Termini e Condizioni d'uso dell'App Breakapp

Condizioni generali del servizio Breakapp e condizioni di vendita dei prodotti acquistati tramite l'App, ai sensi del D.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 («Codice del consumo»), del D.lgs. 9 aprile 2003, n. 70 e del Regolamento (UE) 2022/2065 («DSA»).

Versione 3.0 · in vigore dal 30 ottobre 2026

In breve

- **Cos'è Breakapp.** Un'App per ordinare merende e pasti da bar, panifici e ristoratori del territorio e riceverli a scuola. Noi gestiamo l'App; l'esercente vende, prepara e consegna i prodotti.
- **Chi può usarla.** Gli studenti da soli dai 14 anni; per i più piccoli l'account è del genitore.
- **Ordini.** Puoi modificare o annullare gratis un ordine fino all'orario limite che vedi nell'App. Dopo, l'ordine è confermato e va pagato.
- **Pagamenti.** Paghi con il credito prepagato («Conto Breakapp»), che ricarichi con carta o in contanti presso l'esercente, oppure in contanti alla consegna, se l'esercente lo permette. L'App è gratuita: paghi solo i prodotti.
- **Il credito non scade** e la parte che hai versato e non hai usato ti viene restituita quando vuoi.
- **Recesso.** I prodotti freschi non si possono restituire; quelli confezionati e non deperibili sì, entro 14 giorni.
- **Allergie.** Controlla gli allergeni di ogni prodotto; se hai un dubbio, chiedi all'esercente prima di ordinare.
- **Problemi?** Sezione Supporto dell'App, assistenza@breakapp.eu o WhatsApp +39 0923 478728.

1. Chi siamo

Breakapp è gestita da **GENERAZIONE APP DI GIACOMO BUZZITTA**, impresa individuale con sede in Viale Europa 40, 91019 Valderice (TP), Italia, partita IVA 02663700819 (VAT IT02663700819), codice fiscale BZZGCM98D21D423A, numero di iscrizione al Registro delle imprese coincidente con il codice fiscale, REA TP-190284 (di seguito «**Breakapp**» o «**noi**»).

Contatti: assistenza@breakapp.eu · PEC generazioneapp@pec.it · telefono e WhatsApp +39 0923 478728 · nell'App, sezione **Supporto**.

Punto di contatto per il DSA. Gli indirizzi assistenza@breakapp.eu e generazioneapp@pec.it sono il punto di contatto unico, per le autorità e per gli utenti, previsto dagli articoli 11 e 12 del Regolamento (UE) 2022/2065. Puoi scriverci in italiano o in inglese.

2. Definizioni

Termine	Significato
App	l'applicazione Breakapp per Android e iOS e i servizi che offre
Utente o **tu**	la persona che si registra e usa l'App: **studente**, **genitore** (o tutore) oppure **personale scolastico** e altri adulti che ordinano per sé
Studente destinatario	lo studente, anche minore di 14 anni, a cui è destinato l'ordine fatto da un genitore
Esercente	l'impresa (bar, panificio, gastronomia, ristoratore) o la scuola con bar didattico che vende i propri prodotti tramite l'App e li consegna a scuola
Istituto	la scuola in cui avviene la consegna
Prodotti	gli alimenti e le bevande offerti dagli Esercenti
Ordine	la proposta d'acquisto che invii a un Esercente tramite l'App
Orario limite	l'ora, indicata nell'App per ogni fascia di consegna, fino alla quale puoi modificare o annullare un Ordine
Credito prepagato («**Conto Breakapp**»)	la somma che versi in anticipo a un Esercente e che puoi spendere solo presso di lui tramite l'App
Ricarica	il versamento con cui costituisci o aumenti il Credito prepagato
Bonus	il credito in più che un Esercente può aggiungere a una Ricarica

Termine	Significato
Account	il tuo profilo nell'App

3. Il servizio e il ruolo di Breakapp

3.1. **Cosa offre Breakapp.** Breakapp è una piattaforma online, un «mercato online» ai sensi del Codice del consumo, che ti permette di consultare i Prodotti degli Esercenti che servono il tuo Istituto — merende per la ricreazione («Ricreazione 2.0») e pasti dove la scuola non ha la mensa («SMAD») — di inviare Ordini e pagarli, di gestire il Credito prepagato, di seguire lo stato degli Ordini e di ricevere assistenza.

3.2. **Con chi concludi il contratto.** Il contratto di vendita dei Prodotti si conclude **direttamente tra te e l'Esercente**. Tutti gli Esercenti presenti su Breakapp sono **professionisti** (imprese o scuole con bar didattico): agli acquisti si applicano quindi i diritti che il Codice del consumo riconosce ai consumatori. Breakapp non produce, non vende e non consegna i Prodotti. Le regole di questi Termini su Ordini, annullamenti, consegna, pagamenti, Credito prepagato e recesso valgono anche per i contratti di vendita: gli Esercenti, entrando in Breakapp, si impegnano a rispettarle.

