autorizzate;
- alterare o manomettere le credenziali;
- interferire con i sistemi di autenticazione;

costituisce grave violazione delle presenti CGS e legittima Pet4Life S.r.l. a sospendere o disattivare l’account del Cliente.

7.11 - Il Cliente è responsabile della corretta gestione delle utenze dei propri collaboratori, della definizione dei profili di accesso e della conformità delle autorizzazioni concesse. Pet4Life S.r.l. non risponde dell’utilizzo improprio delle utenze da parte dei collaboratori del Cliente.

7.12 - Le disposizioni del presente articolo rimangono valide anche dopo la cessazione del Contratto, per qualsiasi causa.

Art. 8 - Conservazione dei Dati

8.1 - Pet4Life S.r.l. garantisce la segretezza e sicurezza dell’archiviazione dei dati, ma non risponde della correttezza dei dati inseriti dal Cliente.

8.2 - I dati rimangono accessibili dalla sede del Cliente tramite Internet e disponibili alle Autorità Ispettive.

8.3 - In caso di recesso, mancato rinnovo o risoluzione:

- conservazione garantita per **30 giorni**;
- trascorsi 30 giorni, Pet4Life invia un sollecito per la riconsegna dei dati;
- trascorsi ulteriori 30 giorni, i dati vengono cancellati definitivamente.

8.4 - Il Cliente può sottoscrivere un servizio aggiuntivo a pagamento di “archivio di consultazione”, alle condizioni in vigore al momento dell’ordine.

8.5 - I dati necessari per obblighi fiscali o legali sono conservati per una durata secondo i termini di legge.

Art. 9 - Qualità del Servizio, Responsabilità e Garanzie

9.1 - Pet4Life S.r.l. eroga il Servizio con diligenza professionale, salvo cause di forza maggiore.

9.2 - Pet4Life S.r.l. non è responsabile per:

- malfunzionamenti dell’hardware o software del Cliente;
- indisponibilità della rete Internet;
- malfunzionamenti di sistemi terzi;
- manomissioni del software da parte del Cliente o terzi.

9.3 - Il Cliente manleva Pet4Life S.r.l. per:

- modalità di inserimento dei dati;
- gestione dei consensi informati;
- correttezza delle informazioni cliniche.

9.4 - La responsabilità di Pet4Life S.r.l., salvo dolo o colpa grave, è limitata ai danni diretti e non può eccedere il 20% del canone annuale.

Art. 10 - Sospensione, Interruzione e Disattivazione del Servizio

10.1 - Pet4Life S.r.l. può disattivare l’account del Cliente previo invio di comunicazione motivata.

10.2 - In caso di forza maggiore, Pet4Life S.r.l. farà quanto possibile per mantenere le registrazioni, senza assumere obblighi ulteriori.

Art. 11 - Modifiche al Servizio e alle CGS

11.1 - Pet4Life S.r.l. può introdurre modifiche al Servizio o alle CGS per adeguamenti tecnici, normativi o miglioramenti funzionali.

11.2 - Le modifiche saranno comunicate tramite email o area riservata.

DATA PROCESSING AGREEMENT (DPA)

ACCORDO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

Versione 1.1

Ultimo aggiornamento: 18 novembre 2026

Art. 1 - PREMESSE

1.1 - Il presente Data Processing Agreement ("DPA") disciplina le condizioni e le modalità con cui Pet4Life S.r.l. tratta dati personali per conto del Cliente nell'ambito dell'erogazione della piattaforma VetHub.

1.2 - Il presente DPA costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto di Licenza d'Uso SaaS VetHub ("Contratto") e deve essere interpretato congiuntamente alla restante documentazione contrattuale applicabile.

1.3 - Le Parti riconoscono che, nell'ambito dell'utilizzo della piattaforma VetHub, Pet4Life può accedere, conservare, organizzare, elaborare e trattare dati personali appartenenti alla sfera di controllo del Cliente.

1.4 - Con il presente accordo le Parti intendono disciplinare i reciproci diritti e obblighi ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Art. 2 - DEFINIZIONI

2.1 - Ai fini del presente DPA si applicano le definizioni contenute nel Regolamento (UE) 2016/679.

2.2 - Per "Servizio" si intende la piattaforma VetHub e tutti i moduli, componenti, integrazioni e funzionalità ad essa associati.

2.3 - Per "Dati del Cliente" si intendono tutti i dati personali trattati dal Cliente mediante la piattaforma.

2.4 - Per "Interessati" si intendono le persone fisiche cui i dati personali si riferiscono.

2.5 - Per "Sub-Responsabile" si intende qualsiasi soggetto terzo incaricato da Pet4Life dello svolgimento di specifiche attività di trattamento necessarie all'erogazione del Servizio.

Art. 3 - RUOLO DELLE PARTI

3.1 - Nell'ambito delle attività svolte tramite VetHub il Cliente agisce quale Titolare del Trattamento ai sensi dell'art. 4, n. 7 del GDPR.

3.2 - Pet4Life agisce quale Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 4, n. 8 del GDPR e tratta i dati esclusivamente per conto del Cliente e secondo le istruzioni ricevute.

3.3 - Il Cliente mantiene ogni responsabilità connessa:

a) alla liceità della raccolta dei dati;
b) alla corretta individuazione della base giuridica del trattamento;
c) all'adempimento degli obblighi informativi verso gli interessati;
d) alla gestione dei diritti degli interessati;
e) alla conformità del trattamento alla normativa applicabile.

3.4 - Per i trattamenti relativi alla gestione del rapporto contrattuale, fatturazione, gestione amministrativa, prevenzione delle frodi, sicurezza dei sistemi e adempimento di obblighi di legge, Pet4Life opera quale autonomo Titolare del Trattamento.

Art. 4 - OGGETTO DEL TRATTAMENTO

4.1 - Pet4Life tratta i dati personali esclusivamente nella misura necessaria all'erogazione del Servizio VetHub e delle funzionalità richieste dal Cliente.

4.2 - Le attività di trattamento possono comprendere:

a) raccolta;
b) registrazione;
c) organizzazione;
d) strutturazione;
e) conservazione;
f) consultazione;
g) elaborazione;
h) estrazione;
i) interconnessione;
j) cancellazione;
k) distruzione.

4.3 - Il trattamento può essere effettuato mediante infrastrutture cloud, sistemi informatici, strumenti software, procedure automatizzate e piattaforme tecnologiche utilizzate per l'erogazione del Servizio.

4.4 - Pet4Life non utilizza i dati trattati per conto del Cliente per finalità proprie incompatibili con le istruzioni ricevute.

Art. 5 - NATURA E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

5.1 - I dati personali vengono trattati per consentire l'erogazione della piattaforma e delle relative funzionalità operative.

