

Condizioni Generali di Contratto, SMS ed Email

DigitalChange.it srl con sede in Via Frà.G. Angelico 58 , 50121 a Firenze P.I. e C.F. 06749130487 (di seguito “Azienda”) e il CLIENTE (di seguito “Cliente”) come indicato nella copia commissione/ordine, e nel prosieguo denominati anche le “Parti” e/o singolarmente la “Parte”.

Premesso che:

- Azienda è una società operante nel settore dei servizi per la comunicazione ed in particolare offre attraverso la piattaforma ADA.BUSINESSWIN.it servizi di messaggistica via SMS e via e-mail, advertising e profiling (d’ora in avanti anche i “Servizi”);
- il Cliente è intenzionato a sottoscrivere un accordo con Azienda, al fine di ottenere uno o più dei Servizi da quest’ultima erogati, tutto ciò premesso, le Parti indicate

convengono e stipulano quanto segue:

Articolo 1 – Validità delle Premesse e degli Allegati

1.1. Le Premesse, gli Allegati, i singoli ordini effettuati dal Cliente (d’ora in avanti “Ordini”) costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali di Contratto (d’ora in poi per brevità denominate anche il “Contratto”).

Articolo 2 – Conclusione del contratto

2.1. Il presente Contratto tra Azienda ed il Cliente si intende perfezionato con la firma della copia commissione - ordine mod. gdpr18

2.2. La sottoscrizione da parte del Cliente di uno o più Ordini, aventi ad oggetto uno dei Servizi forniti da Azienda, comporta l’integrale e completa accettazione del presente Contratto.

Articolo 3 – Oggetto

3.1. Il presente Contratto disciplina la fornitura dei Servizi erogati dall’ Azienda, le cui caratteristiche tecniche sono di seguito descritte e dettagliate (**ADA.BUSINESSWIN.it: MOBILE ENGAGEMENT AUTOMATION PLATFORM**)

- **CREATE:** strumento di editing web based per la creazione e gestione di differenti Mobile Landing Page, di Mobile Storytelling e di Mobile Uppermail. Strumento OPTIN per la realizzazione di Lead profilati e consensuali.
- **DISTRIBUTE:** inviare sms a data base di numeri di cellulari con link dei contenuti digitali creati, inviare email a data base di indirizzi email, Wifi Spot, per distribuire contenuti digitali tramite accesso al wifi del punto vendita, condividere contenuti digitali creati con QR Code, nei Social Network e permette di inserire I contenuti creati direttamente sul proprio sito web.

- **MEASURE:** misura le notifiche di consegna degli sms inviati e tasso di apertura, misura gli Analytics di Uppermail con una completa e dettagliata
- dashboard (Openings, CTR, Bounce, GEOlocalization), misura gli analytics delle Landing con aperture, OS, CTA Analysis, Geolocalization, misura gli analytics delle StoryTelling con aperture, OS, CTA Analysis, Geolocalization.
- Gestione del Customer Data del Cliente contenente tutti i dati demografici in possesso, consente di profilare ogni contatto inserito in Customer Data grazie ad un algoritmo di Lead Scoring in base al comportamento e ai dati demografici.

2

Articolo 4 – Durata e rinnovo

4.1. Il presente Contratto ha durata di 12 mesi dalla data di attivazione (salvo diversamente indicato nell'ordine), intendendosi per tale la data in cui viene inviata all'indirizzo email del responsabile aziendale indicato in Copia Commissione–Ordine la email di attivazione contenente le credenziali di accesso alla Piattaforma. Al momento della firma da parte del Cliente, la Copia Commissione–Ordine diventa legalmente vincolante a meno che non venga respinto per uno dei seguenti motivi: (1) il firmatario non ha l'autorità per vincolare il Cliente a questo ordine, (2) le informazioni richieste relative all'ordine di acquisto o la firma non sono complete.

4.2. Il contratto si intende rinnovato tacitamente ed automaticamente alla scadenza qualora non pervenga richiesta di disdetta scritta via raccomandata A/R, entro 60 giorni dalla scadenza dello stesso, all'indirizzo dell'azienda indicato in calce.

4.3. Il Cliente medesimo è unico ed esclusivo responsabile della conservazione dei propri dati di accesso e si impegna a mantenerne la segretezza e a custodirli con la dovuta cura e diligenza, oltre a non cederli, anche temporaneamente, a terzi.

