

# Condizioni Generali di Contratto

## 1. DEFINIZIONI E INTERPRETAZIONE

### 1.1. Nel presente Contratto:

- (a). Il “**Fornitore**” significa Commify Italia S.r.l. (marchio commerciale Skebby) con sede legale in 20121 Milano, Via Alessandro Manzoni, 38, iscrizione al Registro imprese di Milano, Numero REA: MI-2072179, Capitale sociale in Euro: 851.322,00 e P. Iva n. 01648790382 (soggetta a direzione e coordinamento di Commify Limited); e
- (b). Il “**Cliente**” significa il soggetto che acquista Servizi di Comunicazione Aziendale dal Fornitore.

### 1.2. Con l’acquisto dei Servizi, il Cliente accetta ed è legalmente vincolato ai termini e alle condizioni del presente Contratto.

### 1.3. Al presente Contratto, oltre alle definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Contratto, si applicano le definizioni e le norme di interpretazione indicate nell’**Allegato 1 – Definizioni e interpretazioni**.

### 1.4. Il Fornitore è una società operante nel settore dei servizi per la comunicazione e, in particolare, offre servizi di messaggistica a mezzo SMS anche tramite l’utilizzo di Alias ai sensi della Delibera AGCOM 12/23/CIR e del relativo Codice di Condotta – disponibile su <https://www.skebby.it/wp-content/uploads/Codice-di-condotta-SKEBBY-Commify-S.p.A.-11.pdf>.

### 1.5. Nel presente Contratto:

- (a). Ciascun Ordine perfezionato tra il Cliente e il Fornitore forma un contratto separato, che comprende le presenti Condizioni Generali, l’Addendum sulla Protezione dei Dati (**Allegato 3 – Addendum per la Protezione dei Dati (DPA)**) e le *Policies* (il **Contratto**);
- (b). In caso di conflitto tra le disposizioni del Contratto, prevale il seguente ordine di priorità (in ordine decrescente):
  1. L’Ordine;
  2. L’Addendum sulla Protezione dei Dati;
  3. Le *Policies*;
  4. Le Condizioni Generali;

### 1.6. Fermo restando l’ordine di priorità di cui al paragrafo 1.5(b), in caso di conflitto o incoerenza, le versioni successive dei documenti indicati al paragrafo 1.5(a) prevalgono su quelle precedenti.

### 1.7. Gli obblighi del Fornitore previsti dal Contratto, di rispettare o garantire la conformità dei Servizi con qualsivoglia Legge sono limitati esclusivamente alla conformità alle Leggi generalmente applicabili alle imprese e ai fornitori di software e di soluzioni di comunicazione. Tali obblighi non possono essere interpretati nel senso di creare alcun obbligo a carico del Fornitore (o di chiunque agisca per suo conto) o in relazione ai Servizi, di conformarsi a leggi o regolamenti applicabili a specifiche attività commerciali o di altro tipo (quali assicurazioni, consulenza legale o servizi bancari o altri servizi professionali) o applicabili a uno specifico settore commerciale o non commerciale o parte di esso (quali il settore pubblico, legale, contabile, attuariale, assicurativo, bancario o finanziario).

## 2. DIRITTI DI UTILIZZO

### 2.1. Con l’accettazione dell’Ordine e in base ai termini del Contratto, il Fornitore concede al Cliente un diritto personale, non esclusivo e non trasferibile, di utilizzare il Servizio Acquistato, per tutta la Durata del Servizio e per lo Scopo Consentito.

### 2.2. Il Cliente si obbliga a:

- (a). assicurarsi che solo gli Utenti Autorizzati utilizzino il Servizio Acquistato e che tale utilizzo sia sempre conforme al Contratto;

- (b). assicurarsi che gli Utenti Autorizzati, in ogni momento durante l'accesso al Servizio Acquistato, siano esclusivamente dipendenti o consulenti del Cliente o Affiliati Autorizzati;
  - (c). mantenere un elenco di tutti gli Utenti Autorizzati;
  - (d). assicurarsi che gli account degli Utenti Autorizzati non possano essere condivisi o utilizzati da più persone contemporaneamente;
  - (e). essere responsabile, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., per gli atti e le omissioni degli Utenti Autorizzati e degli Affiliati Autorizzati;
  - (f). fornire agli Utenti Autorizzati l'accesso ai Servizi solo tramite il metodo di accesso provvisto dal Fornitore e le Credenziali, nonché a non concedere né consentire l'accesso ad alcuno diverso da un Utente Autorizzato; e
  - (g). assicurarsi che ogni Utente Autorizzato e Affiliato Autorizzato sia a conoscenza e si attenga agli obblighi e ai limiti imposti al Cliente dal Contratto, inclusi tutti gli obblighi e i limiti relativi alle Informazioni Riservate del Fornitore.
- 2.3. Il Cliente dichiara e garantisce, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., che esso e tutti gli Utenti Autorizzati e tutti gli altri soggetti che, a qualsiasi titolo, agiscono per suo o per loro conto, inclusi gli Amministratori di Sistema, devono garantire che:
- (a). la loro password per qualsiasi Servizio Acquistato è unica e non riutilizzata in nessun altro contesto;
  - (b). la password e le Credenziali di accesso a qualsiasi Servizio Acquistato sono mantenute riservate e non condivise con terzi.
- 2.4. Il Cliente si obbliga a rispettare, e a far rispettare, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., a tutti gli Affiliati Autorizzati e gli Utenti Autorizzati, in ogni momento la Politica di Utilizzo Accettabile e tutte le altre disposizioni del Contratto nonché ad astenersi dal porre in essere operazioni di *spamming* (il destinatario riceve una Comunicazione non richiesta), *phishing* (ottenere accesso a informazioni personali o riservate dati finanziario, codici di accesso con finalità di frode e/o truffa, mediante una comunicazione elettronica), *faking* (Comunicazione trasmessa con falsa identità con l'intento di ingannare il destinatario – uso indebito e non autorizzato di un codice identificativo numerico o alfanumerico di cui il reale titolare è ignaro), *flooding* (invio di un elevato numero di Comunicazioni allo stesso destinatario), *mailbombing* (invio di un elevato numero di e-mail allo stesso destinatario) o azioni equivalenti e, in generale, qualsiasi invio di Comunicazioni non autorizzate, non richieste e/o non sollecitate dai destinatari (le **“Operazioni Fraudolente”**) adottando la massima diligenza.
- 2.5. In tutti i casi in cui il Fornitore ritenga o tema che il Cliente esegua o pianifichi Operazioni Fraudolente, il Fornitore sospenderà in via cautelare, immediatamente e senza alcun preavviso, il Servizio, comunicando al Cliente le ragioni della sospensione. Il Servizio verrà riattivato solo in caso di esito negativo dell'accertamento relativo alle Operazioni Fraudolente.
- 2.6. Il Cliente si obbliga a utilizzare il Servizio Acquistato nel rispetto del Contratto e dei requisiti ivi indicati.
- 2.7. Al fine di permettere la completa e corretta erogazione dei Servizi, o in caso di conclusione del Contratto on-line, il Cliente deve seguire la procedura di registrazione sul Sito, nell'ambito della quale il Cliente si obbliga a fornire i propri dati in maniera corretta e veritiera, nonché a comunicare tempestivamente a mezzo e-mail al Fornitore qualsiasi variazione dei propri dati personali, precedentemente comunicati. In caso di incompleta, scorretta o non veritiera comunicazione dei dati da parte del Cliente, il Fornitore ha la facoltà di non attivare o sospendere e/o interrompere il Servizio.
- 2.8. Il processo di registrazione on-line si completa con la scelta di una *user name (login)* e una *password* riservate e necessarie per i successivi accessi al Sito (le **“Credenziali”**). Le Parti espressamente riconoscono l'inserimento delle Credenziali come l'unico e sufficiente mezzo idoneo all'identificazione del Cliente. Le richieste, le accettazioni di Ordine e le altre eventuali operazioni e attività eseguite a seguito dell'accesso all'area riservata del Sito con le Credenziali del Cliente sono da intendersi come eseguite dal Cliente. Il Cliente è responsabile della conservazione delle Credenziali e si obbliga a mantenerne la segretezza, a custodirle con la dovuta cura e diligenza e a non cederle a terzi. L'accesso ai Servizi a mezzo di Credenziali legittime solleva il Fornitore da qualsiasi responsabilità nei confronti del Cliente.
- 2.9. Il Cliente accetta e riconosce che le registrazioni informatiche e/o telematiche effettuate dal Fornitore e/o dai propri fornitori possano essere opposte e dedotte avanti qualsiasi Autorità competente a ogni fine probatorio ai sensi e per gli effetti del presente Contratto e che su di esse le Parti possano fondare idonea prova civile circa la sussistenza delle relazioni e/o degli atti oggetto di eventuale contestazione.

2.10. Il Cliente è il solo responsabile del contenuto delle Comunicazioni inviati agli utenti finali destinatari delle Comunicazioni (i “**Destinatari Finali**”).

2.11. A seguito della registrazione on-line, il Fornitore offre un Servizio di Prova gratuito. In caso di registrazioni plurime o di più Servizi di Prova riconducibili al medesimo Cliente, in assenza di un acquisto, il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere tutti i Servizi di Prova.

### 3. TEST E SUPPORTO

3.1. Ove necessario, il Fornitore informa il Cliente del fatto che un Servizio Acquistato (o un elemento di un Servizio Acquistato) è pronto per essere testato e fornisce le istruzioni sui tempi e le modalità di esecuzione del test. Salvo ove diversamente concordato, il Cliente deve completare i test e segnalare al Fornitore gli eventuali difetti rilevati entro cinque Giorni Lavorativi dall’inizio del test (il “**Periodo di prova**”).

3.2. Se il Cliente:

- (a). non segnala alcun difetto entro il Periodo di Prova di cui al paragrafo 3.1, il Servizio Acquistato si intende accettato;
- (b). segnala eventuali difetti al Fornitore emersi durante il Periodo di Prova, deve dare al Fornitore tutte le informazioni su tali difetti per consentire le azioni correttive; a condizione che il Cliente dia al Fornitore sufficienti informazioni, il Fornitore si obbliga a risolvere gli eventuali difetti entro un termine ragionevole (e in ogni caso entro 30 giorni solari). Una volta che il Fornitore abbia risolto i difetti identificati o qualora il Fornitore non sia stato in grado di individuare e verificare tali difetti, il Fornitore informa il Cliente, il quale eseguirà nuovamente il test del Servizio Acquistato entro cinque Giorni Lavorativi, salvo diverso accordo delle Parti.

3.3. Qualora il Cliente non sia in grado di testare il Servizio Acquistato in conformità con i paragrafi 3.1 e 3.2, riconosce che:

- (a). se il Servizio Acquistato può essere comunque fornito, nonostante il Cliente non sia in grado di testarlo, la Durata del Servizio Acquistato comincia a decorrere e maturano i Corrispettivi;
- (b). la disponibilità del Servizio Acquistato può subire ritardi e che il Fornitore non assume alcuna responsabilità in relazione a tali ritardi; e
- (c). qualsiasi ulteriore intervento del Fornitore causato dalla mancata osservanza da parte del Cliente dei paragrafi 3.1 e 3.2 o dell’articolo 7 è soggetto ad addebiti in base al tariffario in vigore.

3.4. I Servizi di Supporto sono disponibili per il Cliente durante gli Orari di Supporto per ciascun Servizio Acquistato e per la Durata del Servizio Acquistato.

3.5. Il Fornitore avvisa il Cliente, con un ragionevole anticipo, della manutenzione programmata. Il Cliente riconosce e accetta che, in caso di interruzioni causate da Forza Maggiore o per altre manutenzioni di emergenza, potrebbe non ricevere alcun avviso in anticipo.