5.2 - Le finalità del trattamento possono comprendere:

a) gestione delle anagrafiche;
b) conservazione dei dati inseriti dagli utenti;
c) gestione documentale;
d) gestione dei dati clinici e amministrativi;
e) backup e disaster recovery;
f) monitoraggio della sicurezza;
g) assistenza tecnica;
h) manutenzione correttiva ed evolutiva;
i) gestione delle funzionalità AI eventualmente attivate dal Cliente.

5.3 - Il trattamento è limitato a quanto strettamente necessario per l'erogazione del Servizio.

Art. 6 - CATEGORIE DI DATI PERSONALI

6.1 - I dati trattati possono comprendere, in funzione dell'utilizzo effettuato dal Cliente:

Dati identificativi

- nome e cognome;
- indirizzo;
- recapiti;
- codice fiscale;
- dati di contatto.

Dati amministrativi

- preventivi;
- fatture;
- informazioni economiche;
- dati di pagamento.

Dati professionali e operativi

- dati relativi alle attività veterinarie;
- documentazione professionale;
- storico delle prestazioni.

Dati relativi agli animali

- identificativi;
- microchip;
- razza;
- sesso;
- età;
- anamnesi;
- informazioni cliniche.

Dati tecnici

- log di accesso;
- indirizzi IP;
- metadati operativi;
- audit trail.

6.2 - La natura effettiva dei dati trattati dipende dalle informazioni caricate e gestite autonomamente dal Cliente.

Art. 7 - CATEGORIE DI INTERESSATI

Possono essere interessati del trattamento:

a) proprietari degli animali;
b) clienti del Cliente;
c) dipendenti del Cliente;
d) collaboratori del Cliente;
e) consulenti;
f) utenti autorizzati della piattaforma;
g) ulteriori soggetti i cui dati siano inseriti dal Cliente.

Art. 8 - ISTRUZIONI DOCUMENTATE DEL TITOLARE

8.1 - Pet4Life tratta i dati esclusivamente sulla base delle istruzioni documentate ricevute dal Cliente.

8.2 - Costituiscono istruzioni documentate impartite dal Cliente a Pet4Life ai sensi dell'art. 28 del GDPR:

a) il Contratto SaaS;
b) il presente DPA;
c) le configurazioni, le impostazioni e le autorizzazioni definite dal Cliente all'interno della piattaforma;
d) le operazioni, i comandi e le attività eseguite dagli utenti autorizzati attraverso VetHub;
e) le richieste di assistenza, supporto tecnico, manutenzione o intervento trasmesse dal Cliente tramite ticket o con gli altri canali previsti dall’Allegato 1 del Contratto;
f) l'attivazione delle funzionalità di importazione, esportazione, sincronizzazione, migrazione o integrazione dei dati rese disponibili dalla piattaforma.

8.3 - Qualora Pet4Life ritenga che una istruzione ricevuta violi la normativa applicabile, informerà il Cliente senza ingiustificato ritardo.

Art. 9 - COMUNICAZIONI EMAIL AI CLIENTI DEL CLIENTE E MISURAZIONE DELLE INTERAZIONI

9.1 - Per le email che il Cliente invia ai propri clienti tramite VetHub (comunicazioni di servizio, promemoria, documenti e campagne), il Cliente agisce quale Titolare del Trattamento e Pet4Life quale Responsabile. Pet4Life si avvale dei fornitori di invio indicati nell’elenco dei Sub-Responsabili.

9.2 - Su istruzione del Cliente, Pet4Life:

a) invia le email ai destinatari indicati dal Cliente;
b) tratta gli esiti tecnici di consegna (consegna, mancato recapito, segnalazione di spam), necessari al recapito e alla gestione degli indirizzi non validi;

c) registra in VetHub aperture e clic e li rende disponibili nelle statistiche individuali del Cliente soltanto se il destinatario ha prestato il consenso verso quel Titolare prima dell'invio e tale consenso è ancora attivo quando l'evento viene elaborato;

9.3 - Per queste misurazioni in VetHub sono trattati: indirizzo email, identificativo del messaggio, tipo di evento, data e ora; come prova della scelta, stato, origine, data e ora, versione dell'informativa, testo mostrato e lingua.

9.4 - Il Cliente è responsabile di:

a) informare gli interessati prima della raccolta, anche tramite il modello di informativa reso disponibile dalla piattaforma, che il Cliente verifica e integra sotto la propria responsabilità;
b) raccogliere il consenso alla misurazione e poterlo dimostrare, anche per i contatti importati da altri sistemi;
c) non considerare concesso un consenso assente e non desumerlo da consensi resi per altre finalità, comprese le prestazioni veterinarie, i dati sanitari, la profilazione e le comunicazioni promozionali.

9.5 - La scelta dell'interessato vale per il singolo Titolare: lo stesso indirizzo email presso cliniche diverse conserva scelte indipendenti. L'assenza, il rifiuto o la revoca del consenso alla misurazione non impediscono l'invio delle comunicazioni altrimenti lecite.

9.6 - Pet4Life mette a disposizione degli interessati strumenti per revocare la sola misurazione individuale in VetHub senza account, applica la revoca agli invii successivi, compresi i reinvii, e scarta dalle statistiche individuali le aperture e i clic ricevuti dopo la revoca, anche se riferiti a messaggi precedenti. Le copie inviate a un indirizzo diverso da quello registrato per il cliente non contengono il collegamento di gestione della scelta del cliente e non alimentano le sue statistiche individuali in VetHub.

9.7 - I dati di apertura e clic registrati in VetHub sono conservati per 12 mesi dall'invio del messaggio e rimossi dalle statistiche individuali alla revoca. Le prove delle scelte sono conservate per la durata della registrazione dell'interessato in VetHub.

9.8 - Pet4Life non utilizza i dati di cui al presente articolo per proprie finalità di marketing.

Art. 10 - IMPORTAZIONE DATI DA GESTIONVET E SISTEMI TERZI

10.1 - Le funzionalità di importazione dei dati da GestionVet o da altri sistemi gestionali sono eseguite esclusivamente su richiesta del Cliente.

10.2 - L'attivazione delle procedure di importazione costituisce istruzione documentata ai sensi dell'art. 28 GDPR.

10.3 - Il Cliente garantisce:

a) di essere autorizzato all'accesso agli archivi oggetto di migrazione;
b) di disporre di una valida base giuridica per il trattamento dei dati importati;
c) che l'operazione di trasferimento è lecita.

10.4 - Pet4Life non effettua verifiche preventive sulla titolarità degli archivi né sull'origine dei dati.

10.5 - Le Parti riconoscono che sistemi differenti possono utilizzare strutture dati differenti.