4.4. Il Cliente accetta e riconosce che le sessioni di accesso e di utilizzo della piattaforma sono oggetto di registrazione ed archiviazione da parte dell'AZIENDA e potranno essere utilizzate davanti a qualsiasi Autorità competente a fine probatorio circa la sussistenza degli atti oggetto di eventuale contestazione.

Articolo 5 – Fornitura del Servizio SMS ed Email

5.1. Previa specifica sottoscrizione di uno o più Ordini relativi al servizio, l' Azienda si impegna a fornire al Cliente dei pacchetti di SMS ed email, che il Cliente stesso si impegna ad acquistare alle condizioni convenute negli Ordini medesimi.

5.2 Dal pacchetto di SMS ed email acquistato dal Cliente saranno progressivamente sottratti quelli inviati, sino ad esaurimento. Resta inteso che qualora non venga utilizzato l'intero credito entro la scadenza naturale dell'abbonamento ADA, decadrà il diritto del Cliente sul residuo rimanente senza che nulla sia quindi più dovuto da Azienda.

5.3. Il Cliente, qualora previsto dall'operatore telefonico, potrà inviare gli SMS acquistati impostando come mittente un codice alfanumerico composto

di 11 caratteri (d'ora in avanti "Alias"), seguendo la procedura di attivazione presente all'interno della piattaforma ADA.

5.4. Il Cliente dovrà utilizzare solo Alias di cui effettivamente dispone per esserne legittimo titolare o per averne legittimo diritto d'uso in base alle attuali norme sui marchi **in base alla normativa vigente della nazione in cui viene sottoscritto il contratto.**

5.5. Il cliente si impegna a non utilizzare Alias generici (a titolo esemplificativo "hotel", "ristorante", etc.), tali da privare di caratteristiche distintive e di palese riconoscibilità il mittente del messaggio.

5.6. Il Cliente con l'accettazione del presente Contratto autorizza Azienda, ai sensi e per gli effetti della normativa vigente nella nazione in tema di privacy, alla registrazione dei propri dati anagrafici e di contatto nel proprio Data Base.

3

Articolo 6 - Obblighi e responsabilità del Cliente circa il consenso all'invio di messaggi – Nomina Responsabile Esterno del trattamento dati

6.1. Il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, dichiara e garantisce di aver ricevuto il consenso preventivo, previsto ed in conformità alle attuali norme di legge e/o ai provvedimenti del Garante della Privacy (in particolare le Linee guida in materia di attività promozionale e contrasto allo spam – 4 luglio 2013 – Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 26 luglio 2013, Registro dei provvedimenti n. 330 del 4 luglio 2013 – e al Provvedimento relativo al consenso al trattamento dei dati personali per finalità di "marketing diretto" attraverso strumenti tradizionali e automatizzati di contatto – 15 maggio 2013 – Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 26 luglio 2013 – Registro dei provvedimenti n. 242 del 15 maggio 2013), da parte degli utenti finali inseriti in Customer Data, e comunque **in base alla normativa vigente della nazione in cui viene sottoscritto il contratto.** Nell'ottenere tale consenso il Cliente dichiara di aver informato gli utenti finali che per l'invio delle comunicazioni potrà avvalersi di servizi esterni, come quello fornito dall' Azienda.

6.2 per quanto concerne l'informativa ed il trattamento dei dati personali si rimanda al modello *privacy_ModGiu18* scaricabile al seguente link: http://www.digitalchange.it/privacy_ModGiu18.pdf

Articolo 7 – Modifica e sospensione del Servizio

7.1. L'AZIENDA si riserva la facoltà di modificare il presente Contratto e/o le caratteristiche tecniche del Servizio, dandone comunicazione al Cliente a mezzo e-mail o direttamente all'interno della piattaforma ADA.BUSINESSWIN.it, con effetto dopo 30 (trenta) giorni dall'invio o dalla pubblicazione stessa, avendo cura di mantenere il medesimo livello qualitativo del Servizio reso.

7.2. Nel caso in cui le modifiche operate dall'AZIENDA incidano sensibilmente ed in maniera oggettiva sulla qualità o quantità del/i Servizio/i, il Cliente avrà la facoltà di recedere dal Contratto e/o dal/gli Ordine/i, dandone comunicazione all'AZIENDA a mezzo Raccomandata A.R. entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica. La dichiarazione di recesso potrà essere altresì anticipata a mezzo Fax o posta elettronica, purché confermata entro le 48 ore successive a mezzo Raccomandata A.R..