### 4. ALIAS, ABBONAMENTO, PIANI SMART E AUTO TOP UP

4.1. Per il Servizio SMS, il Cliente può inviare gli SMS acquistati impostando come mittente un codice alfanumerico composto di undici (11) caratteri (lo “**Alias**”). In questo caso, il Cliente si obbliga a:

- (a). utilizzare Alias secondo le vigenti norme in materia di marchi, obbligandosi a non sfruttare Alias di cui non sia titolare o di cui non abbia legittimo diritto d’uso;
- (b). non utilizzare Alias generici (a titolo esemplificativo “hotel”, “ristorante”, o simili.), tali da privare di caratteristiche distintive e di palese riconoscibilità il mittente del messaggio da parte del destinatario;
- (c). comunicare al Fornitore, prima di procedere all’invio dei messaggi, ogni singolo Alias che intende utilizzare al fine di consentire al Fornitore di registrare l’Alias nel data base gestito dall’AGCOM (il “**Data Base**”), prendendo atto sin d’ora che in caso di mancata comunicazione non sarà possibile procedere all’invio del messaggio con l’Alias.

4.2. In caso di mancata registrazione dell’Alias all’interno del Database, l’SMS potrà essere bloccato o, in alternativa, trasmesso ma l’Alias verrà sostituito da un mittente numerico assegnato dal Fornitore. In caso di SMS bloccato, il Cliente riceverà una notifica o tramite *popup* sul Sito (se l’SMS è stato inserito via Piattaforma) o tramite messaggio errore (se l’SMS è stato inserito via applicazione).

- 4.3. Con l'accettazione di un Ordine per la fornitura di Servizi E-mail, Landing Page, Ricezione, Piani Smart e tutti gli altri Servizi, il Cliente ha accesso alle le funzionalità relative al Servizio Acquistato quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, composizione e invio di newsletter e campagne di email marketing, gestione della rubrica e consultazione delle statistiche, editor per la costruzione delle Landing Page e la pubblicazione delle pagine secondo le modalità riportate sul Sito, SIM per la ricezione di SMS con numero telefonico dedicato, conservazione degli SMS ricevuti, nei limiti della Normativa Privacy. Il Cliente si obbliga ad acquistare i Servizi alle condizioni indicate nell'offerta economica presente sul Sito e a rispettare il relativo Ordine.
- 4.4. I Servizi E-mail, Landing Page, Ricezione e Piani Smart vengono venduti in abbonamento a costi variabili in funzione di tipologia e Durata del Servizio richiesto (l'“**Abbonamento**”). Il Cliente può utilizzare i Servizi fino alla scadenza dell'Abbonamento, come indicata nell'offerta economica presente sul Sito.
- 4.5. Le presenti Condizioni Generali sono applicabili per tutta la durata dell'Abbonamento, dall'attivazione e per tutto il periodo di efficacia dell'Abbonamento.
- 4.6. I dettagli circa i costi, la durata, i contenuti e le modalità di erogazione dei pacchetti di Abbonamento sono indicati nell'offerta pubblicata sul Sito. Il Cliente acquista l'Abbonamento sottoscrivendo una di tali offerte seguendo le istruzioni ivi presenti.
- 4.7. Il Cliente corrisponde al Fornitore a titolo di corrispettivo per l'Abbonamento l'importo indicato per l'offerta sottoscritta, secondo i termini ivi indicati. Per le modalità di pagamento si applica il successivo articolo 6.
- 4.8. Nel caso in cui il corrispettivo per l'Abbonamento sia pagato con carta di credito, l'Abbonamento si rinnova automaticamente a ciascuna scadenza. Il Cliente acconsente espressamente a che il Fornitore addebiti il corrispettivo sulla carta di credito indicata in fase di registrazione e/o acquisto in relazione ai corrispettivi dovuti a fronte dell'Abbonamento e/o dei successivi rinnovi. I dati della carta di credito non sono nella disponibilità del Fornitore e sono salvati nei sistemi del provider di servizi di pagamento. I dati della carta di credito sono accessibili esclusivamente al Cliente per eventuali modifiche e/o aggiornamenti mediante l'utilizzo delle Credenziali. L'Abbonamento non si rinnova e l'acquisto non si perfeziona qualora la Carta di Credito risulti scaduta al momento del rinnovo o dell'acquisto.
- 4.9. L'Abbonamento sottoscritto con carta di credito attiva la ricorrenza automatica del pagamento e, pertanto, a ogni scadenza del periodo di riferimento il medesimo importo relativo all'offerta sottoscritta viene automaticamente addebitato sulla carta di credito del Cliente. Il Cliente può disattivare l'Abbonamento e la ricorrenza automatica del pagamento con carta di credito in ogni momento e senza costi aggiuntivi attraverso il proprio Profilo nella sezione “CONTABILITÀ – GESTIONE ABBONAMENTI” o contattando il *customer care*. La disattivazione non è retroattiva e non dà diritto a rimborsi.
- 4.10. In caso di mancato rinnovo dell'Abbonamento, il Contratto si intende immediatamente cessato e con esso tutti i Servizi, ivi comprese le funzionalità descritte al paragrafo 4.3.
- 4.11. Al fine di agevolare la consultazione da parte del Cliente o del Cliente Finale, il Servizio Ricezione rimane attivo per i 30 (trenta) giorni solari successivi alla cessazione del Contratto, al termine dei quali tutti i Dati verranno cancellati, salvo quanto previsto dalla Normativa Privacy.
- 4.12. I Piani Smart sono soggetti ai seguenti termini e condizioni:
- (a). I Piani Smart hanno una Durata di 30 giorni solari e prevedono un numero massimo di SMS utilizzabili (es. 500, 1000, 2000, 4000, 6000) entro tale termine; ogni 30 giorni solari a decorrere dall'ora dell'acquisto del Piano Smart, il numero di SMS utilizzabili si ricostituisce e non si cumula con l'eventuale residuo di SMS non utilizzati nel periodo precedente;
  - (b). Per poter trasmettere un numero di SMS maggiore rispetto a quello previsto dal Piano Smart acquistato (es. in caso di esaurimento del numero massimo di SMS utilizzabili nel periodo), è necessario acquistare un Servizio SMS aggiuntivo (es. un pacchetto di SMS secondo le offerte disponibili); in caso di acquisto di un Servizio SMS e di un Piano Smart, la Piattaforma invia con priorità gli SMS più prossimi alla scadenza, considerando che il Servizio SMS ha scadenza 24 mesi dall'acquisto e i Piani Smart hanno scadenza 30 giorni solari dall'acquisto;
  - (c). I Piani Smart sono venduti esclusivamente in Abbonamento; in caso di pagamento mediante carta di credito si applica il precedente paragrafo 4.8 (rinnovo automatico); in caso di pagamento mediante bonifico bancario non si applica l'articolo 16 e il Piano Smart acquistato non si rinnova alla scadenza;
  - (d). quanto al pagamento del Corrispettivo, ai Piani Smart non si applicano i paragrafi 6.2, 6.3 e 6.7,
  - (e). Gli SMS dei Piani Smart possono essere inviati esclusivamente a numerazioni mobili italiane.

- 4.13. Accedendo al Profilo, sulla Piattaforma, il Cliente può optare per la funzione “Auto Top Up” che consente al Cliente di impostare il riacquisto automatico di un pacchetto SMS prima dell'esaurimento del credito, in modo da garantire la continuità del Servizio. Per ogni riacquisto automatico si applicheranno automaticamente le tariffe e i Termini e Condizioni in vigore al momento del riacquisto. Il Cliente prende atto che in caso di variazione tariffaria, il numero di SMS disponibili o il Corrispettivo del pacchetto acquistato potrebbero variare.

## 5. AGGIORNAMENTO DELLE CONDIZIONI E DEI SERVIZI

- 5.1. Il Fornitore si riserva la facoltà di aggiornare i documenti di cui al paragrafo 1.5(b) o altri documenti del Contratto (con esclusione dell'Ordine) e rende disponibili tali documenti aggiornati sul Sito. Gli Aggiornamenti delle Condizioni Generali di Contratto sono efficaci con decorrenza dalla data in cui sono pubblicate sul Sito e si applicano agli acquisti e/o abbonamenti attivati e/o rinnovati a decorrere da detta data. L'ultima versione aggiornata delle Condizioni Generali di Contratto è quella reperibile sul Sito.
- 5.2. Qualora il Cliente ritenga ragionevolmente che un Aggiornamento abbia un sostanziale impatto negativo, può recedere dal Contratto in relazione ai Servizi Acquistati interessati con un preavviso scritto di almeno 10 (dieci) Giorni Lavorativi. La dichiarazione di recesso deve avvenire a mezzo Raccomandata A.R. o a mezzo PEC e potrà essere altresì anticipata a mezzo posta elettronica, purché confermata entro le 48 (quarantotto) ore successive con Raccomandata A.R. o a mezzo PEC. Il recesso sarà efficace dal giorno della ricezione della comunicazione.
- 5.3. Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare le caratteristiche e le funzionalità dei Servizi, obbligandosi a fare ogni ragionevole sforzo per garantire che tali modifiche non influiscano negativamente sull'uso dei Servizi Acquistati. Il Fornitore si riserva la facoltà di stabilire nuovi limiti sui Servizi Acquistati (o qualsiasi parte di essi), incluso limitare il volume delle Comunicazioni che possono essere trasmesse in connessione con i Servizi Acquistati.
- 5.4. Il Fornitore può sostituire periodicamente i numeri di cellulare virtuale, previo preavviso scritto di almeno 90 giorni solari.
- 5.5. Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare l'importo del Corrispettivo previsto per i Servizi dandone comunicazione al Cliente a mezzo e-mail, con effetto dopo 30 (trenta) giorni solari dall'invio. Il Cliente, entro 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento dell'e-mail del Fornitore, ha la facoltà di recedere dall'Ordine e/o dal Contratto, dandone comunicazione a mezzo Raccomandata A.R. o a mezzo PEC. La dichiarazione di recesso potrà essere altresì anticipata a mezzo posta elettronica, purché confermata entro le 48 (quarantotto) ore successive a mezzo Raccomandata A.R. o a mezzo PEC. Il recesso sarà efficace dal giorno della ricezione della comunicazione.
- 5.6. Il Cliente prende atto e accetta che in caso di invio di Comunicazioni all'estero, i Corrispettivi per i Servizi Acquistati possono subire variazioni senza preavviso, a causa della variazione dei prezzi imposti dagli operatori locali. I Corrispettivi per le rotte internazionali vengono costantemente aggiornati e sono applicabili a far data dalla loro pubblicazione sul Sito.

## 6. CORRISPETTIVI E CREDITI

- 6.1. I Corrispettivi, i Canoni di Abbonamento e ogni altro onere (incluse le spese) espressamente concordato tra le Parti per iscritto saranno corrisposti dal Cliente secondo le tariffe e secondo le modalità descritte nell'Ordine, salvo quanto previsto al precedente Articolo 5.
- 6.2. Il Cliente prende atto che se in un Ordine viene concordato un Volume Minimo, i relativi Corrispettivi sono calcolati in considerazione di tale Volume Minimo. Se il volume delle Comunicazioni completate in qualsiasi mese dal Cliente è inferiore al Volume Minimo, il Fornitore si riserva la facoltà di addebitare al Cliente il Corrispettivo per Comunicazione più elevato che sarebbe dovuto in relazione a tale volume inferiore e fatturare al Cliente eventuali differenze.
- 6.3. Se in un Ordine si conviene un Corrispettivo Mensile Minimo, tale Corrispettivo Mensile Minimo dovrà essere pagato per ogni mese della Durata del Servizio Sottoscritto, indipendentemente dal fatto che il volume delle Comunicazioni abbia generato un Corrispettivo pari al Corrispettivo Mensile Minimo. Se il volume delle Comunicazioni supera il Corrispettivo Mensile Minimo, è dovuto il Corrispettivo per le Comunicazioni eccedenti il Corrispettivo Mensile Minimo.
- 6.4. Il Corrispettivo viene pagato per ciascuna Comunicazione inviata indipendentemente dal fatto che tale Comunicazione sia ricevuta dal destinatario.
- 6.5. Il Corrispettivo dei messaggi SMS viene addebitato per SMS. Ogni SMS è un insieme di caratteri testuali e numerici (testo) di massimo 160 caratteri con l'alfabeto GSM. Alcuni simboli costituiscono più di un carattere (come meglio specificato in <https://support.esendex.co.uk/sms/long-message-can-send/>). Se il testo del messaggio supera i 160

caratteri, deve essere addebitato come più di un SMS. Se l'alfabeto latino non viene utilizzato, il limite di caratteri per un SMS deve essere inferiore a 160 caratteri.