10.6 - Di conseguenza la procedura di migrazione può richiedere operazioni di adattamento, conversione o trasformazione tecnica dei dati.

10.7 - Pet4Life non garantisce la perfetta corrispondenza tra:

a) struttura dati del sistema sorgente;
b) struttura dati di VetHub;

10.8 - Il Cliente si impegna a verificare i dati importati prima del loro utilizzo operativo.

10.9 - Salvo contestazione scritta entro trenta (30) giorni dall'importazione, i dati migrati si intendono verificati e accettati dal Cliente.

10.10 - Le funzionalità di importazione sono self-service. Pet4Life non esegue l'importazione per conto del Cliente, salvo un servizio professionale a pagamento ordinato separatamente.

Art. 11 - RISERVATEZZA E PERSONALE AUTORIZZATO

11.1 - Pet4Life assicura che le persone autorizzate al trattamento siano vincolate da obblighi di riservatezza.

11.2 - Il personale autorizzato riceve istruzioni adeguate in materia di protezione dei dati personali.

11.3 - L'accesso ai dati è limitato ai soggetti che ne abbiano effettiva necessità per lo svolgimento delle attività autorizzate.

Art. 12 - MISURE TECNICHE E ORGANIZZATIVE

12.1 - Pet4Life adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR.

12.2 - Tra tali misure possono rientrare:

a) autenticazione degli utenti;
b) gestione profilata degli accessi;
c) cifratura delle comunicazioni;
d) backup automatici con frequenza almeno giornaliera;
e) disaster recovery;
f) monitoraggio infrastrutturale;
g) logging e audit trail;
h) protezione contro accessi non autorizzati;
i) gestione degli incidenti di sicurezza.

12.3 - Le misure possono essere aggiornate nel tempo in funzione dell'evoluzione tecnologica e dei rischi individuati.

Art. 13 - SUB-RESPONSABILI

13.1 - Il Cliente autorizza Pet4Life a ricorrere a Sub-Responsabili.

13.2 - Essi possono comprendere:

- provider cloud;
- provider infrastrutturali;
- servizi di autenticazione;
- sistemi di monitoraggio;
- servizi di backup;

- servizi email;
- servizi AI;
- servizi di conservazione documentale.

13.3 - Pet4Life impone ai Sub-Responsabili obblighi contrattuali sostanzialmente equivalenti a quelli previsti nel presente DPA.

Art. 14 - ASSISTENZA AL TITOLARE

14.1 - Tenendo conto della natura del trattamento, delle informazioni a disposizione e delle caratteristiche del Servizio, Pet4Life assiste il Cliente nell'adempimento degli obblighi previsti dal GDPR, nei limiti in cui tale assistenza sia ragionevolmente necessaria e proporzionata rispetto alle attività svolte quale Responsabile del Trattamento.

14.2 - L'assistenza può riguardare, a titolo esemplificativo:

a) la messa a disposizione delle funzioni della piattaforma con cui il Cliente riscontra le richieste di esercizio dei diritti degli interessati (consultazione, esportazione, rettifica, cancellazione) e delle informazioni necessarie;
b) la messa a disposizione delle informazioni in possesso di Pet4Life necessarie a rispondere alle richieste delle Autorità di controllo;
c) la predisposizione di informazioni necessarie per la conduzione di valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati (DPIA);
d) la gestione di incidenti di sicurezza e violazioni dei dati personali;
e) la verifica delle misure tecniche ed organizzative applicabili al Servizio.

14.3 - Qualora Pet4Life riceva direttamente una richiesta da parte di un interessato relativa a dati trattati per conto del Cliente, Pet4Life potrà:

a) trasmettere la richiesta al Cliente;
b) invitare l'interessato a rivolgersi direttamente al Cliente;
c) fornire assistenza al Cliente nella predisposizione della risposta.

14.4 - Salvo ove diversamente previsto dalla normativa applicabile, il Cliente rimane l'unico responsabile della valutazione delle richieste ricevute dagli interessati e delle decisioni assunte in merito al loro accoglimento.

14.5 - Per “normale supporto operativo” si intende il Servizio di Assistenza di cui all’art. 6 e all’Allegato 1 del Contratto. Restano in ogni caso comprese nel canone l’assistenza prevista dall’art. 15 e la messa a disposizione delle informazioni necessarie a dimostrare il rispetto dell’art. 28 GDPR. Le attività di assistenza eccedenti il normale supporto operativo del Servizio, qualora richiedano interventi straordinari, consulenza specialistica o attività tecniche significative, potranno essere oggetto di separata quotazione economica. Rientrano in tali attività, oltre quanto previsto dall’art. 14.2: questionari di sicurezza predisposti dal Cliente, partecipazione a valutazioni d’impatto (DPIA) specifiche del Cliente, gestione operativa di richieste degli interessati per conto del Cliente, supporto in procedimenti dinanzi all’Autorità non derivanti da inadempimenti di Pet4Life.

Art. 15 - Gestione delle Violazioni dei Dati Personali (Data Breach)

15.1 - Pet4Life adotta procedure organizzative e tecniche finalizzate all'identificazione, gestione, contenimento e mitigazione degli incidenti di sicurezza che possano comportare una violazione dei dati personali trattati per conto del Cliente.

15.2 - Qualora Pet4Life venga a conoscenza di una violazione di dati personali che coinvolga dati trattati per conto del Cliente, informerà quest'ultimo senza ingiustificato ritardo dopo aver acquisito un ragionevole livello di conoscenza dell'evento.

15.3 - La comunicazione potrà contenere, ove disponibili:

a. la descrizione della natura dell'incidente;
b. le categorie di dati coinvolti;
c. le categorie di interessati coinvolti;
d. le possibili conseguenze dell'evento;
e. le misure adottate o proposte per limitare gli effetti della violazione;
f. eventuali raccomandazioni operative rivolte al Cliente.

15.4 - Le informazioni potranno essere comunicate progressivamente qualora non siano immediatamente disponibili tutti gli elementi necessari alla corretta valutazione dell'incidente.

15.5 - Pet4Life collaborerà ragionevolmente con il Cliente al fine di consentire a quest'ultimo di adempiere agli eventuali obblighi di notifica verso l'Autorità Garante o verso gli interessati previsti dagli artt. 33 e 34 GDPR.

15.6 - Resta inteso che la valutazione circa la sussistenza degli obblighi di notifica e le conseguenti decisioni rimangono di esclusiva competenza del Cliente in qualità di Titolare del Trattamento.

15.7 - Le attività di cui al presente articolo non sono subordinate al pagamento di corrispettivi aggiuntivi.