3.3. **Chi fa cosa.**

L'Esercente	Breakapp
pubblica i Prodotti con descrizioni, foto, prezzi, ingredienti e allergeni e li tiene aggiornati; prepara, confeziona e consegna; rispetta le norme sull'igiene e la sicurezza degli alimenti; emette i documenti fiscali; risponde della conformità dei Prodotti (art. 14); esegue rimborsi e recesso, tramite l'App	fa funzionare l'App; trasmette gli Ordini all'Esercente; gestisce, tramite Stripe, il flusso tecnico dei pagamenti e la contabilità del Credito prepagato; offre assistenza e raccoglie reclami e segnalazioni, che inoltra all'Esercente quando lo riguardano; seleziona gli Esercenti della rete

3.4. **Selezione degli Esercenti.** Gli Esercenti entrano nella rete Breakapp dopo una nostra valutazione e si impegnano per contratto a rispettare le norme sull'igiene degli alimenti (Regolamento (CE) n. 852/2004, sistema HACCP) e sulle informazioni alimentari (Regolamento (UE) n. 1169/2011). Non controlliamo però ogni singolo Prodotto: di preparazione, qualità e sicurezza risponde l'Esercente.

3.5. **Come sono presentati Esercenti e Prodotti.** Vedi gli Esercenti che servono l'Istituto e la classe selezionati e che sono disponibili nel giorno e nella fascia di consegna scelti. I Prodotti sono ordinati per categorie, secondo l'ordine stabilito dall'Esercente (o da noi su sua indicazione), e mostrati solo se disponibili per quell'Istituto e quel giorno. Nessun Esercente paga per comparire più in alto. Il pulsante «Ordina ora» ti propone l'ultimo Esercente da cui hai ordinato.

3.6. **L'App è gratuita.** Per usare l'App non paghi nulla: paghi solo i Prodotti, al prezzo mostrato prima della conferma. Non applichiamo costi aggiuntivi per il metodo di pagamento scelto. Se un giorno introducessimo un costo per l'uso dell'App, te lo comunicheremmo prima e si applicherebbe solo se lo accettassi.

3.7. **Dove funziona.** Il servizio è offerto in Italia, negli Istituti in cui è attivo. L'App si può usare anche dall'estero, ma gli Ordini riguardano sempre Istituti italiani.

4. Chi può usare Breakapp

4.1. Il servizio è riservato ai **consumatori**, cioè a persone che lo usano per scopi estranei alla propria attività professionale.

4.2. **Età.**

Profilo	Chi è	Età minima
Studente	chi ordina per sé	**14 anni** compiuti
Genitore o tutore	chi esercita la responsabilità genitoriale, o è comunque legittimato a decidere sull'alimentazione dello studente, e ordina per lui	**18 anni**
Personale scolastico	docenti, personale della scuola e altri adulti che ordinano per sé	**18 anni**

Per gli studenti con meno di 14 anni l'Account è del genitore, che ordina per loro.

4.3. Servono un dispositivo Android o iOS compatibile, una connessione a internet e un **numero di cellulare** in grado di ricevere SMS.

5. Registrazione e Account

5.1. **Come ti registri.** Scegli il tipo di profilo; inserisci nome, cognome, numero di cellulare (che sarà il tuo nome utente) e una password; confermi di avere l'età richiesta o, se sei un genitore, la responsabilità genitoriale; accetti questi Termini e confermi di aver letto l'Informativa privacy. Poi inserisci il codice che ti mandiamo via SMS, valido 5 minuti, la data di nascita, l'Istituto e la classe.

5.2. **Dati veri.** I dati che fornisci devono essere veri e aggiornati. La **data di nascita** e il **tipo di profilo** si impostano una sola volta, perché da essi dipendono le regole sull'età: per correggerli scrivi all'assistenza.

5.3. **Credenziali.** L'Account è personale e non si cede. Custodisci con cura la password e il dispositivo e non condividerli con nessuno. Puoi accedere anche con una **passkey**: a noi arriva solo una chiave pubblica, mai i tuoi dati biometrici. Se pensi che qualcuno abbia usato il tuo Account, cambia la password e avvisaci subito.

5.4. **Protezioni automatiche.** Per proteggere il servizio applichiamo limiti al numero di richieste, verifichiamo che l'App sia autentica e blocchiamo gli usi automatizzati. Possono rifiutare temporaneamente un'operazione: se succede senza motivo, scrivici.

5.5. **Aggiornamenti dell'App.** Per ragioni di sicurezza o compatibilità possiamo chiederti di aggiornare l'App prima di continuare a usarla. All'inizio di ogni anno scolastico l'App può chiederti di confermare o aggiornare la classe.