- 6.6. I Servizi sono erogati solo dopo il pagamento del Corrispettivo (**Modalità Prepagata**).
- 6.7. La disponibilità dei Servizi in Modalità Prepagata avviene entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dal pagamento del Corrispettivo.
- 6.8. Dal pacchetto di Servizi in Modalità Prepagata acquistato dal Cliente viene progressivamente sottratto il credito in base all'utilizzo, sino a esaurimento. Il Servizi in Modalità Prepagata hanno validità di 24 (ventiquattro) mesi dal pagamento del Corrispettivo. Dopo tale termine, l'eventuale credito non è più disponibile, i Servizi Acquistati sono cancellati e l'eventuale Corrispettivo in Modalità Prepagata residuo non viene rimborsato.
- 6.9. Il Fornitore si riserva il diritto di disattivare l'account del Cliente qualora questi non acquisti nuovi Servizi nei 24 (ventiquattro) mesi successivi alla scadenza del termine di validità di cui al precedente paragrafo 6.5.
- 6.10. Il pagamento del Corrispettivo può avvenire a mezzo carta di credito, bonifico bancario o vaglia postale, salvo ove diversamente convenuto nell'Ordine.
- 6.11. Il pagamento *on-line* con carta di credito è soggetto a controlli manuali dell'avvenuta transazione bancaria e può ritardare la disponibilità del Servizio. Il numero di carta di credito, tramite un canale dati cifrato con il protocollo SSL a 128 bit, viene inviato dal *browser* direttamente al server sicuro del circuito bancario, il quale verifica la disponibilità di credito e comunica l'esito al sistema del Fornitore. Poiché la transazione avviene sui sistemi del circuito bancario, il Fornitore dichiara e il Cliente prende atto che il Fornitore non conserva i dati della carta di credito del Cliente. Per i Servizi relativi al pagamento (es. Mobile Payment), il Fornitore utilizza fornitori che applicano lo standard di protezione dei dati PCI (PCI DSS, Payment Card Industry Data Security Standards).
- 6.12. Il pagamento mediante bonifico bancario potrà essere effettuato anche *on-line* come segue:
  - (a). Causale: Acquisto carrello n. XXX;
  - (b). Beneficiario: Commify Italia S.r.l.;
  - (c). Istituto bancario: Unicredit Banca ABI: 02008 CAB: 13030 C/C: 000103531691;
  - (d). IBAN: IT13L0200813030000103531691;
  - (e). SWIFT/BIC: UNCRITM1NR0
- 6.13. A seguito del pagamento, il Fornitore provvede a rendere disponibile in formato elettronico nella sezione dedicata dell'area riservata del Cliente (o a inviare all'indirizzo fornito dal Cliente) la fattura o altro idoneo e rilevante documento fiscale.
- 6.14. È responsabilità del Cliente assicurarsi di disporre di sufficiente credito o saldo per le Comunicazioni; il Fornitore declina qualsiasi responsabilità nel caso in cui il Cliente disponga di credito o saldo insufficienti per soddisfare le richieste del Cliente stesso.
- 6.15. 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 dei Servizi Acquistati (**Modalità Post-Pagato**).
- 6.16. I Servizi in Modalità Post-Pagato sono pagati entro trenta (30) giorni solari dall'emissione della fattura, salvo diverso accordo.
- 6.17. In caso di ritardo o incompletezza dei pagamenti in Modalità Post-Pagato, il Fornitore si riserva la facoltà di:
  - (a). sospendere la prestazione dei Servizi, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1460 c.c., salva la risoluzione del Contratto;
  - (b). di addebitare interessi moratori sulle fatture scadute al tasso previsto dal D.Lgs. n. 231/2002 calcolato dalla data in cui il pagamento della fattura diventa esigibile fino alla data del pagamento effettivo.
- 6.18. In caso di cessazione del Contratto (salvo sia risolto dal Cliente ai sensi del paragrafo 17.2) il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso o sconto sul Corrispettivo per qualsiasi porzione del mese in cui i Servizi cessano di essere forniti.
- 6.19. Qualora l'account del Cliente sia compromesso o oggetto di una violazione della sicurezza, l'eventuale Corrispettivo relativo alle Comunicazioni trasmesse sarà interamente a carico del Cliente, salvo questi provi che la compromissione dell'account o violazione della sicurezza sia imputabile al Fornitore.



## 7. GARANZIE

- 7.1. Fatto salvo quanto previsto nel presente articolo 7, durante la Durata del Servizio Acquistato, il Fornitore garantisce:
- la funzionalità materiale del Servizio Acquistato, in base alla Descrizione, purché utilizzato in conformità al Contratto; e
  - la fornitura del Servizio Acquistato con ragionevole impegno e competenza.
- 7.2. Il Cliente riconosce che il paragrafo 7.1 non si applica ai Servizi di Prova o ai Servizi di Supporto. Fatti salvi gli obblighi del Fornitore ai sensi del Contratto in relazione ai Dati Protetti, i Servizi di Prova e i Servizi di Supporto sono forniti "così come sono" e senza garanzia alcuna, nella massima misura consentita dalla legge.
- 7.3. I Servizi possono essere soggetti a ritardi, interruzioni, anomalie o altri problemi derivanti dall'uso di Internet o delle reti pubbliche di comunicazione elettronica utilizzate dalle Parti o da terzi. Il Cliente riconosce che tali rischi sono inerenti ai servizi di comunicazione e che il Fornitore non è responsabile per tali ritardi, interruzioni, anomalie o altri problemi.
- 7.4. Le garanzie di cui al paragrafo 7.1 sono soggette alle limitazioni di cui all'articolo 14 (Responsabilità e Manleva) e non si applicano nella misura in cui eventuali anomalie nei Servizi sorgano a seguito di:
- atti od omissioni del destinatario di qualsiasi Comunicazione;
  - utilizzo di qualsiasi Servizio con software o servizi o su apparecchiature con cui è incompatibile (salvo che il Fornitore non abbia raccomandato o richiesto l'uso di tale altro software o servizio o apparecchiature);
  - qualsiasi atto di terze parti (incluso l'*hacking* o l'introduzione di virus o codici dannosi);
  - qualsiasi modifica dei Servizi (diversa da quella intrapresa dal Fornitore o su sua direzione); o
  - qualsiasi violazione del Contratto da parte del Cliente o di qualsiasi Affiliato Autorizzato o Utente Autorizzato.
- 7.5. Il Cliente riconosce che il Fornitore non ha alcuna responsabilità né obbligo (comunque derivante da contratto, illecito, negligenza o altro) in relazione a:
- il contenuto delle Comunicazioni;
  - i Servizi Sottoscritti ove privi di errori o difetti minori; o
  - i Servizi Sottoscritti ove non compatibili con altri software o servizi o con hardware o attrezzature, salvo ove espressamente indicati nell'Ordine come compatibili.
- 7.6. Salvo quanto indicato nel presente articolo 7 e salvo quanto previsto dal paragrafo 14.2, tutte le garanzie, condizioni, termini, impegni o obbligazioni, espressi o impliciti, inclusi i termini impliciti relativi a qualità, idoneità a scopi particolari o capacità di raggiungere un determinato risultato sono esclusi nella misura massima consentita dalla legge applicabile.

## 8. RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- 8.1. Il Cliente si obbliga a rispettare, e ad assicurarsi che tutti gli Affiliati Autorizzati e gli Utenti Autorizzati anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., rispettino, in ogni momento le leggi, le norme e i regolamenti applicabili in materia di utilizzo o ricezione dei Servizi, compresa la Normativa Privacy, protezione dei dati e uso dei sistemi e comunicazioni.
- 8.2. Il Cliente si obbliga a:
- rispettare le *Policies* e tutte le altre disposizioni del Contratto;
  - collaborare con il Fornitore in tutte le questioni relative ai Servizi;
  - permettere al Fornitore e ai suoi mandatari, subappaltatori, consulenti e dipendenti, come ragionevolmente richiesto dal Fornitore o da uno di essi, di accedere ai locali e ad altre strutture del Cliente, in modo tempestivo e gratuito;
  - fornire in modo tempestivo e accurato le informazioni ragionevolmente richieste dal Fornitore per fornire i Servizi;
  - comunicare al Fornitore il nome del rappresentante del Cliente e dettagli di contatto (compresi gli indirizzi e-mail) e assicurarsi che eventuali modifiche vengano tempestivamente comunicate al Fornitore;

- (f). fornire i Dati del Cliente nel formato indicato in una Dichiarazione di Lavoro o altrimenti concordato per iscritto tra le Parti;
  - (g). trasmettere al Fornitore un preavviso di almeno cinque Giorni Lavorativi in merito a eventuali modifiche fisiche o di connettività che il Cliente stia per intraprendere e che potrebbero influire sui Servizi Acquistati;
  - (h). dare al Fornitore le informazioni richieste da un Operatore di rete e / o da un Regolatore in merito all'uso dei Servizi Acquistati da parte del Cliente;
  - (i). garantire che i propri sistemi siano soggetti a controlli di sicurezza, in conformità con la buona pratica del settore, per garantire la sicurezza e l'integrità dell'accesso ai Servizi e alla Piattaforma.
- 8.3. Il Cliente si obbliga a tenere il Fornitore manlevato e indenne da reclami, azioni, procedimenti, perdite, danni, spese e costi (inclusi, a titolo esemplificativo, eventuali multe o altre sanzioni imposte al Fornitore o a una delle sue Affiliate da un Operatore di rete, i costi di giustizia e le spese legali) derivanti da o in connessione con la violazione del Contratto o delle *Polices* o qualsiasi reclamo da parte di terzi in relazione al contenuto di una Comunicazione, a condizione che:
- (a). al Cliente venga tempestivamente comunicato tale reclamo;
  - (b). il Fornitore garantisca al Cliente una ragionevole cooperazione nella difesa e soluzione di tale reclamo, a spese del Cliente.
- 8.4. Il presente articolo 8 sopravvive alla cessazione del Contratto.
- 9. PROPRIETÀ INTELLETTUALE**
- 9.1. Tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi ai Servizi appartengono e devono rimanere attribuiti al Fornitore o al relativo proprietario terzo. Qualora il Cliente, un suo Affiliato o qualsiasi persona che agisca per suo o per proprio conto acquisiscano diritti di proprietà intellettuale sui Servizi, il Cliente si obbliga a cedere o a procurare la cessione di tali Diritti di proprietà intellettuale, con garanzia di pieno titolo (anche a mezzo di cessione attuale di diritti futuri di proprietà intellettuale) al Fornitore o ai terzi nominati dal Fornitore. Il Cliente si obbliga a perfezionare i documenti e compiere le azioni che il Fornitore ritenga necessari per dare attuazione al presente paragrafo 9.1.
- 9.2. Il Cliente può essere in grado di archiviare o trasmettere i Dati del Cliente utilizzando uno o più Servizi Acquistati e i Servizi Acquistati possono interagire con i Sistemi del Cliente. Ove necessario, il Cliente concede licenza esente da royalty, non trasferibile, non esclusiva a favore del Fornitore (e di ciascuno dei suoi subappaltatori diretti e indiretti) di utilizzare, copiare e utilizzare in altro modo i Dati del Cliente e i Sistemi del Cliente nella misura necessaria per consentire al Fornitore di eseguire o fornire i Servizi, esercitare i diritti, applicare i rimedi e adempiere gli obblighi ai sensi del presente Contratto.
- 9.3. A eccezione dei diritti espressamente concessi nel presente Contratto, il Cliente, qualsiasi Affiliato del Cliente e i suoi subappaltatori diretti e indiretti, non acquisiscono in alcun modo alcun titolo, diritto di proprietà o diritti di proprietà intellettuale di qualsiasi natura sui Servizi e, salvo ove diversamente stabilito nel Contratto, nessun diritto di proprietà intellettuale di nessuna delle Parti viene trasferito o concesso in licenza con il presente Contratto.
- 9.4. Il Fornitore tiene manlevato e indenne il Cliente da eventuali perdite, danni, responsabilità, costi e spese (comprese le spese professionali) sostenute dal Cliente a seguito di qualsiasi azione, richiesta o rivendicazione relativa al fatto che l'uso o l'accesso ai Servizi da parte del Cliente abbiano violato diritti di proprietà intellettuale di terzi (una "**Controversia DPI**") a condizione che il Cliente:
- (a). ne dia comunicazione scritta al Fornitore non appena ragionevolmente possibile;
  - (b). non faccia alcuna ammissione di responsabilità né concluda alcun accordo o transazione sulla Controversia DPI senza il previo consenso scritto del Fornitore (tale consenso non deve essere irragionevolmente negato o ritardato); e
  - (c). consenta al Fornitore, su sua richiesta e a proprie spese, di condurre o risolvere tutte le negoziazioni e i contenziosi derivanti dalla Controversia DPI.
- 9.5. In caso di Controversia DPI o di ragionevole probabilità che si avveri, il Fornitore può a sua discrezione:
- (a). fare in modo che il Cliente continui a ricevere i Servizi; o
  - (b). eseguire nuovamente la prestazione del Servizio in modo da evitare la violazione o la presunta violazione, a condizione che il Servizio rimanga conforme alla Descrizione.