Art. 16 - Trasferimenti Internazionali di Dati

16.1 - Pet4Life si impegna a trattare i dati personali prevalentemente all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) o in Paesi che beneficiano di una decisione di adeguatezza adottata dalla Commissione Europea.

16.2 - Qualora, per ragioni tecniche o operative connesse all'erogazione del Servizio, si renda necessario il trasferimento di dati personali verso Paesi terzi o organizzazioni internazionali, Pet4Life adotterà uno dei meccanismi di garanzia previsti dagli artt. 44 e seguenti del GDPR.

16.3 - Tali meccanismi possono includere:

a. decisioni di adeguatezza della Commissione Europea;
b. Clausole Contrattuali Standard (Standard Contractual Clauses);
c. norme vincolanti d'impresa (Binding Corporate Rules);
d. ulteriori strumenti riconosciuti dalla normativa applicabile.

16.4 - L'eventuale utilizzo di fornitori tecnologici internazionali da parte di Pet4Life non modifica il ruolo delle Parti né le responsabilità previste dal presente DPA.

16.5 - Il Cliente autorizza espressamente tali trasferimenti nella misura necessaria all'erogazione del Servizio e nel rispetto delle garanzie previste dalla normativa applicabile.

Art. 17 - Restituzione, Esportazione e Cancellazione dei Dati

17.1 - Pet4Life mette a disposizione del Cliente le funzionalità e le procedure previste contrattualmente per consentire l'esportazione dei dati di sua titolarità.

17.2 - L'esportazione sarà effettuata nei limiti delle funzionalità tecnicamente disponibili e secondo i formati supportati dalla piattaforma al momento della richiesta.

17.3 - Salvo diverso accordo scritto, le attività di:

a. migrazione verso piattaforme concorrenti;
b. riconciliazione dei dati;
c. conversione personalizzata dei formati;
d. normalizzazione dei database;
e. bonifica dei dati;

non sono comprese nelle prestazioni standard del Servizio.

17.4 - Decorso il periodo di conservazione previsto dal Contratto SaaS e dalle Condizioni Generali di Servizio, Pet4Life potrà procedere alla cancellazione definitiva dei dati presenti nei propri sistemi.

17.5 - La cancellazione non riguarderà i dati che Pet4Life sia tenuta a conservare in adempimento di obblighi di legge, esigenze fiscali, obblighi probatori o richieste provenienti da Autorità competenti.

17.6 - I dati conservati per obbligo normativo saranno trattati esclusivamente per tali finalità e per il periodo strettamente necessario.

17.7 - Decorso il termine di conservazione previsto dalla normativa applicabile anche tali dati saranno cancellati o anonimizzati.

Art. 18 - Verifiche e Audit

18.1 - Il Cliente può richiedere informazioni ragionevoli circa le misure tecniche ed organizzative adottate da Pet4Life per la protezione dei dati personali trattati nell'ambito del Servizio.

18.2 - Le verifiche richieste dal Cliente dovranno essere:

a. pertinenti rispetto al Servizio utilizzato;
b. proporzionate ai rischi del trattamento;
c. svolte in modo da non compromettere la sicurezza delle infrastrutture;
d. compatibili con la tutela della riservatezza di altri clienti di Pet4Life.

18.3 - Pet4Life potrà soddisfare tali richieste mediante:

a. documentazione tecnica;
b. policy di sicurezza;
c. certificazioni disponibili;
d. report di audit;
e. questionari di compliance standard predisposti da Pet4Life;
f. ulteriori evidenze ragionevolmente idonee.

18.4 - Eventuali audit in loco potranno essere effettuati esclusivamente previo accordo scritto tra le Parti e con preavviso ragionevole.

18.5 - Gli eventuali costi straordinari sostenuti da Pet4Life per gestire richieste di audit particolarmente complesse potranno essere oggetto di separata regolamentazione economica.

Art. 19 - Responsabilità delle Parti

19.1 - Le Parti riconoscono che il presente DPA integra il Contratto SaaS e non ne modifica il regime di responsabilità.

19.2 - Ciascuna Parte risponde nei confronti dell'altra per i danni derivanti dalla violazione degli obblighi ad essa direttamente imputabili ai sensi della normativa applicabile.

19.3 - Il Cliente rimane responsabile:

a. della liceità della raccolta dei dati;
b. della correttezza delle basi giuridiche;
c. dell'adempimento degli obblighi informativi;
d. della gestione dei consensi eventualmente necessari;
e. della conformità del trattamento svolto attraverso VetHub.

19.4 - Pet4Life risponde esclusivamente per gli obblighi che le competono in qualità di Responsabile del Trattamento.

19.5 - Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge, trovano applicazione le limitazioni di responsabilità previste dal Contratto SaaS.

Art. 20 - Durata del DPA e Disposizioni Finali

20.1 - Il presente DPA entra in vigore contestualmente alla sottoscrizione o accettazione del Contratto SaaS VetHub.

20.2 - Il DPA rimane efficace per l'intera durata del rapporto contrattuale e per tutto il periodo in cui Pet4Life continui a trattare dati personali per conto del Cliente.

20.3 - La cessazione del Contratto comporta automaticamente la cessazione del presente DPA, fatti salvi gli obblighi che per loro natura devono continuare a produrre effetti anche successivamente alla conclusione del rapporto.

20.4 - Qualora una disposizione del presente DPA sia dichiarata nulla, invalida o inefficace, le restanti disposizioni continueranno a mantenere piena validità ed efficacia.

20.5 - Per quanto non espressamente previsto dal presente DPA trovano applicazione:

a. il Regolamento (UE) 2016/679;
b. il D.Lgs. 196/2003 e successive modificazioni;
c. il Contratto SaaS VetHub;
d. le Condizioni Generali di Servizio;
e. la restante documentazione contrattuale applicabile.

20.6 - In caso di contrasto tra il presente DPA e il Contratto SaaS, prevalgono le disposizioni del presente DPA per tutte le materie concernenti il trattamento dei dati personali.

Allegato A Fornitori e destinatari dei dati

I servizi elencati sono utilizzati nella misura necessaria alle funzionalità attivate dal Cliente. Per i dati trattati per conto del Cliente, si applicano gli obblighi del presente DPA e le garanzie sui trasferimenti previste nella documentazione contrattuale.

Google Cloud Platform: infrastruttura, database, archiviazione dei documenti e delle registrazioni audio, elaborazione e registri tecnici del Servizio.

Google Vertex AI: funzioni di intelligenza artificiale basate su Gemini; trattamento delle richieste, delle registrazioni audio e dei dati necessari alla funzione utilizzata.

Google Firebase Cloud Messaging e Apple Push Notification service: notifiche push; identificativi dei dispositivi e contenuti delle notifiche.