7.3. Il Cliente che abbia esercitato il recesso non ha diritto ad alcun rimborso.

7.4. Il mancato esercizio del diritto di recesso comporta l'integrale e completa accettazione delle modifiche apportate dall'AZIENDA.

Articolo 8 – Assistenza e Manutenzione del Servizio

8.1. Nel caso in cui sorga la necessità di eseguire attività di manutenzione sui sistemi dell'AZIENDA che comportino una sospensione e/o limitazione del Servizio, l'AZIENDA stessa provvederà a darne preventiva comunicazione a mezzo e-mail con un preavviso minimo di 24 (ventiquattro) ore o tramite la piattaforma BUSINESSWIN.it.

8.2. Qualora il Servizio venga sospeso e/o limitato, in tutto o in parte, in caso di eventi dipendenti da caso fortuito o da forza maggiore, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo guasti alla rete, agli apparati di fornitura, interruzione nell'approvvigionamento di energia elettrica o nei servizi erogati dagli operatori telefonici, nonché in caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmabili e tecnicamente indispensabili, l'AZIENDA non è tenuta al rispetto degli obblighi di preventiva comunicazione di cui al comma che precede, fermo restando che farà quanto nelle proprie possibilità per ripristinare tempestivamente il Servizio sospeso e/o limitato.

Articolo 9 – Obblighi delle Parti

9.1. Il Cliente si impegna ad utilizzare il/i Servizio/i di AZIENDA nel rispetto delle vigenti disposizioni di legge e regolamentari, con particolare ma non esclusivo riguardo alla normativa in materia di spamming e privacy specifica del paese in cui è stipulato il contratto.

9.2. Il Cliente è esclusivamente responsabile del contenuto dei messaggi SMS e/o delle e-mail inviate a soggetti terzi, sui quali l'AZIENDA non effettua alcuna verifica od operazione di controllo, né precedente né successiva all'invio.

9.3. Al fine di poter fruire del/i Servizio/i erogato/i da AZIENDA, il Cliente si impegna ad utilizzare apparecchiature ed accessori in perfetto stato di funzionamento, dei quali è esclusivamente responsabile ai sensi dell'articolo 13. che segue.

9.4. L'AZIENDA si impegna ad impiegare la migliore tecnologia di cui è a conoscenza e le migliori risorse a sua disposizione per fornire i Servizi oggetto dei singoli Ordini.

Articolo 10 – Corrispettivo

10.1. Il Cliente è tenuto al pagamento del corrispettivo per il/i Servizio/i erogato/i da AZIENDA (d'ora in poi per brevità denominato anche il "Corrispettivo"), così come indicato nelle condizioni economiche riportate sulla copia commissione – ordine ed espressamente pattuite tra le Parti nell'Ordine.

10.2. L'AZIENDA si riserva la facoltà al rinnovo di aumentare l'importo del Corrispettivo previsto per i Servizi, dandone comunicazione al Cliente a mezzo e-mail, con effetto dopo 30 (trenta) giorni dall'invio.

10.3. In caso di modifica del Corrispettivo ai sensi del prevedente comma del presente articolo, il Cliente, entro 10 (dieci) giorni dal ricevimento dell'e-mail dell'AZIENDA, ha la facoltà di recedere dall'Ordine e/o dal presente Contratto, dandone comunicazione a mezzo Raccomandata A.R.. La dichiarazione di recesso potrà essere altresì anticipata a mezzo Fax o posta elettronica, purché confermata entro le 48 (quarantotto) ore successive a mezzo Raccomandata A.R. La disdetta avrà effetto dalla data prevista per il rinnovo e nel periodo precedente il cliente avrà diritto all'utilizzo della piattaforma BUSINESSWIN.it.

5

Articolo 11 – Modalità di pagamento

11.1. Il versamento del Corrispettivo potrà avvenire con assegno bancario, bonifico bancario o vaglia postale, a scelta del Cliente, salvo quanto diversamente specificato nel/gli Ordine/i.

11.2. L'eventuale accredito dei pacchetti SMS e/o e-mail, qualora previsto, avverrà entro 8 ore lavorative dal pagamento del Corrispettivo da parte del Cliente.

11.3. A seguito del pagamento, l'AZIENDA provvederà ad inviare in formato elettronico via email (all'indirizzo indicato in anagrafica della copia commissione - ordine) idonea fattura o altro documento fiscale.

11.4. Sarà, pertanto, esclusiva cura del Cliente segnalare a AZIENDA ogni eventuale variazione all'indirizzo e-mail comunicato.