- 9.6. In caso di Controversia DPI, il Fornitore si riserva la facoltà di recedere immediatamente dal presente Contratto mediante comunicazione scritta a mezzo PEC e di rimborsare tempestivamente al Cliente l'eventuale Corrispettivo in Modalità Prepagata residuo.
- 9.7. Il Fornitore non assume alcuna responsabilità né obbligo ai sensi del presente articolo 9 in relazione a qualsiasi Controversia DPI derivante in tutto o in parte da:
- (a). qualsiasi modifica dei Servizi (o qualsiasi parte di essi) senza l'esplicita approvazione scritta del Fornitore;
  - (b). qualsiasi Dato del Cliente;
  - (c). qualsiasi violazione del Contratto da parte del Cliente;
  - (d). installazione o utilizzo dei Servizi Acquistati (o di qualsiasi parte di essi) non in conformità con il Contratto; o
  - (e). installazione o utilizzo dei Servizi Acquistati (o qualsiasi parte di essi) in combinazione con software, hardware o dati che non sono stati forniti o espressamente autorizzati dal Fornitore.
- 9.8. Il presente articolo 9 sopravvive alla cessazione del Contratto.

#### **10. SISTEMI DEL CLIENTE E DATI DEL CLIENTE**

- 10.1. I Dati del Cliente rimangono di proprietà del Cliente.
- 10.2. Salvo il caso in cui il Fornitore abbia obblighi diretti imposti della Normativa Privacy, il Cliente riconosce che il Fornitore non ha alcun controllo sui Dati del Cliente nell'ambito della fornitura dei Servizi Acquistati e non monitora attivamente il contenuto dei Dati del Cliente. Il Cliente garantisce ed è esclusivamente responsabile dell'accuratezza, della qualità, dell'integrità e della legalità dei Dati del Cliente e garantisce che il loro utilizzo (incluso l'uso in connessione con il Servizio Acquistato) è conforme a tutte le Leggi applicabili e ai diritti di proprietà intellettuale. Il Cliente prende atto e accetta che alcuni Dati del Cliente contenuti nelle o relative alle Comunicazioni che il Cliente invia all'estero possono essere trattati e conservati in un Paese estero.
- 10.3. Qualora il Fornitore apprenda che i Dati del Cliente possano non essere conformi alla Politica di Utilizzo Accettabile o al Contratto, il Fornitore si riserva il diritto (i) di eliminare definitivamente tali Dati del Cliente o altrimenti rimuoverli o sospendere l'accesso ai Servizi e/o (ii) di comunicare tali Dati del Cliente alle competenti autorità, anche senza previa consultazione con il Cliente. Laddove ragionevolmente possibile e lecito, prima di intraprendere tali azioni, il Fornitore informa il Cliente.

#### **11. RISERVATEZZA E SICUREZZA DEI DATI DEI CLIENTI**

- 11.1. Il Fornitore mantiene la riservatezza dei Dati del Cliente e, senza il previo consenso scritto del Cliente, non divulga né copia i Dati del Cliente, salvo quanto necessario per l'esecuzione dei Servizi e salvi i diritti concessi e gli obblighi previsti dal presente Contratto.
- 11.2. Il Fornitore:
- (a). può divulgare i Dati del Cliente solo ai propri funzionari, dipendenti, agenti, appaltatori e subappaltatori diretti e indiretti ai quali, e nella misura in cui, tale divulgazione è necessaria per gli scopi previsti dal Contratto o come altrimenti ragionevolmente necessario per la fornitura dei Servizi;
  - (b). è responsabile nei confronti del Cliente per eventuali atti od omissioni di uno dei soggetti di cui al paragrafo 11.2(a) in relazione alla riservatezza e alla sicurezza dei Dati del Cliente come se fossero di proprietà del Fornitore.
- 11.3. Le disposizioni del presente articolo 11 non si applicano alle informazioni:
- (a). che sono o diventano di pubblico dominio per colpa del Cliente, dei suoi funzionari, dipendenti, agenti o appaltatori;
  - (b). che sono legalmente ricevute dal Fornitore da parte di un terzo non obbligato alla riservatezza al momento della divulgazione;
  - (c). che sono sviluppate in modo indipendente dal Fornitore (o da un Affiliato o da qualsiasi persona che agisce per suo o per loro conto), senza accesso o utilizzo di tali informazioni; o
  - (d). la cui divulgazione è imposta dalla Legge, da un'Autorità Giudiziaria, da un ordine governativo o regolamentare.

11.4. Il Fornitore garantisce che tali Dati Protetti sono divulgati o utilizzati solo nella misura in cui tale divulgazione o utilizzo non sia in conflitto con nessuno degli obblighi del Fornitore di cui all'**Allegato 3 – Addendum per la Protezione dei Dati (DPA)**.

11.5. Il presente articolo 11 sopravvive alla cessazione del Contratto per cinque anni.

## **12. INFORMAZIONI RISERVATE DEL FORNITORE**

12.1. Il Cliente deve mantenere la riservatezza delle Informazioni Riservate del Fornitore e non deve divulgare, utilizzare, sfruttare, copiare o modificare le Informazioni Riservate del Fornitore (né consentire ad altri di farlo) salvo quanto necessario per l'adempimento dei diritti concessi e degli obblighi previsti ai sensi il presente Contratto.

12.2. Il Cliente si obbliga a:

- (a). divulgare le Informazioni Riservate del Fornitore solo ai propri funzionari, dipendenti, agenti e appaltatori a cui, e nella misura in cui, tale divulgazione è necessaria per gli scopi previsti dal presente Contratto;
- (b). fare in modo che tali soggetti vengano a conoscenza e si obblighino per iscritto a osservare gli obblighi di cui al presente articolo 12; e
- (c). rispondere degli atti e delle omissioni di tali soggetti terzi di cui al presente paragrafo 12.2 come se fossero atti o omissioni del Cliente.

12.3. Le disposizioni del presente articolo 12 non si applicano alle informazioni:

- (a). che sono o diventano di pubblico dominio senza colpa del Cliente, dei suoi funzionari, dipendenti, agenti o appaltatori;
- (b). che sono legalmente ricevute dal Cliente da parte di un terzo non obbligato alla riservatezza al momento della divulgazione;
- (c). che sono sviluppate in modo indipendente dal Cliente, senza accesso o utilizzo di tali informazioni; o
- (d). la cui divulgazione è imposta dalla Legge, da un'Autorità Giudiziaria, da un ordine governativo o regolamentare, a condizione che il Cliente, ove possibile, informi il Fornitore nel minore tempo possibile prima di effettuare qualsiasi divulgazione.

12.4. Il presente articolo 12 sopravvive alla cessazione del Contratto per cinque anni.

## **13. MONITORAGGIO DELLA CONFORMITÀ**

13.1. Il Fornitore può monitorare, raccogliere, archiviare e utilizzare le informazioni sull'uso e sulle prestazioni dei Servizi per rilevare minacce o errori ai Servizi e / o alle operazioni del Fornitore e ai fini dell'ulteriore sviluppo e miglioramento del Servizi del Fornitore, a condizione che tali attività siano sempre conformi alla Normativa Privacy e all'**Allegato 3 – Addendum per la Protezione dei Dati (DPA)**.

## **14. RESPONSABILITÀ E MANLEVA**

14.1. Salvi i casi di dolo e colpa grave, la responsabilità del Fornitore nei confronti del Cliente in caso di violazione di qualsiasi disposizione del Contratto è limitata solo al danno emergente e in ogni caso tale responsabilità non può superare un importo pari al Corrispettivo pagato dal Cliente nei 12 (dodici) mesi precedenti all'evento che ha causato il danno.

14.2. Il Cliente dichiara e riconosce di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso i Servizi o a lui direttamente o indirettamente riferibili, e ciò anche nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto il Contratto per conto di terzi da lui autorizzati all'utilizzo dei Servizi.

14.3. Il Cliente dichiara e accetta di essere responsabile dei contenuti e delle Comunicazioni inserite, pubblicate, diffuse e trasmesse su o tramite i Servizi e, pertanto, il Fornitore non è ritenuto in alcun modo responsabile per illeciti, penali, civili e amministrativi commessi dal Cliente per mezzo dei Servizi, anche in caso di perdita, furto o sottrazione delle Credenziali.

14.4. Il Cliente espressamente tiene indenne e manlevato il Fornitore:

- (a). da ogni e qualsivoglia responsabilità connessa al contenuto delle Comunicazioni inviate dal e/o per conto del Cliente e/o a Operazioni Fraudolente realizzate dal Cliente dagli Affiliati Autorizzati o dagli Utenti Autorizzati, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., anche in caso di perdita, furto o sottrazione delle Credenziali;