Brevo: invio delle email; indirizzi, contenuti, allegati, esiti di consegna e dati di interazione con i messaggi, secondo le finalità descritte nell'Informativa Privacy e nel presente DPA.

Twilio e Meta Platforms tramite WhatsApp: invio di SMS e messaggi WhatsApp; numeri di telefono, contenuti ed esiti di consegna. Twilio è utilizzato anche per i codici OTP via SMS.

Openapi S.p.A., con Namirial S.p.A.: firma elettronica qualificata delle fatture verso la Pubblica Amministrazione, quando la funzione è attiva; dati e contenuto della fattura. Questo servizio è distinto dalla firma via OTP della documentazione contrattuale.

Altri fornitori e destinatari

Stripe gestisce i pagamenti dei corrispettivi di Pet4Life e i relativi dati di pagamento. Expo (650 Industries) supporta la distribuzione e gli aggiornamenti delle app e tratta i dati tecnici necessari a tali operazioni. Questi trattamenti riguardano il rapporto con Pet4Life e sono distinti dai trattamenti svolti per conto del Cliente.

Per gli adempimenti fiscali attivati dal Cliente, i destinatari pubblici comprendono l'Agenzia delle Entrate tramite il Sistema di Interscambio e il Ministero dell'economia e delle finanze tramite il Sistema Tessera Sanitaria. Tali destinatari non sono Sub-Responsabili di Pet4Life.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")

Versione 1.1

Ultimo aggiornamento: 4 novembre 2026

Art. 1 - TITOLARE DEL TRATTAMENTO

1.1 - Il Titolare del Trattamento dei dati personali è:

Pet4Life S.r.l.

Sede Legale: Str. Malaspina 5, 20096 Pioltello (MI)

P. IVA: 14442620960

E-mail: privacy@pet4life.it

PEC: pet4Life@pec.it

(di seguito anche il "Titolare" o "Pet4Life").

1.2 - Per qualsiasi informazione relativa al trattamento dei dati personali o per l'esercizio dei diritti riconosciuti agli interessati dal GDPR, è possibile contattare il Titolare ai recapiti indicati nella presente Informativa.

Art. 2 - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE DELL'INFORMATIVA

2.1 - La presente Informativa descrive le modalità con cui Pet4Life tratta i dati personali degli utenti, dei clienti, dei potenziali clienti, dei fornitori e degli utilizzatori della piattaforma VetHub quando agisce in qualità di autonomo Titolare del Trattamento.

2.2 - La presente Informativa si applica in particolare ai trattamenti effettuati nell'ambito:

- della navigazione del sito internet;
- della registrazione alla piattaforma;
- della richiesta di informazioni commerciali;
- della sottoscrizione del Contratto SaaS;
- della gestione del rapporto contrattuale;
- dell'assistenza tecnica;
- delle attività amministrative, fiscali e contabili;
- delle comunicazioni informative e promozionali e delle email di servizio inviate da Pet4Life.

2.3 - La presente Informativa non disciplina i trattamenti effettuati mediante la piattaforma VetHub dal professionista veterinario, dall'ambulatorio, dalla clinica o dalla struttura sanitaria veterinaria cliente.

2.4 - Con riferimento ai dati personali trattati dal Cliente nell'ambito della propria attività professionale:

- il Cliente opera quale autonomo Titolare del Trattamento;
- Pet4Life opera quale Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR;

secondo quanto previsto dal Contratto SaaS e dal Data Processing Agreement (DPA) sottoscritto tra le Parti.

2.5 - Le email che il Cliente invia ai propri clienti tramite VetHub rientrano nei trattamenti di cui agli artt. 2.3 e 2.4: per esse il Titolare è il Cliente, al quale occorre rivolgersi per informazioni e preferenze. La presente Informativa riguarda soltanto le email che Pet4Life invia per proprio conto.

2.6 - La Cookie Policy riguarda i cookie e le altre tecnologie utilizzate nel browser sul sito e sulla piattaforma web: non descrive gli strumenti contenuti nelle email, che sono descritti negli artt. 4.5-4.8 della presente Informativa.

Art. 3 - CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

3.1 - Pet4Life può trattare dati personali forniti direttamente dall'interessato o acquisiti durante l'utilizzo dei servizi digitali messi a disposizione.

3.2 - Le categorie di dati trattati possono comprendere:

Dati identificativi

- nome e cognome;
- ragione sociale;
- partita IVA;
- codice fiscale;
- qualifica professionale;
- dati contenuti nei documenti contrattuali.

Dati di contatto

- indirizzi email;
- indirizzi PEC;
- recapiti telefonici;
- indirizzi professionali;
- ulteriori dati di contatto volontariamente comunicati.

Dati amministrativi e contrattuali

- dati di fatturazione;

- coordinate amministrative;
- storico dei servizi acquistati;
- informazioni relative ai pagamenti;
- documentazione contrattuale.

Dati tecnici

- indirizzo IP;
- log di accesso;
- timestamp;
- identificativi del dispositivo;
- browser utilizzato;
- metadati tecnici;
- registrazioni degli eventi di sicurezza;
- audit trail.

Dati relativi alle email

- indirizzo email del destinatario, oggetto e identificativo del messaggio;
- esiti tecnici di consegna (invio, consegna, rinvio, mancato recapito, blocco, segnalazione come spam, disiscrizione), con data, ora e motivo tecnico;
- per le misurazioni individuali registrate in VetHub, soltanto con il consenso di cui all'art. 4.6: apertura o clic, identificativo del messaggio, data e ora dell'evento, associati al destinatario;

Dati relativi all'assistenza

- richieste di supporto;
- ticket;
- segnalazioni;
- comunicazioni con il servizio clienti;
- informazioni tecniche necessarie alla gestione delle richieste.

3.3 - Pet4Life non raccoglie deliberatamente categorie particolari di dati personali ai sensi dell'art. 9 GDPR nell'ambito dei trattamenti disciplinati dalla presente Informativa.

Art. 4 - FINALITÀ DEL TRATTAMENTO E BASI GIURIDICHE

4.1 - Esecuzione del rapporto contrattuale

I dati personali possono essere trattati per:

- registrare l'utente;
- creare e gestire l'account;

- attivare il Servizio;
- erogare le funzionalità della piattaforma;
- gestire il rapporto commerciale e contrattuale;
- fornire assistenza e supporto tecnico.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. b) GDPR.

4.2 - Adempimento di obblighi normativi

I dati possono essere trattati per adempiere a obblighi imposti dalla legge, da regolamenti o da provvedimenti delle Autorità competenti.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. c) GDPR.