5.6. **Account della versione precedente.** Se ti eri registrato con la versione precedente dell'App, il tuo Account, lo storico degli Ordini e il Credito prepagato sono passati sulla piattaforma attuale senza costi e senza perdite. Al primo accesso potresti dover reimpostare la password, verificare il numero, inserire la data di nascita e accettare questi Termini. Se non vuoi, puoi chiedere la restituzione del credito non usato e chiudere l'Account (art. 12).

6. Minorenni e genitori

6.1. Se hai **tra 14 e 17 anni**, usa l'App con il permesso dei tuoi genitori. Un genitore può chiederci in qualsiasi momento di bloccare il tuo Account e di restituire il credito non usato a chi lo ha versato.

6.2. Il **genitore** che ordina per il figlio dichiara di esercitarne la responsabilità genitoriale, risponde dei dati che inserisce e della correttezza di scuola e classe, e gli Ordini e il Credito prepagato del suo Account appartengono a lui.

6.3. Se scopriamo che un Account è stato creato da un minore di 14 anni, lo sospendiamo; se un genitore non lo prende a proprio nome, lo chiudiamo e restituiamo il credito a chi lo ha versato.

6.4. **Verifica dell'età.** Verifichiamo l'età sulla data di nascita, che non puoi cambiare da solo, e sulle dichiarazioni rese alla registrazione. Non chiediamo documenti d'identità né usiamo il riconoscimento del volto, perché sarebbero sproporzionati rispetto allo scopo; se la legge lo richiederà, adegueremo la verifica e te lo comunicheremo.

7. Prodotti, prezzi e informazioni alimentari

7.1. **Prodotti.** Nomi, descrizioni, foto, prezzi, disponibilità, giorni e fasce di consegna dei Prodotti li stabilisce l'Esercente. Le foto servono a illustrare il Prodotto e possono differire leggermente da ciò che ricevi.

7.2. **Prezzi.** I prezzi sono in euro e comprendono l'IVA. Il totale dell'Ordine, mostrato prima della conferma, è l'unico importo che paghi: la consegna a scuola non costa nulla in più. Le promozioni sono decise dall'Esercente, che ne risponde, anche per l'indicazione del prezzo precedente richiesta dall'articolo 17-*bis* del Codice del consumo.

7.3. **Disponibilità.** Alcuni Prodotti sono disponibili in quantità limitata ogni giorno: un Prodotto può esaurirsi anche dopo che lo hai messo nel carrello. Se il prezzo o la descrizione sono evidentemente sbagliati, l'Esercente può rifiutare l'Ordine e ti viene restituito subito quanto hai pagato.

7.4. **Ingredienti e allergeni.** Le informazioni sugli alimenti le fornisce l'Esercente, che ne è responsabile (Regolamento (UE) n. 1169/2011). Per ogni Prodotto l'App mostra le sostanze allergeniche tra i 14 gruppi previsti dall'Allegato II del Regolamento che l'Esercente dichiara presenti; nella scheda **Info** dell'Esercente trovi anche la sua lista allergeni. **Prima di ordinare controlla gli allergeni.** Se hai un dubbio, o un'allergia grave anche alle tracce, contatta l'Esercente e non ordinare finché non ti ha risposto. Noi non scriviamo né modifichiamo queste informazioni; se una ti sembra mancante o sbagliata, segnalacela: chiediamo all'Esercente di correggerla e, nel frattempo, possiamo sospendere il Prodotto.

7.5. **Prodotti per esigenze alimentari specifiche.** Se l'Esercente indica un Prodotto come destinato a esigenze particolari (per esempio «senza glutine»), risponde della sua idoneità e delle informazioni sulle contaminazioni.

7.6. **Note.** Puoi aggiungere a un Prodotto una nota di massimo 50 caratteri, per semplici indicazioni di preparazione. **Non scriverci informazioni sulla salute**: la nota non è un canale adatto a proteggere chi ha un'allergia e non sostituisce il contatto con l'Esercente.

8. Come si conclude un Ordine

8.1. **I passaggi.** Scegli l'Istituto e la classe di consegna, l'Esercente, il giorno e la fascia; aggiungi i Prodotti al carrello, con le eventuali aggiunte e note; nel carrello controlli l'Ordine e puoi correggere ogni errore (quantità, Prodotti, classe, metodo di pagamento); infine premi «**Ordina e paga**», che comporta l'obbligo di pagare. L'App registra l'Ordine e gli assegna un numero e un orario di consegna.

8.2. **Quando il contratto è concluso.** L'Ordine è una proposta d'acquisto rivolta all'Esercente. Il contratto si conclude all'**Orario limite**, se l'Esercente non ha rifiutato l'Ordine prima: da quel momento l'Esercente è tenuto a consegnarlo e tu a pagarlo. Fino all'Orario limite puoi annullare l'Ordine (art. 9).

8.3. **Lingua.** I contratti si concludono in italiano. Se usi l'App in inglese, in caso di dubbio prevale il testo italiano.