- (b). 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;
  - (c). da qualsiasi pretesa avanzata da soggetti terzi e/o dal Cliente connessa alle procedure di reperimento, archiviazione, conservazione, accesso, diffusione e distruzione dei numeri telefonici e/o degli indirizzi di posta elettronica utilizzati dal Cliente, ove tali attività avvengano in conformità con le vigenti disposizioni legislative e regolamentari, ivi inclusa la Normativa Privacy;
  - (d). da qualsiasi pretesa avanzata da terzi e/o dalle competenti Autorità in merito all'eventuale mancato o non corretto ottenimento da parte dei Destinatari Finali delle Comunicazioni del consenso preventivo al ricevimento di tali Comunicazioni, in conformità alla Normativa Privacy e/o ai provvedimenti del Garante della Privacy;
  - (e). da ogni responsabilità connessa al mancato o tardivo invio e/o alla mancata o tardiva ricezione delle Comunicazioni, salvo il dolo del Fornitore, in caso di eventi di forza maggiore, eventi dipendenti da fatto di terzi quali l'interruzione o il malfunzionamento dei servizi di telecomunicazione, fornitura di energia elettrica, copertura di segnale, ecc., eventi dipendenti da un uso improprio o scorretto delle apparecchiature in uso presso il Cliente, necessarie per la completa e corretta fruizione dei Servizi, eventi dipendenti da fatto del Cliente o dei suoi collaboratori o ausiliari, eventi dipendenti dalla sospensione o interruzione nei sistemi in uso da parte del Fornitore, ivi incluso qualora ciò avvenga su ordine di Autorità competente;
  - (f). da ogni e qualsivoglia responsabilità nonché da qualunque pretesa, anche a titolo risarcitorio o di sanzione, da parte di terzi e/o delle competenti Autorità giudiziarie e/o amministrative per la violazione da parte del Cliente degli obblighi relativi al presente Contratto, alla Normativa Privacy e/o alla disciplina dell'Alias;
  - (g). da qualsiasi azione, istanza, pretesa, costo o spesa, incluse le ragionevoli spese legali, eventualmente derivanti alla stessa a causa del mancato rispetto da parte del Cliente delle obbligazioni assunte e delle garanzie prestate con il Contratto.
- 14.5. In tutti i casi di manleva da parte del Cliente nei confronti del Fornitore previsti dal Contratto, il Cliente si obbliga a pagare al Fornitore, a semplice richiesta e comunque entro e non oltre 5 (cinque) giorni solari dalla richiesta, ogni importo, comprensivo di eventuali costi, anche di natura legale, che il Fornitore fosse costretto a versare a terzi e/o alle competenti Autorità Giudiziarie e/o Amministrative per atto o fatto del Cliente. A tal fine la richiesta del Fornitore sarà motivata e corredata dai relativi documenti giustificativi.
- 14.6. Resta espressamente inteso tra le Parti come tutte le ipotesi di esonero e manleva di responsabilità a favore del Fornitore in precedenza indicate siano da intendersi come riferite a ogni e qualsivoglia eventuale tipologia di danno, diretto o indiretto, ivi incluso quello da mancato guadagno.
- 15. SOSPENSIONE**
- 15.1. Il Fornitore può sospendere l'accesso ai Servizi Acquistati con ragionevole preavviso se:
- (a). il Fornitore sospetta che si sia verificato un uso improprio dei Servizi Acquistati o una violazione del Contratto;
  - (b). lo richiede un Operatore di Rete o un Regolatore;
  - (c). il Cliente supera in modo significativo il consueto numero mensile di Comunicazioni senza alcun ragionevole preavviso al Fornitore; o
  - (d). il Cliente non paga il Corrispettivo in Modalità Post-pagato entro la scadenza della relativa fattura.
- 15.2. Laddove il Fornitore sospetti un uso improprio dei Servizi o una violazione del Contratto, salvo quanto previsto al successivo articolo 17, il Fornitore, durante le indagini relative, si riserva la facoltà di ripristinare o continuare a tenere sospeso l'account del Cliente a propria discrezione.
- 15.3. In relazione alle sospensioni ai sensi del paragrafo 15.1(d), l'accesso ai Servizi è ripristinato solo in caso di regolarità del pagamento del Corrispettivo.
- 15.4. Il Corrispettivo, se previsto, è dovuto anche durante il periodo di sospensione, nonostante il Cliente o gli Affiliati Autorizzati non abbiano accesso ai Servizi.
- 16. RINNOVI**
- 16.1. Fatto salvo il paragrafo 16.2, allo scadere della Durata del Servizio Acquistato, il Servizio Acquistato si rinnova automaticamente per un ulteriore periodo pari alla Durata del Servizio Acquistato (il "Rinnovo") e, successivamente, si rinnova per ulteriori periodi consecutivi di pari durata a ogni anniversario del primo Rinnovo (ciascun anniversario

è considerato un Rinnovo). Il presente paragrafo 16.1 non si applica ai Servizi di Prova (che non si rinnovano se non diversamente specificato nell'Ordine).

- 16.2. Se una delle Parti non desidera rinnovare il Servizio Acquistato, deve comunicarlo per iscritto all'altra Parte, con almeno 30 (trenta) giorni solari di preavviso rispetto alla data di Rinnovo. Se l'avviso non viene comunicato entro tale termine, il Servizio Acquistato si rinnova alla successiva Data di Rinnovo conformemente al paragrafo 16.1.
- 16.3. Il Cliente può disattivare il Rinnovo in ogni momento e senza costi aggiuntivi attraverso il proprio Profilo sulla Piattaforma. La disattivazione non è retroattiva e non dà diritto a rimborsi.

#### **17. DURATA E RISOLUZIONE**

- 17.1. Il Contratto entra in vigore all'accettazione dell'Ordine e rimane in vigore per la Durata del Servizio Sottoscritto, fermi i rinnovi ai sensi del precedente articolo 16 e salvo cessazione anticipata per uno dei motivi previsti dal Contratto.
- 17.2. Il Contratto si risolve immediatamente e di diritto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta della Parte adempiente se:
- (a). l'altra Parte commette una Violazione Sostanziale del presente Contratto e tale violazione non è sanabile;
  - (b). l'altra Parte commette una Violazione Sostanziale del presente Contratto a cui non sia posto rimedio entro venti (20) giorni solari dalla ricezione dell'intimazione scritta di rimediare alla violazione; o
  - (c). l'altra Parte non ha pagato un importo dovuto ai sensi del presente Contratto alla data di scadenza e tale importo non viene pagato entro venti (20) giorni solari dalla ricezione dell'intimazione a adempiere; o
  - (d). l'altra Parte è divenuta insolvente o è soggetta a liquidazione volontaria o giudiziale, ovvero a una procedura concorsuale liquidatoria o di ristrutturazione del debito.
- 17.3. È considerata Violazione Sostanziale del presente Contratto qualsiasi inadempimento da parte del Cliente degli articoli 2 (Diritti di utilizzo), 6 (Corrispettivi e Crediti), 7 (Garanzie), 8 (Responsabilità del Cliente), 9 (Proprietà Intellettuale), 10 (Sistemi del Cliente e Dati del Cliente), 12 (Informazioni Riservate del Fornitore).
- 17.4. Il Fornitore può interrompere o sospendere la fornitura dei Servizi di Prova e di tutti i Servizi di Supporto correlati in qualsiasi momento anche senza preavviso.
- 17.5. Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere immediatamente il Servizio qualora, a suo insindacabile giudizio o attraverso segnalazione di terzi, ritenga che il Cliente compia attività in violazione delle garanzie e degli obblighi previsti dall'Addendum sulla Protezione dei Dati e, in generale, dalla Normativa Privacy. In tal caso, il Cliente, a seguito di segnalazione anche via e-mail da parte del Fornitore, dovrà provvedere immediatamente a eliminare le cause della contestazione o a fornire idonea documentazione attestante il pieno rispetto della Normativa Privacy dell'attività svolta. In caso di mancato immediato riscontro e comunque entro il termine assegnato dal Fornitore, il Fornitore avrà il diritto di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c., fermo restando il diritto all'integrale pagamento del Corrispettivo e il diritto del Fornitore di agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti.

#### **18. CONSEGUENZE DELLA CESSAZIONE**

- 18.1. Alla cessazione del presente Contratto (per qualsiasi motivo), i diritti concessi dal Fornitore ai sensi del presente Contratto terminano e il Cliente deve (e deve procurare che ogni Affiliato Autorizzato debba):
- (a). cessare l'uso dei Servizi; e
  - (b). pagare il Corrispettivo dovuto.
- 18.2. La cessazione del Contratto non influisce sui diritti e sulle passività maturati da entrambe le Parti fino alla data di cessazione e non modificano alcuna disposizione del Contratto i cui effetti siano espressamente o implicitamente destinati a proseguire oltre la cessazione.

#### **19. CLAUSOLE GENERALI**

- 19.1. Il Contratto costituisce l'intero accordo tra le Parti e sostituisce tutti i precedenti accordi, intese e accordi tra di loro in relazione all'oggetto, in forma scritta e orale.
- 19.2. Ciascuna Parte riconosce di aver sottoscritto il Contratto senza fare affidamento su alcuna rappresentazione o garanzia e di non avere alcun rimedio in relazione a tali rappresentazioni e garanzie, salvo quelle espressamente previste nel Contratto.

- 19.3. Qualsiasi comunicazione da e tra le Parti, prevista dal Contratto deve avere forma scritta e deve essere inviata alla Parte interessata all'indirizzo indicato nell'Ordine.
- 19.4. Il paragrafo 19.3 non si applica alle notifiche relative a procedimenti giudiziari.
- 19.5. Nessuna modifica del presente Contratto è valida o efficace salvo non sia:
- (a). un Aggiornamento effettuato in conformità con il Contratto; o
  - (b). redatta per iscritto e debitamente firmata da tutte le Parti.
- 19.6. Salvo quanto espressamente previsto dal Contratto, il Fornitore può in qualsiasi momento cedere, subappaltare, sub-licenziare (anche a più livelli), trasferire, ipotecare, addebitare o disporre in qualsiasi modo dei diritti o degli obblighi relativi al Contratto.
- 19.7. Salvo quanto espressamente previsto dal Contratto, il Cliente non può cedere, trasferire, subappaltare, sub-licenziare, ipoteca, addebitare, o disporre in alcun modo dei diritti o degli obblighi relativi al Contratto (inclusi i diritti di licenza concessi), in tutto o in parte, senza il preventivo consenso scritto del Fornitore.
- 19.8. Le Parti sono soggetti indipendenti e il Contratto non stabilisce alcun rapporto di agenzia, né di *joint venture*, né rapporto fiduciario né altro rapporto tra loro, diverso dal rapporto contrattuale espressamente previsto in esso. Nessuna delle Parti ha, né deve dichiarare di avere, alcun potere per assumere obbligazioni per conto dell'altra Parte.
- 19.9. Se una qualsiasi disposizione del Contratto (o parte di una qualsiasi disposizione) è o diventa inefficace, invalida o inapplicabile, l'efficacia, la validità e l'applicabilità di qualsiasi altra disposizione del Contratto non saranno influenzate.
- 19.10. Se una qualsiasi disposizione del Contratto (o parte di una qualsiasi disposizione) è o diventa inefficace, invalida o inapplicabile ma sarebbe efficace, valida e applicabile se una parte di esso fosse modificata, si applica la disposizione con le modifiche che potrebbero essere necessarie per renderla efficace, valida e applicabile. In caso di modifica, le Parti negozieranno in buona fede i termini di una disposizione alternativa reciprocamente accettabile.
- 19.11. Nessuna mancanza, ritardo o omissione da parte di una delle Parti nell'esercizio di qualsiasi diritto, potere o rimedio previsti dalla legge o dal Contratto può essere interpretata come una rinuncia a tale diritto, potere o rimedio, né deve precludere o limitare alcun futuro esercizio di tale o qualsiasi altro diritto, potere o rimedio.
- 19.12. Nessun esercizio singolo o parziale di alcun diritto, potere o rimedio previsto dalla legge o dal Contratto può impedire qualsiasi futuro esercizio di esso o l'esercizio di qualsiasi altro diritto, potere o rimedio.
- 19.13. Una rinuncia a qualsiasi termine, disposizione, condizione o violazione del Contratto sarà efficace solo se data per iscritto e firmata dalla Parte che rinuncia e solo per lo scopo per cui è data.
- 19.14. Un soggetto che non sia Parte del Contratto non avrà alcun diritto su di esso.
- 19.15. Il Contratto e qualsiasi controversia o reclamo derivante da, o in connessione con esso, il suo oggetto o la sua formazione (comprese controversie o reclami non contrattuali) sono regolati e interpretati in conformità con le leggi italiane.
- 19.16. Qualsiasi controversia o reclamo derivante da, o in connessione con il Contratto è devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

#### Data e firma

---

\*\*\*

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., le Parti dichiarano di aver preso visione e di approvare specificamente le seguenti clausole: 2 – Diritti di Utilizzo; 3 – Test e supporto; 4 – Alias, Abbonamento, Piani Smart e Auto Top Up; 5 – Modifiche a Servizi e Condizioni; 6 – Corrispettivi e Crediti; 7 – Garanzie; 8 – Responsabilità del Cliente; 9 – Proprietà Intellettuale; 10 – Sistemi del Cliente e Dati del Cliente; 11 – Riservatezza e sicurezza dei Dati dei Clienti; 12 – Informazioni



Skebby  
Via Alessandro Manzoni, 38 - 20121 Milano - Italy  
Tel. +39 02 83 50 80 00  
Email: [vendite@skebby.com](mailto:vendite@skebby.com)  
Web: [www.skebby.it](http://www.skebby.it)

riservate del Fornitore; 13 – Monitoraggio della conformità; 14 – Responsabilità e Manleva; 15 – Sospensione; 16 – Rinnovi;  
17 – Durata e Risoluzione; 18 – Conseguenze della Risoluzione; 19 – Clausole Generali.