4.3 - Sicurezza e tutela dei sistemi informatici

I dati possono essere trattati per:

- prevenzione degli accessi non autorizzati;
- monitoraggio della sicurezza;
- individuazione di anomalie e comportamenti fraudolenti;
- gestione degli incidenti informatici;
- tutela dei diritti del Titolare.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. f) GDPR.

4.4 - Assistenza tecnica e customer care

I dati possono essere trattati per risolvere problematiche tecniche, gestire le richieste di supporto e migliorare l'efficienza operativa dei servizi erogati.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. b) GDPR.

4.5 - Comunicazioni informative e promozionali

Previo consenso dell'interessato, Pet4Life può trattare i dati personali per:

- newsletter;
- comunicazioni promozionali;
- webinar;
- eventi;
- attività informative;
- aggiornamenti di prodotto;
- presentazione di nuove funzionalità o servizi.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. a) GDPR.

Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità dei trattamenti effettuati prima della revoca.

Il consenso è facoltativo. Può essere revocato dalle impostazioni web di Pet4Life o scrivendo a privacy@pet4life.it. La revoca interrompe soltanto le comunicazioni promozionali: le email di servizio di cui all'art. 4.7 continuano a essere inviate.

Il consenso al marketing non comprende la misurazione individuale descritta all'art. 4.6.

4.6 - Misurazione individuale di aperture e clic delle email (tracciamento)

Per valutare l'efficacia delle proprie comunicazioni promozionali, Pet4Life può registrare in VetHub, soltanto con il consenso specifico del destinatario:

- le aperture dei messaggi, rilevate tramite un'immagine invisibile (pixel);
- i clic sui collegamenti del messaggio, rilevati tramite link tracciati.

Finalità: capire quali comunicazioni interessano ai destinatari e migliorarne oggetto e contenuti. Questi dati non sono usati per decisioni automatizzate che producano effetti giuridici o analoghi e non condizionano il Servizio.

Base giuridica: consenso ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. a) GDPR e dell'art. 122 del D.Lgs. 196/2003.

Il consenso è facoltativo e distinto da quello a ricevere le comunicazioni promozionali. La firma del Contratto (inclusi i richiami alle finalità commerciali contenuti nelle Condizioni Generali di Servizio), la presa visione della presente Informativa, il consenso al marketing e il silenzio non valgono come consenso al tracciamento.

Senza consenso, e dopo un rifiuto o una revoca, Pet4Life non registra aperture e clic nelle statistiche individuali di VetHub. Le comunicazioni autorizzate continuano a essere inviate.

Il consenso può essere revocato in qualsiasi momento, senza disiscriversi dal marketing, dalle impostazioni di Pet4Life o scrivendo a privacy@pet4life.it. La revoca interrompe la registrazione nelle statistiche individuali di VetHub anche degli eventi ricevuti successivamente e riferiti a messaggi precedenti, senza pregiudicare la liceità del trattamento già effettuato.

Un'apertura rilevata non prova che il messaggio sia stato letto, perché l'immagine può essere scaricata automaticamente da proxy o sistemi di sicurezza; allo stesso modo, l'assenza di un'apertura rilevata non prova che il messaggio non sia stato letto.

Per poter dimostrare ogni scelta, Pet4Life registra stato, data e ora, origine, testo e lingua della dichiarazione mostrata e versione dei documenti. Le evidenze relative alla preferenza marketing comprendono inoltre i dati tecnici di audit registrati dalla procedura di raccolta.

4.7 - Invio delle email e verifica della consegna

Per inviare le email e verificarne il recapito, Pet4Life e il suo fornitore trattano i dati di contatto, il contenuto del messaggio e gli esiti tecnici di consegna indicati all'art. 3.2. Questi dati servono a recapitare il messaggio, a non inviare a indirizzi non validi o bloccati e a diagnosticare i problemi di consegna. Non servono a misurare il comportamento del destinatario e non dipendono dal consenso al tracciamento.

Base giuridica: art. 6, par. 1, lett. b) GDPR per le email necessarie al Contratto e all'account; art. 6, par. 1, lett. f) GDPR per la gestione dei mancati recapiti; il consenso di cui all'art. 4.5 per l'invio delle comunicazioni promozionali.

Per le email di servizio (verifica dell'indirizzo, accesso e sicurezza, inviti, abbonamento, contratto e relative ricevute, segnalazioni operative), Pet4Life non registra aperture e clic nelle statistiche

individuali di VetHub. Il fornitore del servizio di invio può inoltre trattare dati tecnici e di interazione per il recapito, la sicurezza e le statistiche del servizio.

4.8 - Statistiche

In assenza del consenso di cui all’art. 4.6, le statistiche di Pet4Life sulle interazioni dei destinatari possono utilizzare soltanto dati effettivamente anonimi. Un totale ricavato da eventi ancora riferibili ai singoli destinatari non costituisce, da solo, un dato anonimo.

Art. 5 - MODALITÀ DEL TRATTAMENTO

5.1 - I dati personali sono trattati mediante strumenti informatici, telematici e organizzativi idonei a garantirne la sicurezza, l'integrità e la riservatezza.

5.2 - Il trattamento è effettuato nel rispetto dei principi di:

- liceità;
- correttezza;
- trasparenza;
- limitazione delle finalità;
- minimizzazione;
- esattezza;
- limitazione della conservazione;
- integrità e riservatezza.

5.3 - Pet4Life adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR tenendo conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, della natura del trattamento e dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati.

Art. 6 - CONFERIMENTO DEI DATI

6.1 - Il conferimento dei dati necessari all'esecuzione del Contratto è obbligatorio.

6.2 - Il mancato conferimento può comportare l'impossibilità di:

- attivare il Servizio;
- registrare l'utente;
- adempiere alle obbligazioni contrattuali;
- fornire assistenza.

6.3 - Il conferimento dei dati per finalità di marketing è facoltativo.

6.4 - Il mancato rilascio del consenso per tali finalità non pregiudica la possibilità di utilizzare VetHub.

6.5 - Il consenso al tracciamento di cui all'art. 4.6 è facoltativo: il suo mancato rilascio o la sua revoca non pregiudicano l'uso di VetHub né la ricezione delle comunicazioni autorizzate.

Art. 7 - DESTINATARI DEI DATI PERSONALI

7.1 - Per l'erogazione dei servizi e lo svolgimento delle attività descritte nella presente Informativa, Pet4Life può comunicare o rendere accessibili i dati personali a soggetti terzi selezionati.

7.2 - Tali soggetti possono appartenere alle seguenti categorie:

- consulenti fiscali;
- consulenti legali;
- commercialisti;
- società informatiche;
- fornitori cloud;
- fornitori di servizi infrastrutturali;
- fornitori di servizi email;
- fornitori di autenticazione;
- fornitori di servizi AI;
- fornitori di firma elettronica;
- fornitori di conservazione documentale;
- soggetti che svolgono attività di sicurezza informatica;
- Autorità pubbliche ove previsto dalla legge.