11.5. Le Parti hanno la facoltà di accordarsi per iscritto affinché il pagamento del Corrispettivo avvenga a Servizio già erogato, previa emissione di fatturazione a consuntivo del traffico SMS o del volume di e-mail maturati.

11.6. In caso di ritardo od incompletezza nell'effettuazione dei pagamenti da parte del Cliente, l'AZIENDA avrà facoltà di sospendere la prestazione dei Servizi, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1460 c.c. o corrispondente normativa applicabile nella nazione in cui è stato stipulato il contratto.

Articolo 12 – Sospensione e Risoluzione espressa

12.1. L'AZIENDA potrà, a propria totale discrezione, sospendere o risolvere le presenti Condizioni Generali di Contratto e ciascun Ordine, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c. o corrispondente normativa applicabile nella nazione in cui è stato stipulato il contratto, in caso di mancato rispetto da parte del Cliente di quanto previsto nel presente Contratto, salvi ed impregiudicati i diritti dell'AZIENDA al pagamento dei corrispettivi maturati in suo favore alla data della risoluzione ed al risarcimento dei danni patiti.

Articolo 13 – Responsabilità

13.1. Il Cliente espressamente tiene indenne e manleva l'AZIENDA da ogni e qualsivoglia responsabilità connessa al contenuto degli SMS e/o delle e-mail inviate dal e/o per conto del Cliente medesimo.

13.2. Il Cliente, altresì, espressamente tiene indenne a manleva l'AZIENDA da ogni e qualsivoglia responsabilità connessa all'utilizzo e alla pubblicizzazione della/e numerazione/i condivisa o dedicata assegnata al Cliente per il servizio di ricezione SMS. (servizio crea database, qualora previsto)

13.3. Il Cliente espressamente tiene indenne e manleva l'AZIENDA da qualsiasi pretesa avanzata da soggetti terzi e/o dal Cliente medesimo connessa alle procedure di reperimento, archiviazione, conservazione, accesso, diffusione e distruzione dei numeri e/o degli indirizzi di posta elettronica utilizzati, a titolo esemplificativo e non esaustivo per quanto attiene la conformità di tali attività alle vigenti disposizioni legislative e regolamentari della nazione in cui è stato stipulato il contratto, ivi incluse quelle in materia di privacy. Inoltre il Cliente espressamente tiene indenne e manleva l'AZIENDA da qualsiasi pretesa avanzata da soggetti terzi e/o dalle competenti Autorità in merito all'eventuale mancato o non corretto ottenimento da parte degli utenti finali del consenso preventivo al ricevimento di SMS e/o e-mail, in conformità alle attuali norme di legge in materia e/o ai provvedimenti del Garante della Privacy o della corrispondente normativa applicabile nella nazione in cui è stato stipulato il contratto.

13.4. Il Cliente si impegna infine ad utilizzare gli Alias, laddove prevista come possibilità, secondo quanto indicato nel presente Contratto ed in base alle vigenti leggi, delibere e regolamenti. A titolo esemplificativo, assolutamente non esaustivo, il Cliente si impegna laddove previsto dalla normativa della nazione in cui è stato stipulato il contratto:

- (i) prima di procedere all'invio dei messaggi, a comunicare all'AZIENDA ogni singolo Alias che intende utilizzare al fine di consentire a AZIENDA di registrare l'Alias nel Data Base, mediante apposita procedura nelle impostazioni della piattaforma ADA;
- (ii) ad utilizzare gli Alias secondo le vigenti norme in materia di marchi, impegnandosi a non utilizzare Alias di cui non sia titolare o di cui non ne abbia legittimo diritto d'uso;
- (iii) a non utilizzare Alias che richiamino enti od istituzioni in quanto espressamente riservati a questi ultimi;
- (iv) a non utilizzare Alias generici qualora venga meno la palese riconoscibilità del mittente del messaggio da parte dell'utenza destinataria;

Resta inteso che in caso di mancato rispetto di quanto sopra indicato, il Cliente dovrà manlevare e tenere indenne AZIENDA verso qualunque pretesa, anche a titolo risarcitorio o di sanzione, venisse avanzata da parte di terzi e/o delle competenti Autorità giudiziarie e/o amministrative.