8.4. **Conferma e archivio.** Il riepilogo di ogni Ordine resta consultabile nella sezione **I miei ordini** dell'App, che registra anche ogni modifica successiva, e puoi salvarlo in PDF in qualsiasi momento: è la conferma del contratto su supporto durevole. Ti avvisiamo anche con una notifica a ogni cambio di stato. Se ti serve una copia, chiedicela.

8.5. **Pagamento.** Se paghi con il Credito prepagato, l'importo viene scalato al momento dell'invio; se paghi in contanti alla consegna, paghi all'Esercente quando ricevi l'Ordine.

9. Modifica e annullamento dell'Ordine

9.1. **Fino all'Orario limite** puoi modificare o annullare l'Ordine gratuitamente dall'App. Il credito scalato ti viene restituito subito; se modifichi l'Ordine, la differenza viene scalata o restituita.

9.2. **Dopo l'Orario limite** l'Ordine non si può più annullare e il prezzo è dovuto, salvo i casi degli articoli 10 e 13.

9.3. **Rifiuto o annullamento da parte dell'Esercente.** L'Esercente può rifiutare o annullare un Ordine per un giustificato motivo, per esempio se un Prodotto non è più disponibile o la consegna è impossibile. Ti avvisiamo e ti viene restituito subito quanto hai pagato; se l'Ordine viene evaso solo in parte, ti viene restituito il prezzo dei Prodotti mancanti.

9.4. **Proroga.** Per una singola consegna l'Esercente può prolungare la possibilità di inviare nuovi Ordini; l'App ti mostra sempre l'Orario limite aggiornato.

10. Consegna a scuola, mancata consegna e Prodotti non conformi

10.1. **Dove e quando.** L'Esercente consegna nell'Istituto, alla classe o nel punto di consegna indicato, nel giorno e nella fascia scelti, secondo l'organizzazione concordata con l'Istituto. Breakapp non effettua consegne.

10.2. **I dati di consegna.** Sei responsabile della correttezza di Istituto, classe, giorno e fascia. Se l'Esercente consegna correttamente e lo studente non c'è, il prezzo resta dovuto.

10.3. **Scuola chiusa o consegna impossibile.** Se la consegna è impossibile per cause che non dipendono da te, per esempio la chiusura dell'Istituto, l'Esercente può proporti il ritiro in negozio nella stessa giornata o la consegna il primo giorno utile. Se non ti va bene, l'Ordine è annullato e ti viene restituito quanto hai pagato.

10.4. **Ordine non arrivato, incompleto o sbagliato.** La consegna nel giorno e nella fascia scelti è essenziale. Se l'Ordine non arriva, o arriva incompleto, sbagliato o danneggiato, segnalacelo appena possibile, preferibilmente il giorno stesso, dalla sezione **Supporto**: ti viene restituito quanto hai pagato per ciò che manca o non va. Restano fermi i diritti dell'articolo 14.

10.5. **Rimborsi.** I rimborsi di questo articolo e dell'articolo 9 tornano sul Credito prepagato se avevi pagato con quello, e li restituisce l'Esercente se avevi pagato in contanti.

11. Pagamenti

11.1. **Metodi.** I metodi disponibili dipendono dall'Istituto e dall'Esercente e sono indicati nell'App: **Credito prepagato** e, dove l'Esercente lo consente, **contanti alla consegna**.

11.2. **Carte e Stripe.** Le Ricariche con carta, Apple Pay o Google Pay sono gestite da **Stripe Payments Europe, Limited**, prestatore di servizi di pagamento autorizzato dalla Banca centrale d'Irlanda, che accredita l'importo **direttamente sul conto Stripe dell'Esercente**. Breakapp non riceve e non custodisce il tuo denaro e non vede i dati della tua carta, che inserisci nel modulo sicuro di Stripe.

11.3. **Carte salvate.** Nel modulo di pagamento puoi scegliere di salvare la carta per i pagamenti successivi presso lo stesso Esercente; puoi eliminarla quando vuoi da **Menu › Account › Modalità di pagamento**.

11.4. **Sicurezza dei pagamenti.** La tua banca può chiederti un'autenticazione forte (per esempio 3-D Secure). Se un pagamento non va a buon fine, non ti viene addebitato nulla e il credito non viene accreditato. Per un addebito che non riconosci, rivolgiti anche alla banca che ha emesso la carta, che ti tutela secondo le norme sui servizi di pagamento, e scrivici.

11.5. **Documenti fiscali.** Il documento fiscale della vendita lo emette l'Esercente, secondo le norme che si applicano alla sua attività. Se ti serve la fattura, chiedila all'Esercente. Breakapp non emette documenti fiscali per la vendita dei Prodotti, perché non ne è parte.

12. Credito prepagato («Conto Breakapp») e Ricariche

12.1. **Cos'è.** Il Credito prepagato è un **pagamento anticipato** del prezzo dei Prodotti che acquisterai da un determinato Esercente: si costituisce presso quell'Esercente e si spende **solo presso di lui**, tramite l'App. Non è moneta elettronica, non è un conto di pagamento, non produce interessi e non si trasferisce ad altri Esercenti o ad altre persone. «Conto Breakapp» è solo il nome con cui lo chiamiamo nell'App.