7.3 - Per l'erogazione del Servizio, Pet4Life può avvalersi di fornitori appartenenti a diverse categorie tecnologiche, tra cui servizi cloud, servizi di autenticazione, servizi email, servizi di firma elettronica, servizi di conservazione documentale, servizi di monitoraggio e sicurezza e fornitori di tecnologie di Intelligenza Artificiale. L'elenco aggiornato dei principali fornitori e sub-fornitori coinvolti nell'erogazione del Servizio può essere richiesto al Titolare del Trattamento ai recapiti indicati nella presente Informativa.

7.4 - Per l’invio delle email, gli esiti di consegna e le misurazioni disponibili attraverso il servizio, Pet4Life si avvale di Brevo. Le misurazioni individuali registrate in VetHub sono regolate dal consenso di cui all’art. 4.6.

Art. 8 - TRASFERIMENTI DI DATI VERSO PAESI TERZI

8.1 - I dati personali sono trattati prevalentemente all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE).

8.2 - Qualora, per esigenze tecniche o operative, si renda necessario il trasferimento di dati personali verso Paesi situati al di fuori del SEE, Pet4Life adotterà le garanzie previste dagli articoli 44 e seguenti del GDPR.

8.3 - Tali garanzie possono comprendere:

- Decisioni di Adeguatezza;

- Clausole Contrattuali Standard (SCC);
- misure supplementari di protezione;
- ulteriori strumenti riconosciuti dalla normativa applicabile.

8.4 - Le garanzie applicabili agli eventuali trasferimenti dei fornitori coinvolti nel servizio di invio sono descritte nella documentazione sul trattamento dei dati disponibile presso il Titolare.

Art. 9 - PERIODO DI CONSERVAZIONE

9.1 - I dati personali sono conservati per il tempo necessario al perseguimento delle finalità per cui sono stati raccolti.

9.2 - I dati contrattuali e amministrativi sono conservati per tutta la durata del rapporto e successivamente per il periodo previsto dalla legge.

9.3 - I dati fiscali e contabili sono conservati per almeno dieci (10) anni, salvo termini diversi imposti dalla normativa applicabile.

9.4 - I dati trattati per finalità di marketing sono conservati fino alla revoca del consenso o comunque per il periodo consentito dalla normativa applicabile.

9.5 - I log di sicurezza e le evidenze informatiche sono conservati per il periodo strettamente necessario alle finalità di tutela e sicurezza perseguite.

9.6 - I dati relativi alle email sono conservati come segue:

- esiti tecnici di consegna registrati in VetHub: 12 mesi;
- aperture e clic registrati nelle statistiche individuali di VetHub: 12 mesi dall’invio del messaggio; alla revoca del consenso sono rimossi dalle statistiche individuali;
- indirizzi non recapitabili o che hanno segnalato spam: per il tempo necessario a evitare nuovi invii a indirizzi non validi o bloccati;
- prove delle scelte di tracciamento: per la durata della registrazione dell’interessato; prove delle preferenze marketing della clinica: per la durata della registrazione della clinica in VetHub;
- log transazionali disponibili presso il fornitore del servizio di invio: un mese; le anteprime dei nuovi messaggi non vengono memorizzate.

Art. 10 - DIRITTI DELL'INTERESSATO

10.1 - L'interessato può esercitare in qualsiasi momento i diritti previsti dagli articoli 15-22 GDPR.

10.2 - In particolare ha diritto di ottenere:

- accesso ai dati;
- rettifica;
- cancellazione;
- limitazione del trattamento;

- portabilità;
- opposizione;
- revoca del consenso.

10.3 - L'interessato ha altresì diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

10.4 - L'interessato può revocare il solo consenso alla misurazione individuale in VetHub continuando a ricevere le comunicazioni autorizzate. La disiscrizione dal marketing interrompe le comunicazioni promozionali, ma non le email di servizio.

Art. 11 - ESERCIZIO DEI DIRITTI

11.1 - L'interessato può esercitare i propri diritti contattando il Titolare ai recapiti indicati nella presente Informativa.

11.2 - Pet4Life fornirà riscontro nei termini previsti dal GDPR.

11.3 - Le scelte su marketing e misurazione individuale possono essere modificate anche con gli strumenti indicati agli artt. 4.5 e 4.6.

Art. 12 - RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (DPO)

12.1 - Qualora Pet4Life proceda alla nomina di un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO), i relativi riferimenti saranno pubblicati sul sito internet e resi disponibili agli interessati.

Art. 13 - AGGIORNAMENTI DELL'INFORMATIVA

13.1 - Pet4Life si riserva il diritto di aggiornare la presente Informativa al fine di adeguarla a modifiche normative, evoluzioni tecnologiche, variazioni organizzative o ampliamenti dei servizi offerti.

13.2 - Le versioni aggiornate saranno rese disponibili attraverso il sito internet e la piattaforma VetHub.

13.3 - Ogni scelta resta associata alla versione dei testi mostrata quando è stata espressa. Una modifica sostanziale delle finalità del tracciamento richiede una nuova scelta.

CONTATTI PRIVACY

Pet4Life S.r.l.
Str. Malaspina 5
20096 Pioltello (MI)

Email Privacy: privacy@pet4life.it
PEC: pet4Life@pec.it
Sito Web: pet4life.it

ALLEGATO AI

Governance, Sicurezza, Limitazioni e Responsabilità nell'Utilizzo di Funzionalità di Intelligenza Artificiale integrate in VetHub

Versione 1.1

Ultimo aggiornamento: 18 novembre 2026

Art. 1 - Oggetto dell'Allegato e Ambito di Applicazione

1.1 - Il presente Allegato disciplina l'utilizzo, da parte del Cliente, delle funzionalità di Intelligenza Artificiale ("AI") integrate nella piattaforma VetHub, nonché le responsabilità, i limiti, le misure di sicurezza, le garanzie e le condizioni operative connesse all'impiego di tali funzionalità.

1.2 - Le funzionalità AI sono rese disponibili da Pet4Life S.r.l. esclusivamente come strumenti di supporto alla gestione clinica, amministrativa e organizzativa dello studio veterinario, e non sostituiscono in alcun modo il giudizio professionale del medico veterinario.

1.3 - Il presente Allegato costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto e delle Condizioni Generali di Servizio (CGS). In caso di contrasto, prevalgono le disposizioni del Contratto.