**Data e firma**

---



## ALLEGATO 1 – DEFINIZIONI E INTERPRETAZIONI

### 1. NEL CONTRATTO, SE NON DIVERSAMENTE INDICATO:

- (c). l'indice, le premesse, le clausole, i paragrafi, gli allegati o altri titoli sono indicati solo per comodità e non hanno alcun effetto sull'interpretazione;
- (d). il Fornitore e il Cliente sono insieme le Parti e ciascuna Parte, e un riferimento a una "Parte" comprende i successori di tale Parte e gli Utenti Autorizzati;
- (e). le parole al singolare includono il plurale e viceversa;
- (f). le parole che seguono "include", "compreso", "in particolare" o parole ed espressioni simili devono essere interpretate solo a scopo illustrativo e non devono limitare il senso di qualsiasi parola, frase, termine, definizione o descrizione che precede tali parole;
- (g). un riferimento a "scrivere" o "scritto" include qualsiasi metodo di riproduzione delle parole in una forma leggibile e non transitoria (compresa la posta elettronica);
- (h). un riferimento a una legislazione specifica è un riferimento a tale legislazione come modificata, estesa, rievocata o consolidata di volta in volta e un riferimento alla legislazione comprende tutta la legislazione subordinata fatta alla data del presente Contratto ai sensi di tale legislazione.

### 2. NEL CONTRATTO, OLTRE ALLE DEFINIZIONI CONTENUTE NELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO:

<b>Accettazione dell'Ordine</b>	indica la data di efficacia del relativo Ordine;
<b>Addendum sulla Protezione dei Dati</b>	indica l'Addendum sulla Protezione dei Dati contenuto nell'Allegato 3, che prevede specifici diritti e obblighi delle Parti in relazione ai dati personali e alla privacy ai sensi del Contratto (come di volta in volta aggiornato);
<b>Affiliato</b>	indica il soggetto che controlla direttamente o indirettamente, ovvero che è controllato da o è sotto controllo comune di un altro soggetto;
<b>Affiliato Autorizzato</b>	indica, in relazione al relativo Servizio Acquistato, gli Affiliati del Cliente (se presenti) identificati nell'Ordine come Affiliati Autorizzati in relazione al Servizio Acquistato;
<b>Aggiornamento</b>	ha il significato indicato nel paragrafo del Contratto, e, unitamente ad "Aggiornato" devono essere interpretati di conseguenza;
<b>Cliente</b>	indica il soggetto identificato nel relativo Ordine;
<b>Comunicazione</b>	indica qualsiasi messaggio SMS, MMS, e-mail, vocale o di altro formato inviato o ricevuto; (ii) qualsiasi messaggio vocale ricevuto; (iii) qualsiasi chiamata vocale effettuata o ricevuta; (iv) qualsiasi rilevamento di dispositivi GSM o GPS; e (v) qualsiasi altra forma di comunicazione a cui si accede o si impegna, utilizzando il Servizio.
<b>Condizioni Generali</b>	indica i termini e le condizioni stabiliti nelle clausole e nelle altre disposizioni del presente documento (inclusi gli allegati);
<b>Condizioni Particolari</b>	indica le condizioni e i termini aggiuntivi stabiliti in un Ordine;
<b>Corrispettivo</b>	indica il Corrispettivo insieme a qualsiasi altro importo dovuto dal Cliente al Fornitore ai sensi del Contratto;
<b>Corrispettivo per l'Acquisto</b>	indica, in relazione a ciascun Servizio Acquistato, il corrispettivo dovuto dal Cliente per il Servizio Acquistato come stabilito nell'Ordine;
<b>Data di Inizio del Servizio</b>	indica la data in cui il Fornitore inizia la fornitura dei Servizi come indicato nell'Ordine;

<b>Dati del Cliente</b>	indica tutti i dati (in qualsiasi forma) forniti al Fornitore o caricati o ospitati in qualsiasi parte di qualsiasi Servizio Acquistato dal Cliente;
<b>Dati Personali</b>	indica i dati personali come definiti dalla Normativa Privacy;
<b>Dati Protetti</b>	indica i Dati Personali nei Dati del Cliente;
<b>Descrizione</b>	indica la descrizione del Servizio Acquistato pertinente che, al momento dell'accettazione dell'Ordine, è l'ultima versione disponibile sul Sito e come indicato nelle Dichiarazioni di Lavoro;
<b>Dichiarazione di Lavoro</b>	indica la dichiarazione di lavoro che definisce le specifiche dettagliate del Servizio Acquistato;
<b>Diritti di Proprietà Intellettuale (DPI)</b>	indica qualsiasi diritto d'autore, diritti su invenzioni, brevetti, know-how, segreti commerciali, marchi e nomi commerciali, marchi di servizio, diritti di progettazione, diritti di acquisizione, diritti di database e diritti su dati, nomi di dominio e tutti i diritti simili e, in ogni caso, registrati o meno;
<b>Durata del Servizio</b>	indica il periodo che inizia con l'Accettazione dell'Ordine e termina con il decorso della Durata del Servizio Acquistato;
<b>Durata del Servizio Acquistato</b>	indica (fatti salvi gli articoli 16 e 17) in relazione a ciascun Servizio Acquistato, la durata durante la quale tale servizio deve essere fornito, come inizialmente indicato nell'Ordine e come eventualmente modificato in base al Contratto, a partire dalla Data di inizio del Servizio;
<b>Fornitore</b>	indica Commify Italia S.r.l.;
<b>Forza Maggiore</b>	indica un evento o una sequenza di eventi al di fuori del ragionevole controllo di una Parte che impedisce o ritarda l'adempimento delle proprie obbligazioni ai sensi del presente Contratto (fermo restando che l'impedimento di eseguire un pagamento non è mai considerato Forza Maggiore), comprese tutte le questioni relative al trasferimento di dati su reti di comunicazione pubbliche e qualsiasi ritardo o problema associato a tali reti o con Internet;
<b>Giorno Lavorativo</b>	indica un giorno diverso da sabato, domenica o giorno festivo in Italia o sulla piazza di Milano;
<b>Informazioni Riservate del Fornitore</b>	indica tutte le informazioni (in forma orale, scritta o elettronica) relative all'attività del Fornitore che possano ragionevolmente essere considerate di natura riservata, comprese le informazioni relative alla tecnologia, al know-how, ai diritti di proprietà intellettuale, ai controlli di sicurezza delle informazioni, ai processi e politiche, attività, finanze, strategia, prodotti e clienti. Tutte le informazioni relative a specifiche tecniche o operative riguardanti ciascun Servizio Acquistato sono considerate Informazioni Riservate del Fornitore;
<b>IVA</b>	indica l'imposta sul valore aggiunto in Italia, qualsiasi altra imposta in sostituzione di essa e qualsiasi imposta equivalente o simile imposta al di fuori dell'Italia.
<b>Normativa Privacy</b>	indica, collettivamente, tutte le Leggi e i regolamenti applicabili e in vigore relative alla protezione dei Dati Personali, privacy o provvedimenti simili inerenti alla raccolta, la conservazione e il trattamento dei Dati Personali, inclusi la Direttiva 95/46/EC, il D.lgs. n. 196/2003 (cd. "Codice in materia di protezione dei Dati Personali" – per brevità, il "Codice Privacy") e il Regolamento UE n. 2016/679 (il "GDPR"), nonché le Leggi e i Regolamenti tempo per tempo vigenti, i provvedimenti, emanati ed emanandi, del Garante della Privacy.
<b>Operatore di Rete</b>	indica qualsiasi operatore di rete di telecomunicazioni;
<b>Orari di Supporto</b>	significa dalle 8.30 alle 19.00 dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi);
<b>Ordine</b>	indica la forma elettronica o cartacea (compresi annessi, allegati e appendici, se presenti) che contiene l'ordine dei Servizi Acquistati e le Condizioni Particolari

	<p>stipulati da o per conto del Cliente e del Fornitore, e che incorpora le presenti Condizioni Generali;</p>
<b>Policies</b>	<p>indica (i) la Policy del Fornitore sull'uso accettabile dei Servizi (la Politica di Utilizzo Accettabile); (ii) la Policy del Fornitore in materia di sicurezza delle informazioni e in relazione ai Servizi (la Politica di Sicurezza delle Informazioni); (iii) la Policy sulla privacy del Fornitore in relazione ai Servizi (la Informativa Privacy); come di volta in volta aggiornate, nella versione disponibile sul Sito al momento dell'Accettazione dell'Ordine;</p>
<b>Regolatore</b>	<p>indica qualsiasi agenzia, dipartimento, funzionario, parlamento, persona pubblica o statutaria locale, nazionale o multinazionale o qualsiasi ente governativo o professionale, autorità di regolamentazione o di vigilanza, ivi compreso il Garante Privacy;</p>
<b>Scopo Consentito</b>	<p>significa l'uso esclusivo per le attività aziendali interne del Cliente e, in relazione a ciascun Servizio Acquistato, anche per le attività aziendali interne degli Affiliati Autorizzati identificati nell'Ordine in relazione a Servizio Acquistato, in ogni caso in conformità con il presente Contratto. Salvo quanto espressamente consentito dal presente Contratto, dallo Scopo Consentito sono espressamente escluse le seguenti attività nella misura massima consentita dalla legge: copia, riproduzione, distribuzione, ridistribuzione, trasmissione, modifica, adattamento, variazione (<i>editing</i>), sottrazione, vendita, licenza, leasing, noleggio, cessione, trasferimento, divulgazione (a titolo gratuito o oneroso) o sfruttamento commerciale qualsiasi parte di qualsiasi Servizio Acquistato; consentire qualsiasi utilizzo di qualsiasi Servizio Acquistato in qualsiasi modo da parte di terzi (incluso il consentire l'uso in relazione a servizi di <i>time-sharing</i> o servizi, servizi in <i>outsourcing</i> o simili a terzi o rendere disponibili i Servizi Acquistati, o qualsiasi parte, a qualsiasi terzo o permettere o consentire a un terzo, diverso da un'Affiliata Autorizzata per lo Scopo Consentito, di eseguire una delle precedenti azioni); combinare, unire o altrimenti consentire a qualsiasi Servizio Acquistato (o parte di esso o qualsiasi Applicazione) di essere incorporato in qualsiasi altro programma o servizio, o organizzare o creare opere derivate basate su di esso (in tutto o in parte); o tentare di decodificare, osservare, studiare o testare il funzionamento o decompilare i Servizi (o qualsiasi parte di essi).</p>
<b>Servizi</b>	<p>indica i Servizi Acquistati e i Servizi di Supporto;</p>
<b>Servizi Acquistati</b>	<p>indica ogni Servizio Acquistato dal Cliente, come indicato nell'Ordine (il Servizio Acquistato dovrà fare riferimento a ciascun rispettivo Servizio separatamente) quali servizi di messaggistica a mezzo SMS anche tramite l'utilizzo di Alias ai sensi della Delibera AGCOM 12/23/CIR ("Servizio SMS"), servizi di messaggistica a mezzo e-mail ("Servizio E-mail"), servizi di pagine web responsive e landing pages ("Servizio Landing Page"), servizi di ricezione di SMS su SIM dedicate ("Servizio Ricezione") e servizi di <i>digital advertising</i> ("Servizi ADV");</p>
<b>Servizi di Supporto</b>	<p>indica, in relazione al relativo Servizio Acquistato, i servizi di supporto forniti dal Fornitore al Cliente come indicato nell'<b>Allegato 2 – Servizi di Supporto</b>;</p>
<b>Servizio di Prova</b>	<p>indica qualsiasi Servizio Acquistato fornito in prova (per la durata del periodo durante il quale è fornito);</p>
<b>Sistemi del Cliente</b>	<p>indica tutto il software e i sistemi utilizzati da o per conto del Cliente o dagli Affiliati del Cliente in relazione alla fornitura o alla ricezione di uno qualsiasi dei Servizi o che i Servizi altrimenti, collegano, interagiscono o si interfacciano o utilizzano (in ogni caso direttamente o indirettamente);</p>
<b>Sito</b>	<p>significa il sito web <a href="http://www.skebbby.it">www.skebbby.it</a>;</p>
<b>Utenti Autorizzati</b>	<p>indica, in relazione al relativo Servizio Acquistato, gli Utenti Autorizzati dal Cliente a utilizzare quel Servizio Acquistato in conformità con i termini del presente Contratto;</p>



Skebby  
Via Alessandro Manzoni, 38 - 20121 Milano - Italy  
Tel. +39 02 83 50 80 00  
Email: [vendite@skebby.com](mailto:vendite@skebby.com)  
Web: [www.skebby.it](http://www.skebby.it)

**Volume Minimo**

indica il numero minimo concordato di Comunicazioni per mese o per anno o come stabilito nell'Ordine.