12.2. **Come ricarichi.**

- **Con carta**: scegli l'importo, paghi con Stripe e il credito è disponibile appena il pagamento è confermato.
- **In contanti**: richiedi la Ricarica dall'App e paghi presso l'Esercente, che la attiva. Finché non la paghi, la Ricarica non è attiva e l'Esercente può rifiutarla.

12.3. **Bonus.** Alcune Ricariche comprendono un Bonus offerto dall'Esercente: prima della conferma vedi sempre quanto paghi e quanto credito ricevi. Il Bonus è uno sconto: si usa per gli acquisti ma non si restituisce in denaro.

12.4. **Saldo.** Il saldo e i movimenti presso ogni Esercente li vedi in qualsiasi momento nell'App, che ti avvisa anche quando il credito sta per finire.

12.5. **Il credito non scade.** Non ci sono scadenze, costi di gestione o commissioni per inattività. Il diritto alla restituzione si prescrive solo nei termini di legge, di regola dieci anni (art. 2946 del codice civile).

12.6. **Recesso dalla Ricarica.** Entro 14 giorni da una Ricarica puoi recedere senza dare spiegazioni, come descritto all'articolo 13.

12.7. **Restituzione del credito non usato.** In qualsiasi momento, anche dopo i 14 giorni, puoi chiedere la restituzione dell'**importo che hai versato e non hai ancora usato**: lo chiedi dalla sezione **Supporto** dell'App (argomento «Ricarica o pagamento») o scrivendo a assistenza@breakapp.eu. La somma l'ha ricevuta l'Esercente, che è tenuto a restituirla; la restituzione la eseguiamo noi tramite l'App per suo conto, **entro 14 giorni** da quando riceviamo la richiesta, senza costi per te: sulla stessa carta per le Ricariche con carta o, se non è possibile, con bonifico; in contanti presso l'Esercente, o con bonifico se preferisci, per quelle in contanti. I tempi di accredito sulla carta dipendono poi dalla tua banca.

12.8. **Se un Esercente lascia Breakapp** o smette di servire il tuo Istituto, il credito presso di lui non si può più spendere: ti avvisiamo e ti viene restituito l'importo versato e non usato, senza che tu debba chiederlo due volte.

12.9. **Prima di chiudere l'Account** usa il credito o chiedine la restituzione (art. 12.7): la chiusura cancella i dati che collegano il credito a te, e dopo non possiamo più rintracciarlo. Se l'Account sta per essere chiuso per inattività, ti avvisiamo prima (art. 17.3).

12.10. **Pagamenti contestati.** Se una Ricarica viene contestata presso la banca o risulta fraudolenta, il credito relativo può essere bloccato finché la verifica non è conclusa.

13. Diritto di recesso

13.1. **Prodotti esclusi.** Per i Prodotti che rischiano di deteriorarsi o scadere rapidamente — panini, pizzette, pasti, dolci freschi, frutta, spremute e in genere gli alimenti freschi — il diritto di recesso previsto per i contratti a distanza **non si**

applica (art. 59, comma 1, lettera d, del Codice del consumo). Non si applica neppure ai Prodotti sigillati che, per motivi igienici o di tutela della salute, non si possono restituire se sono stati aperti dopo la consegna (lettera e). Per questi Prodotti puoi comunque annullare l'Ordine fino all'Orario limite (art. 9) e hai le tutele degli articoli 10 e 14.

13.2. **Prodotti confezionati non deperibili.** Per i Prodotti confezionati che non si deteriorano rapidamente, come bibite e snack sigillati, puoi recedere **entro 14 giorni dalla consegna**, senza dare spiegazioni e senza costi, salvo quello di riportare il Prodotto all'Esercente.

13.3. **Ricariche.** Puoi recedere da una Ricarica **entro 14 giorni** dal suo accredito. Ti viene restituito l'importo versato, meno il credito che nel frattempo hai già usato per acquisti, che sono contratti di vendita distinti e già eseguiti.

13.4. **Come si esercita.** Invia all'Esercente, o a noi che la inoltriamo (assistenza@breakapp.eu, PEC generazioneapp@pec.it), una dichiarazione esplicita della tua decisione di recedere oppure il **modulo di recesso** dell'Allegato A, indicando l'Ordine o la Ricarica. Il recesso è valido se lo invii entro la scadenza.

13.5. **Effetti.** Ti viene restituito quanto hai pagato entro 14 giorni da quando la tua dichiarazione è arrivata all'Esercente o a noi, con lo stesso mezzo che hai usato per pagare: sul Credito prepagato se avevi pagato con quello, sulla carta per le Ricariche con carta, in contanti o con bonifico per i pagamenti in contanti. Per i Prodotti, li riporti all'Esercente integri e chiusi entro 14 giorni dal recesso; l'Esercente può attendere di averli ricevuti prima di rimborsarti. Rispondi solo della diminuzione di valore dovuta a una manipolazione diversa da quella necessaria per verificarne la natura e le caratteristiche.