Art. 2 - Descrizione delle Funzionalità AI

2.1 - Le funzionalità AI integrate in VetHub possono includere, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- generazione assistita di referti, anamnesi, note cliniche e comunicazioni al cliente;
- suggerimenti operativi per la gestione del magazzino, dei farmaci e delle scorte;
- supporto alla classificazione dei casi clinici;
- assistenza nella compilazione di campi strutturati;
- analisi dei dati clinici e gestionali;
- strumenti di triage non diagnostico;
- funzioni di ricerca semantica e recupero intelligente delle informazioni;
- generazione di bozze di documenti amministrativi.

2.2 - Le funzionalità AI possono essere aggiornate, modificate o ampliate nel tempo, senza che ciò comporti obblighi aggiuntivi per Pet4Life S.r.l., salvo diversa previsione contrattuale.

2.3 - Alcune funzionalità AI possono essere rese disponibili come **Add-on futuri**, attivabili tramite specifica sottoscrizione.

Art. 3 - Natura di Supporto delle Funzionalità AI

3.1 - Le funzionalità AI hanno natura **meramente assistiva** e non costituiscono strumenti di diagnosi, prognosi, prescrizione o decisione clinica.

3.2 - Il Cliente riconosce che:

- l’AI non sostituisce il giudizio clinico del medico veterinario;
- l’AI non è autorizzata a formulare diagnosi o terapie;
- l’AI non può essere utilizzata come unica fonte decisionale;
- l’AI può generare contenuti che richiedono revisione, correzione e validazione da parte del Cliente.

3.3 - Il Cliente è l’unico responsabile delle decisioni cliniche adottate, delle informazioni comunicate agli assistiti e della gestione dei consensi informati.

3.4 - L’Assistente AI fornisce indicazioni sull’uso del Servizio a scopo informativo. Le sue risposte non costituiscono impegni, offerte o dichiarazioni di Pet4Life S.r.l., non sostituiscono il Servizio di Assistenza disciplinato dall’art. 6 e dall’Allegato 1 del Contratto e non valgono come apertura o presa in carico di un ticket. Il termine di presa in carico decorre solo dall’apertura effettiva di un ticket (Allegato 1 del Contratto, A4.1).

Art. 4 - Limitazioni Tecniche e Operative

4.1 - Le funzionalità AI possono generare contenuti:

- incompleti, imprecisi o non aggiornati;
- basati su dati inseriti dal Cliente;
- influenzati dalla qualità dei dati disponibili;
- soggetti a bias statistici o semantici.

4.2 - Pet4Life S.r.l. non garantisce che le funzionalità AI:

- siano prive di errori;
- producano risultati clinicamente corretti;
- siano idonee a sostituire attività professionali;
- siano compatibili con tutte le casistiche cliniche.

4.3 - Il Cliente deve verificare, correggere e validare ogni contenuto generato dall’AI prima di utilizzarlo.

Art. 5 - Audit Trail, Logging e Tracciabilità

5.1 - VetHub registra, ove tecnicamente possibile, le operazioni AI rilevanti ai fini della tracciabilità, incluse:

- richieste AI effettuate dal Cliente;
- contenuti generati;
- modifiche apportate dal Cliente;
- timestamp e identificativo dell’utente.

5.2 - I log possono essere utilizzati da Pet4Life S.r.l. per:

- finalità di sicurezza;
- miglioramento del Servizio;
- audit tecnici;
- risoluzione di problematiche operative.

5.3 - I log non sostituiscono gli obblighi del Cliente in materia di documentazione clinica.

Art. 6 - Explainability e Trasparenza

6.1 - Pet4Life S.r.l. si impegna a garantire, nei limiti delle tecnologie disponibili, un livello adeguato di trasparenza sulle modalità di funzionamento delle funzionalità AI.

6.2 - Il Cliente riconosce che:

- alcune funzionalità AI possono operare tramite modelli complessi non completamente interpretabili;
- l'AI può fornire suggerimenti basati su correlazioni statistiche;
- l'AI non può fornire spiegazioni cliniche autonome.

6.3 - Pet4Life S.r.l. può rendere disponibili documenti informativi sull'AI, senza obbligo di divulgare dettagli tecnici riservati.

Art. 7 - Sicurezza, Bias e Misure di Mitigazione

7.1 - Pet4Life S.r.l. adotta misure tecniche e organizzative per ridurre:

- bias algoritmici;
- errori semantici;
- rischi di utilizzo improprio;
- esposizione a contenuti non idonei.

7.2 - Il Cliente riconosce che:

- nessun sistema AI può garantire assenza totale di bias;
- l'AI può riflettere limiti dei dati forniti dal Cliente;
- l'AI non può essere utilizzata per finalità discriminatorie o non conformi alla normativa.

Art. 8 - Consenso Informato e Comunicazioni agli Assistiti

8.1 - Il Cliente è responsabile della gestione dei consensi informati degli assistiti, inclusa l'informazione sull'eventuale utilizzo di strumenti AI.

8.2 - Pet4Life S.r.l. non risponde della mancata acquisizione del consenso informato da parte del Cliente.

Art. 9 - Conservazione dei Dati AI

9.1 - I dati utilizzati dalle funzionalità AI sono trattati nel rispetto del GDPR e delle CGS.

9.2 - I contenuti generati dall'AI sono conservati secondo le stesse regole dei dati clinici e gestionali del Cliente.

9.3 - In caso di recesso o cessazione del Servizio, si applicano le regole di conservazione dati previste nelle CGS (30 giorni + 30 giorni di sollecito).

Art. 10 - Divieti e Utilizzi Non Consentiti

10.1 - È vietato utilizzare l'AI per:

- sostituire attività professionali;
- generare contenuti clinici senza supervisione;
- finalità non conformi alla normativa veterinaria;
- attività di profilazione non autorizzate.

10.2 - Pet4Life S.r.l. può sospendere l'accesso alle funzionalità AI in caso di utilizzo improprio.

Art. 11 - Responsabilità

11.1 - Pet4Life S.r.l. non è responsabile per:

- decisioni cliniche adottate dal Cliente;
- contenuti generati dall'AI e non verificati dal Cliente;
- errori derivanti da dati incompleti o errati inseriti dal Cliente;
- utilizzo improprio delle funzionalità AI.

11.2 - La responsabilità di Pet4Life S.r.l. è limitata ai danni diretti e non può eccedere il 20% del canone annuale, salvo dolo o colpa grave.

Art. 12 - Aggiornamenti e Evoluzione delle Funzionalità AI

12.1 - Pet4Life S.r.l. può aggiornare, modificare o ampliare le funzionalità AI senza obbligo di preavviso, salvo impatti significativi sul Servizio.

12.2 - Alcune funzionalità AI possono essere rese disponibili come Add-on futuri.