## ALLEGATO 2 – SERVIZI DI SUPPORTO

1. Se il Cliente richiede Servizi di Supporto, dovrà contattare il team di supporto del Fornitore:

[supporto@skebby.com](mailto:supporto@skebby.com)  
Tel. **02 83 50 80 00**

2. Il Fornitore deve rispondere entro 24 ore lavorative dal ricevimento.
3. Nel segnalare un problema, il Cliente deve dare al Fornitore le seguenti informazioni per garantire una rapida risoluzione:
  1. il nome del Cliente;
  2. il numero di telefono e l'indirizzo e-mail del Cliente;
  3. il nome utente del Cliente;
  4. una descrizione completa del problema e dettagli di eventuali messaggi di errore con esempi inclusi i numeri di telefono del destinatario.
4. Nella maggior parte dei casi, il team di supporto del Fornitore può risolvere i problemi. Tuttavia, potrebbero esserci momenti in cui i problemi richiedono un'escalation interna o esterna. In questi casi, il team di supporto del Fornitore rimane il punto di contatto e lavorerà con gli altri nostri team (interni ed esterni) per fornire una soluzione.
5. La risoluzione del problema può richiedere una soluzione temporanea e alternativa prima di poter attivare una soluzione permanente. Una soluzione alternativa può includere una modifica logica nei sistemi del Fornitore, in cui una soluzione permanente può includere una versione, una patch o una modifica fisica.
6. Se un problema viene identificato come problema di terze parti o di un Operatore di Rete, questo verrà posto in lavorazione entro un Giorno Lavorativo dall'identificazione. Verranno forniti aggiornamenti regolari e il team di supporto e il Fornitore lavoreranno con queste parti per risolvere il problema.

### ALLEGATO 3 – ADDENDUM PER LA PROTEZIONE DEI DATI (DPA)

#### 1. DEFINIZIONI

- 1.1. Nel presente Addendum sulla protezione dei dati, i termini definiti avranno lo stesso significato e si applicheranno le stesse norme di interpretazione del resto del Contratto. Inoltre, nel presente Addendum sulla Protezione dei Dati le definizioni hanno i significati indicati di seguito:

<b>Autorità di Vigilanza</b>	indica qualsiasi agenzia, dipartimento, funzionario, parlamento, persona pubblica o statutaria locale, nazionale o multinazionale o qualsiasi ente governativo o professionale, autorità di regolamentazione o di controllo, consiglio o altro organo responsabile della gestione della Normativa Privacy;
<b>Clausole Contrattuali Standard</b>	indica le clausole contrattuali standard adottate dalla Commissione Europea come adeguata salvaguardia di conformità alle norme previste dal GDPR relative al Trasferimento;
<b>Condizioni Generali di Contratto</b>	indica l'ultima versione delle Condizioni Generali di Contratto del Fornitore, come di volta in volta aggiornata;
<b>Dati Personali</b>	indica i dati personali come definiti dalla Normativa Privacy;
<b>Dati Protetti</b>	indica i Dati Personali nei Dati del Cliente;
<b>GDPR</b>	indica il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679;
<b>Interessato</b>	ha il significato attribuito a quel termine dalla Normativa Privacy;
<b>Istruzioni di Trattamento</b>	ha il significato indicato attribuito a quel termine nel paragrafo 3.1.1 del presente Addendum;
<b>Legge Applicabile</b>	indica le leggi applicabili dell'Unione Europea (UE), dello Spazio Economico Europeo (SEE) o di uno degli Stati membri dell'UE o del SEE di volta in volta insieme alle leggi applicabili in Italia;
<b>Misure di Salvaguardia Appropriate</b>	indica i meccanismi legalmente applicabili per i trasferimenti di dati personali che possono essere autorizzati di volta in volta in base alle leggi sulla protezione dei dati;
<b>Normativa Privacy</b>	indica, collettivamente, tutte le Leggi e i regolamenti applicabili e in vigore relative alla protezione dei Dati Personali, privacy o provvedimenti simili inerenti alla raccolta, la conservazione e il trattamento dei Dati Personali, inclusi Direttiva 95/46/EC, il D.lgs. n. 196/2003 (cd. "Codice in materia di protezione dei Dati Personali" – per brevità, il "Codice Privacy") e il Regolamento UE n. 2016/679 (per brevità, "GDPR"), nonché le Leggi e i Regolamenti tempo per tempo vigenti, i provvedimenti, emanati ed emanandi, del Garante della Privacy;
<b>Responsabile del Trattamento</b>	ha il significato attribuito a quel termine nella Normativa Privacy;
<b>Richiesta dell'Interessato</b>	indica una richiesta avanzata dall'interessato di esercitare i diritti degli interessati ai sensi della Normativa Privacy;
<b>Sub-responsabile</b>	indica un altro Responsabile del Trattamento incaricato dal Fornitore di svolgere attività di trattamento in relazione ai Dati Protetti per conto del Cliente;
<b>Titolare del Trattamento</b>	ha il significato attribuito a quel termine nella Normativa Privacy;
<b>Trasferimento</b>	ha lo stesso significato della parola "trasferimento" nell'art. 44 del GDPR (o nella misura più ampia della definizione di "trasferimento" in disposizioni equivalenti



<b>Trasferimento Vietato</b>	della Normativa Privacy). Le espressioni correlate come i trasferimenti e i trasferimenti devono essere interpretate di conseguenza;  significa un trasferimento di Dati Protetti dal Cliente al Fornitore vietato dalle Leggi sulla Protezione dei Dati in assenza della stipulazione delle Clausole Contrattuali Standard tra Cliente e Fornitore. A scanso di equivoci, senza limitazione alla generalità di quanto precede, non è considerato Trasferimento Vietato un Trasferimento di Dati Protetti autorizzato dalle Leggi sulla Protezione dei Dati nel Paese esportatore, per esempio un Trasferimento dall'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE) verso un Paese che, secondo la Commissione Europea, assicura un adeguato livello di protezione o un Trasferimento che rientra in una deroga consentita;
<b>Trattamento</b>	ha il significato attribuito a quel termine dalla Normativa Privacy (e termini correlati a Trattamento che hanno significati corrispondenti);
<b>Violazione di Dati Personali</b>	indica qualsiasi violazione della sicurezza che porta alla distruzione, perdita, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzati a, o accesso a, qualsiasi Dato Protetto;

## 2. TITOLARE E RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

- 2.1. A norma dell'art. 28 GDPR, per i Dati Protetti, il Cliente quale il Titolare del Trattamento nomina il Fornitore quale Responsabile del Trattamento. Nessuna disposizione del presente Contratto solleva il Cliente da qualsiasi responsabilità ai sensi della Normativa Privacy.
- 2.2. Il Cliente, in qualità di Titolare del Trattamento dichiara e garantisce di aver ricevuto il consenso preventivo, previsto e in conformità alla Normativa Privacy da parte dei Destinatari Finali per il ricevimento delle Comunicazioni. Nell'ottenere tale consenso il Cliente dichiara di aver informato i Destinatari Finali che per l'invio delle comunicazioni potrà avvalersi di fornitori esterni, come il Fornitore.
- 2.3. Il Fornitore tratta i Dati Protetti in conformità con:
  - (a). gli obblighi previsti dalla Normativa Privacy in relazione all'adempimento degli obblighi previsti dal Contratto; e
  - (b). i termini del Contratto.
- 2.4. Il Cliente si obbliga per sé e, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., per i suoi Affiliati e Utenti Autorizzati a rispettare:
  - (a). la Normativa Privacy in relazione al Trattamento dei Dati Protetti, l'uso dei Servizi, l'esercizio e l'esecuzione dei rispettivi diritti e obblighi ai sensi del Contratto, compreso il mantenimento di tutte le registrazioni e notifiche regolamentari pertinenti come richiesto dalla Normativa Privacy; e
  - (b). i termini del Contratto.
- 2.5. Il Cliente garantisce, rappresenta e si obbliga a fare sì che in ogni momento:
  - (a). tutti i Dati Protetti (se trattati in conformità al Contratto) siano conformi con la Normativa Privacy, sotto tutti gli aspetti, anche in termini di raccolta, conservazione e trattamento;
  - (b). tutti i Dati Protetti siano conformi al paragrafo 10.2 delle Condizioni Generali di Contratto;
  - (c). agli Interessati venga garantito un equo trattamento, siano fornite le informazioni necessarie e che tutti i consensi necessari siano ottenuti e mantenuti nella misura richiesta dalla Normativa Privacy, in relazione ai Trattamenti che possono essere intrapresi dal Fornitore e dai suoi Sub-responsabili in relazione ai Dati Protetti in conformità con il Contratto;
  - (d). i Dati Protetti siano accurati e aggiornati;
  - (e). siano conservati backup completi e accurati di tutti i Dati Protetti forniti al Fornitore (o chiunque agisca per suo conto) in modo da poter recuperare e ricostituire immediatamente tali Dati Protetti in caso di perdita, danno o corruzione di tali Dati Protetti; e
  - (f). tutte le istruzioni date al Fornitore in relazione ai Dati Personali siano sempre conformi alla Normativa Privacy.

### 3. ISTRUZIONI E DETTAGLI SUL TRATTAMENTO

- 3.1. Nella misura in cui il Fornitore tratta i Dati Protetti per conto del Cliente, il Fornitore:
- salvo sia diversamente richiesto dalla Legge Applicabile, dovrà (e dovrà adottare misure per garantire che ogni persona che agisce sotto la sua autorità debba) trattare i Dati Protetti esclusivamente in conformità con le istruzioni documentate del Cliente, come stabilito nel presente paragrafo 3.1 nonché nei paragrafi 3.3 e 3.4 (incluso quando si effettua un Trasferimento di Dati Protetti a qualsiasi destinatario internazionale), aggiornato periodicamente (le "Istruzioni di Trattamento");
  - se la Legge Applicabile impone di trattare i Dati Protetti in modo diverso da quanto previsto dalle Istruzioni di Trattamento, deve informare il Cliente di tali requisiti prima di trattare i Dati Protetti (salvo che la Legge Applicabile non vieti tali informazioni per motivi di interesse pubblico); e
  - informa tempestivamente il Cliente, se viene a conoscenza di un'Istruzione di Trattamento che, a proprio giudizio, viola la Normativa Privacy e, nella misura massima consentita dalla legge inderogabile, non assume alcuna responsabilità (né contrattuale né extra contrattuale) per eventuali perdite, costi, spese o responsabilità (incluse eventuali perdite di Dati) derivanti da o in connessione con qualsiasi trattamento conforme alle Istruzioni di Trattamento del Cliente a seguito della ricezione di tali informazioni da parte del Cliente.
- 3.2. Il Cliente garantisce, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., che tutti gli Affiliati Autorizzati e gli Utenti Autorizzati leggano e comprendano l'informativa sulla privacy (come di volta in volta aggiornata).
- 3.3. Il Cliente prende atto e accetta che l'esecuzione di qualsiasi comando del computer (inclusa la cancellazione) per elaborare qualsiasi Dato Protetto effettuato nell'uso di uno dei Servizi Acquistati da parte di un Utente Autorizzato è un'Istruzione di Trattamento. Il Cliente si assicura che gli Utenti Autorizzati non eseguano tali comandi, se non siano autorizzati dal Cliente (o dagli altri Titolari rilevanti) e riconoscano che se i Dati Protetti vengono eliminati in conseguenza di tali comandi, il Fornitore non è tenuto al ripristino di tali Dati.
- 3.4. Fatto salvo l'Ordine, il Trattamento dei Dati Protetti da parte del Fornitore avviene per l'oggetto, la durata, la natura e le finalità del Contratto e coinvolge i tipi di Dati Personali e le categorie di Interessati.