14. Garanzia legale di conformità

L'Esercente risponde, come venditore, dei difetti di conformità dei Prodotti secondo gli articoli 128 e seguenti del Codice del consumo. Poiché gli alimenti si consumano subito, segnala ogni problema appena lo noti, preferibilmente il giorno stesso, dalla sezione **Supporto**: inoltriamo la segnalazione all'Esercente e ti assistiamo fino alla soluzione.

15. Regole d'uso e contenuti degli Utenti

15.1. **È vietato**:

- fornire dati falsi o registrarsi per conto di altri senza averne il diritto;
- usare l'Account di altri o far usare il proprio;
- inviare Ordini fittizi o ripetuti senza intenzione di ritirarli;
- scrivere nelle note o nei messaggi all'assistenza contenuti illeciti, offensivi, discriminatori o molesti, o dati di altre persone non necessari;
- tentare di accedere ad Account altrui, ad aree riservate o ai nostri sistemi, o di aggirare le misure di sicurezza, la verifica dell'App e i limiti di utilizzo;
- usare programmi automatici, raccogliere dati dall'App, usarne versioni modificate o decompilarla, salvo quanto la legge consente comunque;
- usare l'App per scopi commerciali propri o per molestare Esercenti, personale scolastico o altri Utenti.

15.2. **Come interveniamo** (art. 14 DSA). I contenuti che gli Utenti possono inserire sono soltanto le note sui Prodotti e i messaggi all'assistenza. Non li sorvegliamo in modo generale: interveniamo quando riceviamo una segnalazione (art. 16) o veniamo a conoscenza di una violazione della legge o di questi Termini. Le misure possibili, sempre proporzionate, sono la rimozione del contenuto, un avviso, la limitazione temporanea di alcune funzioni, la sospensione o la chiusura dell'Account (art. 17). Le decisioni sui contenuti e sugli Account le prende sempre una persona: gli strumenti automatici li usiamo solo per la sicurezza (art. 5.4), non per valutare i contenuti.

15.3. **Motivazione e contestazione.** Se limitiamo un tuo contenuto o il tuo Account, ti spieghiamo per iscritto, al più tardi quando la misura si applica, cosa abbiamo deciso, perché, su quale fatto e su quale regola, e come puoi contestarlo. Puoi contestare la decisione scrivendo a assistenza@breakapp.eu entro sei mesi: la riesamina una persona e ti rispondiamo con una decisione motivata entro 30 giorni. Restano fermi il ricorso al giudice e gli altri rimedi dell'articolo 23.

16. Segnalazioni di contenuti illeciti

16.1. Chiunque può segnalarci informazioni presenti nell'App che ritiene illecite o contrarie a questi Termini, per esempio la descrizione di un Prodotto o un contenuto inserito da altri, scrivendo a assistenza@breakapp.eu o dalla sezione **Supporto** (argomento «Altra richiesta»). Indica:

- perché ritieni illecito il contenuto;
- dove si trova esattamente (Esercente, Prodotto o schermata);
- il tuo nome e il tuo indirizzo e-mail, salvo che la segnalazione riguardi gli abusi sui minori previsti dagli articoli da 3 a 7 della direttiva 2011/93/UE;
- che fai la segnalazione in buona fede e che ciò che dichiari è, per quanto ne sai, esatto e completo.

16.2. Ti confermiamo di aver ricevuto la segnalazione, la esaminiamo in modo diligente, obiettivo e senza ingiustificato ritardo, e ti comunichiamo la decisione, presa da una persona, e i rimedi disponibili. Se veniamo a conoscenza di informazioni che fanno sospettare un reato che minaccia la vita o la sicurezza delle persone, avvisiamo subito le autorità competenti.

17. Sospensione e chiusura dell'Account

17.1. **Chiusura da parte tua.** Puoi chiudere l'Account quando vuoi, da **Menu › Account › Profilo › Elimina account** oppure scrivendoci. Cosa succede ai dati è spiegato al punto 12 dell'Informativa privacy. Prima di chiuderlo, chiedi la restituzione del credito non usato (art. 12.9).

17.2. **Sospensione o chiusura da parte nostra.** Possiamo sospendere o chiudere un Account solo per una violazione grave o ripetuta di questi Termini, per un uso fraudolento o illecito, per importi dovuti e non pagati, se mancano i requisiti di età o su ordine di un'autorità. La misura è proporzionata e, quando possibile, preceduta da un avviso; ti comunichiamo i motivi e come contestarla (art. 15.3). Gli Ordini già confermati vengono consegnati, salvo in caso di frode, e il credito non si perde, salvo gli importi oggetto di contestazione (art. 12.10).