13.5 In tutti i casi di manleva da parte del Cliente nei confronti dell'AZIENDA previsti dal presente Contratto, il Cliente si impegna a versare all' AZIENDA, a semplice richiesta e comunque entro e non oltre 5 giorni, ogni importo, comprensivo di eventuali costi, anche di natura legale, che l'AZIENDA fosse costretta a versare a terzi e/o alle competenti autorità giudiziarie e/o amministrative per atto o fatto del Cliente. A tal fine la richiesta dell'AZIENDA sarà motivata e corredata dai relativi documenti giustificativi.

13.6. Ferma restando la responsabilità di AZIENDA per i casi di dolo o colpa grave, il Cliente tiene indenne e manleva AZIENDA medesima da ogni responsabilità connessa al mancato o tardivo invio e/o alla mancata o tardiva ricezione degli SMS e/o delle e-mail, e ciò a titolo esemplificativo e non esaustivo nei seguenti casi:

- eventi di forza maggiore;
- eventi dipendenti da fatto di soggetti terzi quali l'interruzione od il malfunzionamento dei servizi di telecomunicazione, fornitura di energia elettrica,
- copertura di segnale, etc.;
- eventi dipendenti da un uso improprio o scorretto delle apparecchiature in uso presso il Cliente, necessarie per la completa e corretta fruizione dei servizi forniti da AZIENDA così come previsto dall'articolo 10.3 del presente Contratto;
- eventi dipendenti da fatto del Cliente medesimo o dei suoi collaboratori o ausiliari;
- eventi dipendenti dalla sospensione o interruzione nei sistemi in uso da parte dell'AZIENDA, ivi incluso qualora ciò avvenga su ordine di Autorità competente.

13.7. Resta espressamente inteso tra le Parti come tutte le ipotesi di esonero e manleva di responsabilità a favore di AZIENDA in precedenza indicate siano da intendersi come riferite ad ogni e qualsivoglia eventuale tipologia di danno, diretto o indiretto, ivi incluso quello da mancato guadagno.

Articolo 14 – Comunicazioni

14.1. Salvo ove diversamente previsto, le Parti convengono e concordano l'utilizzo della posta elettronica o la piattaforma ADA stessa, per l'effettuazione delle comunicazioni imposte dal presente Contratto e/o dai singoli Ordini.

14.2. Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente all'AZIENDA a mezzo Raccomandata A.R. o via e-mail eventuali variazioni del proprio recapito di posta elettronica, a pena di inefficacia.

14.3. Non potrà essere imputata alcuna responsabilità all'AZIENDA in caso di disservizi o ritardi nel/i Servizio/i derivanti dall'omessa comunicazione di variazione da parte del Cliente, così come disciplinata dal comma che precede.

Articolo 15 – Trattamento dei dati personali e privacy

15.1. Ciascuna Parte si impegna a trattare i dati personali dell'altra nel rispetto della disciplina in materia di privacy di cui al D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 (in seguito, "Codice Privacy") e dell'art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR").

15.2. Il Cliente dichiara di aver preso visione ed accettato **INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI dell'AZIENDA**, presente anche sul sito WEB.

15.3. Fatta eccezione per il caso di obblighi di pubblicità che siano prescritti per legge o per provvedimento di qualsivoglia Autorità competente, l'AZIENDA si impegna a non diffondere a soggetti

terzi i dati ed i documenti dei quali sia entrata in possesso in esecuzione delle attività del presente Contratto.

15.4. Tutte le attività di reperimento, archiviazione, conservazione, accesso, diffusione e distruzione dei numeri e degli indirizzi e-mail utilizzati sono in capo al Cliente, con conseguente esclusiva responsabilità in materia.

8

Articolo 16 – Legge applicabile e Foro competente

16.1. Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana o corrispondente normativa applicabile nella nazione in cui è stato stipulato il contratto.

16.2. Per qualsiasi controversia inerente o derivante dal presente Contratto o dalla sua esecuzione sarà esclusivamente competente il Foro della provincia dove ha sede l'Azienda.

AZIENDA

CLIENTE

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. o corrispondente normativa applicabile nella nazione in cui è stato stipulato il contratto, le Parti

dichiarano di aver preso visione e di approvare espressamente i seguenti articoli:

Articolo 5 – Fornitura del Servizio SMS ed email;

Articolo 6 – Obblighi e responsabilità del Cliente circa il consenso all'invio di messaggi;

Articolo 8 – Modifica e sospensione del Servizio;

Articolo 12 – Sospensione e Risoluzione espressa;

Articolo 13 – Responsabilità;

Articolo 16 – Legge applicabile e Foro competente

AZIENDA

CLIENTE