### 4. MISURE TECNICHE E ORGANIZZATIVE

- 4.1. Tenendo conto della natura del Trattamento, il Fornitore attiva e mantiene adeguate misure tecniche e organizzative per proteggere dal Trattamento non autorizzato o illecito dei Dati Protetti e dalla perdita o distruzione accidentale o danneggiamento dei Dati Protetti, proporzionata al danno che potrebbe derivare dal Trattamento non autorizzato o illegale o dalla perdita, distruzione o danno accidentale e dalla natura dei Dati Protetti da proteggere, tenuto conto dello stato dello sviluppo tecnologico.

### 5. UTILIZZO DEL PERSONALE E DI ALTRI RESPONSABILI

- 5.1. Con il presente Addendum, ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 GDPR, il Cliente concede al Responsabile del Trattamento un'autorizzazione generale a nominare i Sub-responsabili elencati nella pagina Web del Fornitore all'indirizzo <https://www.skebby.it/wp-content/uploads/Elenco-Sub-Responsabili-SKEBBY.pdf> (Pagina Web). Il Fornitore può aggiornare la Pagina Web e il Cliente si considera informato di tale modifica quando la Pagina Web viene aggiornata. È responsabilità del Cliente controllare regolarmente la Pagina Web. Il Cliente può opporsi a qualsiasi aggiunta o sostituzione mediante notifica scritta al Fornitore, entro 20 giorni solari dalla modifica.
- 5.2. Il Fornitore si obbliga a:
- nominare ciascun Sub-responsabile con un contratto scritto conforme alla Normativa Privacy prima che il relativo Sub-responsabile esegua qualsiasi attività di Trattamento in relazione ai Dati Protetti;
  - assicurarsi che ciascun Sub-responsabile rispetti tali obblighi; e
  - rimanere responsabile per tutti gli atti e le omissioni di ciascun Sub-responsabile come se fossero propri.
- 5.3. Il Fornitore garantisce che tutte le persone da esso autorizzate (o da qualsiasi Sub-responsabile) al Trattamento dei Dati Protetti sono soggette a un obbligo contrattuale scritto vincolante per mantenere riservati i Dati Protetti (salvo laddove sia richiesta la divulgazione in conformità alla Legge Applicabile, nel qual caso il Fornitore, ove possibile e non vietato dalla Legge Applicabile, dovrà informare il Cliente di tali requisiti prima di tale divulgazione).

### 6. ASSISTENZA IN MATERIA DI CONFORMITÀ E DIRITTI DELL'INTERESSATO

- 6.1. Il Fornitore inoltra al Cliente senza ritardo tutte le Richieste dell'Interessato che riceve.
- 6.2. Il Fornitore fornisce l'assistenza che il Cliente ragionevolmente richiede (tenendo conto della natura del Trattamento e delle informazioni disponibili per il Fornitore) in relazione a:
  - (a). sicurezza del Trattamento;
  - (b). Valutazione d'Impatto sulla Protezione dei Dati (come definita nella Normativa Privacy);
  - (c). consultazione preventiva con un'Autorità di Vigilanza in merito a Trattamenti ad alto rischio; e
  - (d). notifiche all'Autorità di Vigilanza e / o comunicazioni agli Interessati da parte del Cliente in risposta a qualsiasi Violazione di Dati Personali.

## 7. TRASFERIMENTO INTERNAZIONALE DI DATI

- 7.1. Qualora il Trasferimento di Dati Protetti dal Cliente al Fornitore integri un Trasferimento Vietato, si applicano al presente Addendum le Clausole Contrattuali Standard. In caso di conflitto o incoerenza tra il presente Addendum e le Clausole Contrattuali Standard, prevalgono queste ultime.
- 7.2. Il Fornitore non trasferisce alcun Dato Protetto in nessun Paese al di fuori del SEE, salvo che:
  - (a). tale trasferimento avvenga su istruzione del Cliente, esclusivamente ai fini di cui all'**Allegato 1 – Definizioni e interpretazioni** del presente Addendum (le disposizioni del Contratto costituiscono Istruzioni di Trattamento in relazione ai trasferimenti; si applica l'articolo 3 del presente Addendum); oppure
  - (b). il Paese interessato sia considerato adeguato, vi siano Misure di Salvaguardia Appropriate e l'Interessato abbia diritti esigibili e mezzi di ricorso effettivi.
- 7.3. Il Cliente prende atto e accetta che alcuni Dati del Cliente contenuti nelle o relative alle Comunicazioni che il Cliente invia all'estero possono essere trattati e conservati in un Paese estero.

## 8. INFORMAZIONI E VERIFICA

- 8.1. Il Fornitore, su richiesta del Cliente, in conformità con la Normativa Privacy, mette a disposizione del Cliente le informazioni ragionevolmente necessarie per dimostrare la conformità del Fornitore ai propri obblighi ai sensi del presente Addendum sulla protezione dei dati e dell'art. 28 GDPR e consente verifiche e ispezioni da parte del Cliente (o di un altro revisore incaricato dal Cliente) a tale scopo, purché:
  - (a). tali verifiche, ispezioni o richieste di informazioni siano ragionevoli, limitate alle informazioni in possesso o controllo del Fornitore (o di qualsiasi Sub-responsabile) ed è soggetta a ragionevole preavviso;
  - (b). i costi del Fornitore per consentire qualsiasi audit o ispezione sono interamente a carico del Cliente, salvo che la verifica o l'ispezione siano richieste da un'autorità di controllo o siano imputabili a una violazione del Fornitore al presente Addendum;
  - (c). le Parti (ciascuna delle quali agisce ragionevolmente e acconsente a non essere irragionevolmente trattenuta o ritardata) concordano i tempi, la portata e la durata della verifica, dell'ispezione o del rilascio di informazioni insieme a eventuali politiche specifiche o altri passaggi a cui il Cliente o il revisore terzo devono conformarsi (incluso per proteggere la sicurezza e la riservatezza di altri Clienti, per garantire che il Fornitore non sia posto in violazione di qualsiasi altro accordo con qualsiasi altro Cliente e in modo da rispettare il presente paragrafo 8.1);
  - (d). i diritti del Cliente ai sensi del presente paragrafo 8.1 possono essere esercitati una sola volta in qualsiasi periodo consecutivo di 12 mesi, se non diversamente richiesto da un'Autorità di Vigilanza o se il Cliente (agendo ragionevolmente) ritiene che il Fornitore stia violando il presente Addendum;
  - (e). il Cliente dovrà segnalare tempestivamente al Fornitore eventuali non conformità identificate dalla verifica, dall'ispezione o dal rilascio di informazioni;
  - (f). il Cliente deve garantire che tutte le informazioni ottenute o generate dal Cliente o dai suoi revisori in relazione a tali richieste di informazioni, ispezioni e verifiche rimangano strettamente confidenziali (salvo per la divulgazione richiesta dalla Legge Applicabile);
  - (g). il Cliente dovrà assicurarsi che tali verifiche o ispezioni vengano effettuate durante il normale orario di lavoro, con interruzioni minime per le attività del Fornitore e di ciascun Sub-responsabile; e

- (h). il Cliente deve garantire che ogni persona che agisce per suo conto in relazione a tale controllo o ispezione (incluso il personale di qualsiasi revisore di terze parti) non deve, con atti od omissioni, causare o contribuire a causare danni, distruzione, perdita o corruzione di o qualsiasi sistema, attrezzatura o dato nel controllo o possesso del Fornitore o di un Sub-responsabile durante lo svolgimento di tali verifiche o ispezioni.

## 9. NOTIFICA DI UNA VIOLAZIONE

- 9.1. In relazione a qualsiasi Violazione di Dati Personali che coinvolge Dati Protetti, il Fornitore deve, senza ritardo:
  - (a). informare il Cliente della Violazione dei Dati Personali; e
  - (b). fornire al Cliente i dettagli della Violazione dei Dati Personali.

## 10. CONSERVAZIONE

- 10.1. Alla cessazione della fornitura dei Servizi relativa al Trattamento dei Dati Protetti, il Fornitore dispone dei Dati Protetti in conformità con gli obblighi di legge e previsti dal Contratto. Il Fornitore non avrà alcuna responsabilità per eventuali cancellazioni di tali Dati Protetti intraprese in conformità con la Legge o con il Contratto.
- 10.2. I Dati Personali e i Dati di Traffico sono conservati in conformità alla Normativa Privacy. Il testo degli SMS è conservato solo se il Cliente ha manifestato il proprio consenso.

## 11. RISARCIMENTO E RECLAMI

- 11.1. Fatto salvo l'articolo 14 delle Condizioni Generali di Contratto, il Fornitore risponde per la perdita di Dati (a titolo di responsabilità contrattuali, extra contrattuale o altra) ai sensi o in connessione con il Contratto:
  - (a). solo nella misura causata dal Trattamento dei Dati Protetti ai sensi del Contratto e direttamente derivante dalla violazione del Contratto da parte del Fornitore; e
  - (b). in nessuna circostanza nella misura in cui qualsiasi perdita di Dati (o le circostanze che la hanno provocata) sono contribuite o causate da qualsiasi violazione del Contratto da parte del Cliente (anche in conformità con il paragrafo 3 del presente Addendum).
- 11.2. Se una Parte riceve una richiesta di risarcimento da una persona relativa al Trattamento dei Dati Protetti in relazione al Contratto o ai Servizi, deve darne prontamente avviso all'altra Parte e fornire tutti i dettagli di tale richiesta. La Parte che conduce l'azione deve:
  - (a). non accettare alcuna responsabilità né concordare alcun accordo o transazione del relativo reclamo senza il previo consenso scritto dell'altra Parte (che non deve essere irragionevolmente negato o ritardato); e
  - (b). consultare l'altra parte in relazione a tali azioni, ma i termini di qualsiasi soluzione o transazione del reclamo saranno esclusivamente di pertinenza della parte responsabile ai sensi del Contratto per il pagamento del risarcimento.
- 11.3. Il presente paragrafo 11 si applica all'allocazione di responsabilità per le perdite di Dati tra le Parti, anche per quanto riguarda il risarcimento agli Interessati, nonostante le disposizioni contrarie della Normativa Privacy, salvo:
  - (a). nella misura non consentita dalla Legge Applicabile (compresa la Normativa Privacy); e
  - (b). che non pregiudichi la responsabilità di nessuna delle Parti nei confronti di un Interessato.

## 12. SOPRAVVIVENZA

Il presente Addendum sulla Protezione dei Dati sopravvivrà alla cessazione (per qualsiasi motivo) del Contratto e continuerà fino a quando nessun Dato Protetto rimarrà in possesso o nel controllo del Fornitore o di un Sub-responsabile, salvi i paragrafi da 10 a 12 (inclusi) che continueranno a rimanere in vigore indefinitamente.

### Data e firma

---

## ANNESSO 1

### 1. DETTAGLI SUL TRATTAMENTO DEI DATI OGGETTO DEL TRATTAMENTO:

- Invio di comunicazioni commerciali

### 2. DURATA DEL TRATTAMENTO:

- Fino alla risoluzione anticipata o alla scadenza finale del presente Contratto, salvo quanto espressamente indicato nel presente Contratto

### 3. NATURA E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO:

- Elaborazione in conformità con i diritti e gli obblighi delle parti ai sensi del presente Contratto;
- Elaborazione come ragionevolmente richiesto per fornire i Servizi;
- Elaborazione come avviata, richiesta o istruita dagli Utenti Autorizzati in relazione al loro utilizzo dei Servizi, o dal Cliente, in ogni caso in modo coerente con il nostro Contratto; e / o
- In relazione a ciascun Servizio Acquistato, altrimenti in conformità con la natura e lo scopo identificati nel suo Ordine;

### 4. TIPO DI DATI PERSONALI:

- Nome;
- Indirizzo;
- Numero di cellulare; e
- come ulteriormente descritto in un Ordine.

### 5. CATEGORIE DI INTERESSATI:

- Clienti e / o dipendenti del Cliente

Data e firma

---