17.3. **Account inattivi.** Se per 5 anni non accedi all'App, chiudiamo l'Account entro i 12 mesi successivi. Almeno 30 giorni prima ti avvisiamo con una notifica nell'App e, se possibile, con un SMS: basta accedere per mantenerlo. Nell'avviso ti spieghiamo come farti restituire il credito non usato.

17.4. **Cessazione del servizio.** Se dovessimo cessare il servizio, in tutto o in un Istituto, te lo comunicheremo nell'App e con un SMS con almeno 30 giorni di preavviso, salvo giusta causa o forza maggiore, indicando come usare o farti restituire il credito non usato, che resta comunque restituibile.

18. Responsabilità

18.1. Facciamo funzionare l'App con la diligenza professionale richiesta, ma non possiamo garantire che sia sempre disponibile e priva di errori: possono esserci interruzioni per manutenzione, aggiornamenti o guasti. Quando possibile, ti avvisiamo prima.

18.2. Ciascuno risponde di ciò che gli compete secondo l'articolo 3.3. In particolare, della preparazione, del confezionamento, della conservazione, della consegna, della qualità e della sicurezza dei Prodotti e delle informazioni su ingredienti e allergeni risponde l'Esercente, non Breakapp.

18.3. Non rispondiamo dei disservizi che non dipendono da noi, come guasti del tuo dispositivo o della rete, malfunzionamenti degli store e di servizi esterni, provvedimenti delle autorità, scioperi, chiusure dell'Istituto o altri eventi di forza maggiore, né dell'uso del tuo Account da parte di altri dovuto alla mancata custodia delle credenziali.

18.4. **Nessuna clausola di questi Termini limita o esclude la nostra responsabilità** nei casi in cui la legge non lo consente: per dolo o colpa grave (art. 1229 del codice civile), per la morte o i danni alla persona causati da un nostro fatto o omissione, né i diritti che la legge riconosce al consumatore e che non possono essere derogati (art. 143 del Codice del consumo).

19. Proprietà intellettuale, licenza d'uso e condizioni degli store

19.1. L'App, il marchio Breakapp, la grafica, i testi e il software appartengono a GENERAZIONE APP DI GIACOMO BUZZITTA o ai rispettivi titolari e non si possono copiare, modificare o usare senza autorizzazione scritta. Nomi, foto e descrizioni dei Prodotti appartengono agli Esercenti.

19.2. Ti concediamo una **licenza personale, gratuita, non esclusiva e non trasferibile** per installare e usare l'App sui dispositivi che possiedi o controlli, per le sole finalità di questi Termini e nel rispetto delle regole dello store da cui l'hai scaricata. L'App contiene componenti software di terzi con licenza open source, elencati in **Menu › Licenze**.

19.3. **Se hai scaricato l'App dall'App Store di Apple**, valgono anche queste condizioni:

- questi Termini sono conclusi tra te e Breakapp, non con Apple, e Breakapp, non Apple, è la sola responsabile dell'App e dei suoi contenuti;
- la licenza ti consente di usare l'App sui prodotti a marchio Apple che possiedi o controlli, secondo le regole d'uso dei Termini e condizioni dei servizi multimediali Apple, e anche tramite «In famiglia»;
- Apple non ha alcun obbligo di manutenzione o assistenza sull'App;
- se l'App non è conforme a una garanzia applicabile, puoi avvisare Apple, che ti rimborserà l'eventuale prezzo d'acquisto (l'App è gratuita); nei limiti di legge Apple non ha altri obblighi di garanzia;
- Breakapp, non Apple, risponde dei reclami relativi all'App e al suo uso, compresi quelli sulla responsabilità per prodotti difettosi, sulla conformità alle norme, sulla tutela dei consumatori e sulla privacy, e di quelli di terzi che sostengano che l'App violi i loro diritti di proprietà intellettuale;
- dichiari di non trovarti in un paese soggetto a embargo da parte degli Stati Uniti o da essi indicato come paese che sostiene il terrorismo, e di non comparire in elenchi del governo degli Stati Uniti di soggetti cui è vietato o limitato l'accesso;
- usando l'App devi rispettare i contratti con i terzi che si applicano, per esempio quello con il tuo operatore telefonico;
- Apple e le sue controllate sono terzi beneficiari di questi Termini e, una volta che li hai accettati, possono farli valere nei tuoi confronti.

Per domande, reclami o richieste sull'App i nostri recapiti sono quelli dell'articolo 1.

19.4. Se hai scaricato l'App da **Google Play**, al download si applicano anche i termini di servizio di Google Play; Google non è parte di questi Termini.

20. Modifiche al servizio e ai Termini

20.1. **Servizio.** Possiamo migliorare o modificare le funzioni dell'App per ragioni tecniche, di sicurezza o di legge, senza ridurne le caratteristiche essenziali e senza costi per te.

20.2. **Termini.** Possiamo modificare questi Termini solo per un giustificato motivo: cambi della legge o decisioni delle autorità, nuove funzioni, cambiamenti tecnici o organizzativi del servizio, sicurezza o prevenzione degli abusi. Ti avvisiamo nell'App **almeno 15 giorni prima**, spiegandoti cosa cambia. Le modifiche imposte dalla legge o solo a tuo favore possono valere subito.

20.3. **Se non le accetti.** L'App ti chiede di accettare la nuova versione: dopo la data indicata, senza accettazione non puoi continuare a ordinare, ma puoi sempre leggere i documenti, scaricare i tuoi dati, ottenere la restituzione del credito non usato e chiudere l'Account senza costi. Le modifiche non toccano gli Ordini già confermati né il credito già ricaricato.

21. Assistenza e reclami

21.1. **Assistenza**: nell'App, sezione **Supporto** (modulo di contatto o WhatsApp, con il riepilogo dell'Ordine già pronto); e-mail assistenza@breakapp.eu; telefono e WhatsApp +39 0923 478728.

21.2. **Reclami.** Ti diamo un primo riscontro entro **5 giorni lavorativi** e una risposta definitiva entro **30 giorni**; se il caso è complesso te lo diciamo e ti spieghiamo perché serve più tempo. I reclami sui Prodotti li inoltriamo subito all'Esercente, che ne risponde come venditore, e ti teniamo informato.

22. Protezione dei dati personali

Come trattiamo i tuoi dati è spiegato nell'**Informativa privacy** dell'App, disponibile nel menu alla voce **Privacy Policy**. Accettare questi Termini non significa prestare un consenso al trattamento dei dati: i consensi, quando servono, li chiediamo a parte e puoi revocarli quando vuoi.

23. Legge applicabile, foro e risoluzione delle controversie

23.1. Questi Termini e i contratti di vendita conclusi tramite l'App sono regolati dalla **legge italiana**, fermi i diritti che le norme imperative del paese in cui risiedi ti riconoscono come consumatore.

23.2. Per le controversie è competente il giudice del luogo in cui **risiedi o hai il domicilio** (art. 66-*bis* del Codice del consumo).

23.3. **Prima di andare dal giudice** ti invitiamo a scriverci: quasi tutti i problemi si risolvono con l'assistenza. Non ci siamo impegnati in anticipo con un organismo di risoluzione alternativa delle controversie (ADR); se un tuo reclamo non trova soluzione, ti indichiamo gli organismi ADR competenti e ti diciamo se intendiamo partecipare alla procedura (art. 141-*sexies* del Codice del consumo). Puoi comunque rivolgerti agli organismi ADR iscritti negli elenchi tenuti dalle autorità italiane, alla mediazione (D.lgs. 4 marzo 2010, n. 28) e alle procedure di conciliazione delle associazioni dei consumatori; se risiedi in un altro paese dell'Unione europea, anche alla rete dei Centri europei dei consumatori (ECC-Net). La piattaforma europea per la risoluzione online delle controversie (ODR) non esiste più dal 20 luglio 2025. Questi strumenti non tolgono il diritto di rivolgerti al giudice.

24. Disposizioni finali

24.1. **Comunicazioni.** Ti scriviamo nell'App, con notifiche push o con SMS al numero dell'Account; puoi scriverci ai recapiti dell'articolo 1.

24.2. **Cessione.** Possiamo cedere questi Termini a chi subentri nell'attività, avvisandoti prima e senza ridurre i tuoi diritti; tu non puoi cedere il tuo Account.

24.3. **Validità.** Se una clausola risultasse nulla o inefficace, le altre restano valide. Il fatto che non facciamo valere subito un diritto non significa rinunciarvi.

24.4. **Versioni.** La versione in vigore è sempre disponibile nell'App, alla voce **Termini e condizioni** del menu; l'App registra quale versione hai accettato, con data e ora. Le versioni precedenti te le inviamo su richiesta.

Allegato A — Modulo di recesso tipo

Allegato I, parte B, del Codice del consumo. Compila e invia questo modulo solo se vuoi recedere dal contratto. Mandalo all'Esercente oppure a noi, che lo inoltriamo: assistenza@breakapp.eu · PEC generazioneapp@pec.it · GENERAZIONE APP DI GIACOMO BUZZITTA, Viale Europa 40, 91019 Valderice (TP).

Destinatario (nome e indirizzo dell'Esercente):

Con la presente io/noi (*) notifico/notifichiamo (*) il recesso dal mio/nostro (*) contratto di vendita dei seguenti beni / di Ricarica del credito prepagato (*):

Ordinato il (*) / ricevuto il (*) — numero dell'Ordine o della Ricarica:

Nome del/dei consumatore/i:

Indirizzo del/dei consumatore/i:

Firma del/dei consumatore/i (solo se il presente modulo è inviato su carta):

Data:

(*) Cancellare la dicitura inutile.