

Condizioni Speciali di servizio Piattaforma magnews on-premises

1. Premessa

1.1. Le presenti condizioni speciali di servizio (di seguito "**CSS**") unitamente alle condizioni generali di servizio (di seguito "**CGS**") disponibili al seguente link <https://www.diennea.com/condizioni-general-di-servizio-cgs/>, insieme ad ulteriori previsioni di dettaglio, all'interno degli ordini di servizio (di seguito "**OdS**"), disciplinano la fornitura dei servizi (di seguito "**Servizio**") che la società Diennea S.r.l., C.F. e P. IVA 02243600398, con sede a Faenza (RA), viale Marconi 30/14, 48018, Italia, indirizzo di Posta Elettronica Certificata ("**PEC**") dienneasrl@pec.it (di seguito il "**Fornitore**") in persona del suo legale rappresentante *pro tempore* si impegna ad effettuare nei confronti dei soggetti, persone giuridiche (qui di seguito indicati sinteticamente come "**Cliente/i**") che ne facciano richiesta secondo i termini e le modalità di seguito descritte. Fornitore e Cliente saranno qui di seguito indicati sinteticamente come "**Parti**" (congiuntamente) o "**Parte**" (disgiuntamente). CGS, CSS e OdS saranno congiuntamente indicati di seguito come "**Contratto**".

2. Definizioni

"Add-On": indica servizi e componenti aggiuntivi della Piattaforma magnews che Diennea si riserva di offrire ai propri Clienti, se del caso anche a titolo gratuito, che si basano su modelli di intelligenza artificiale proprietari e/o di terze parti. L'elenco completo è consultabile al link: <https://help.magnews.it/hc/it/articles/23480696131474-Magnews-Q>.

"Case History": indica il racconto dei progetti che il Fornitore sviluppa per il Cliente, ivi compresa la storia aziendale di quest'ultimo, gli obiettivi prefissati e i risultati raggiunti.

"Documento di Progetto": è un documento con il quale le Parti si impegnano ad individuare nel dettaglio le specifiche modalità di erogazione dei servizi di formazione sulla Piattaforma magnews, set-up della Piattaforma magnews e/o di configurazione o integrazione con Sistemi del Cliente ("**Servizi Aggiuntivi**"). Nel caso in cui non sia stato previsto il Documento di Progetto, le specifiche modalità di erogazione di tali Servizi Aggiuntivi saranno dettagliate all'interno dell'OdS.

"Licenza d'uso": indica i termini contrattuali d'uso del Software EmailSuccess e della Piattaforma magnews da parte del Cliente;

1

Diennea S.r.l.

Viale G. Marconi 30/14 48018 Faenza (RA) – Italy Tel. (+39) 0546066100 Fax. (+39) 0546 399913

Altre sedi: Milano, Via Donatello 30 - Parigi, rue Meyerbeer 7

Capitale Sociale i.v. 111.495,65€ - P.Iva 02243600398

www.diennea.com

“Manutenzione Ordinaria”: indica gli interventi di manutenzione programmata dei Sistemi del Fornitore.

“Manutenzione Straordinaria”: indica gli interventi di manutenzione dei Sistemi del Fornitore non programmati e dovuti ad eventi al di fuori del ragionevole controllo del Fornitore.

“Piattaforma magnews”: indica il sistema di software e hardware ideato, realizzato, sviluppato e gestito dal Fornitore che consente la gestione di servizi di *pushing* di informazioni personalizzate a mezzo e-mail, sms o attraverso altri servizi di messaggistica digitale.

“Regole di Utilizzo del Fornitore”: indica il documento rinvenibile al seguente collegamento ipertestuale: <https://www.magnews.it/termini-uso-regole-utilizzo>, nel quale vengono individuati i principi fondamentali per un utilizzo corretto della Piattaforma magnews da parte del Cliente.

“Server”: indica il server di proprietà del Cliente sul quale viene installato il Software EmailSuccess e la Piattaforma magnews;

“Servizio Aggiuntivo”: indica, così come effettivamente individuate nell’OdS e/o nell’eventuale Documento di Progetto, le seguenti attività:

a) attività di configurazione della Piattaforma magnews e/o dei Sistemi del Cliente, che includono, in particolare, attività di modifica delle caratteristiche funzionali degli stessi sulla base di specifici parametri (**“Attività di Configurazione”**);

b) attività di set-up correlate allo svolgimento di campagne marketing dalla Piattaforma magnews e/o dai Sistemi del Cliente, unitamente – ove previsto nello specifico OdS – ad attività di formazione rispetto alla Piattaforma magnews (**“Attività di Set-Up”**).

Sistemi del Cliente: con specifico riferimento al servizio di Piattaforma magnews in modalità *on premises*, si fa riferimento ai Sistemi del Cliente per indicare l’insieme di hardware, software, reti e sistemi di telecomunicazioni messi a disposizione dal Cliente nell’ambito dell’erogazione dei Servizi del Fornitore.

“Sistemi del Fornitore”: indica, generalmente, l’insieme di hardware, software, reti e sistemi di telecomunicazioni (ivi espressamente inclusa la Piattaforma magnews) organizzati dal Fornitore per la prestazione dei Servizi e, nello specifico e a seconda del contesto, ciascuno di tali elementi.

“Software EmailSuccess” o **“Software”**: indica il software del Fornitore, utilizzato dalla Piattaforma magnews, che permette, tra gli altri, di ottimizzare l’invio e

consegna di email, definire policy di consegna dei messaggi, riconoscere i bounce e ottimizzare i tentativi di rispeditura automatici, gestire IP multipli di invio, certificare il mittente del messaggio tramite firme DKIM;

“Utenti” o **“Contatti”**: indica i destinatari di messaggi e/o notifiche (persone fisiche o giuridiche) e, più in generale, delle comunicazioni del Cliente.

3. Licenza d’Uso

3.1. Al Cliente è consentito utilizzare il Servizio solo per le finalità previste dal presente Contratto.

3.2. Il Cliente riconosce ed accetta che il presente Contratto non costituisce vendita o cessione di qualsiasi titolo o diritto di proprietà relativo al Servizio, agli upgrades, alla documentazione e ad ogni altro applicativo/programma connesso all’utilizzo del Servizio.

3.3. La licenza concessa con il presente Contratto è limitata, non esclusiva, non trasferibile e revocabile.

3.4. In ogni caso, e fatto salvo quanto espressamente consentito dalla legge applicabile, il Cliente si obbliga a non copiare, concedere in sub-licenza, noleggiare, concedere in leasing, vendere, decompilare, eseguire operazioni di reverse-engineering, disassemblare, tentare di ottenere il codice sorgente, modificare o tradurre, decodificare o creare lavori e/o opere derivate, e a non compiere qualsiasi azione illecita, fraudolenta sul Software o che comunque ecceda lo scopo della licenza d’uso acquisita con il presente Contratto.

3.5. Il Product Key del Servizio scade dopo 365 giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto. In mancanza di recesso, il Fornitore comunicherà un nuovo Product Key.

4. Titolarità del database

4.1. Il Cliente dichiara che la titolarità delle basi di dati di Utenti utilizzate per procedere all’invio di comunicazioni da parte del medesimo tramite i Sistemi del Fornitore (con particolare riferimento alla Piattaforma magnews) è del Cliente medesimo.

4.2. Il Cliente dichiara che l’uso del Servizio non avrà ad oggetto basi di dati di Utenti di titolarità di terzi o illegittimamente acquisite.

5. Privacy e sicurezza dei dati personali

5.1. Ove previsto dal Contratto, il Fornitore, nella sua qualità di Responsabile del trattamento (come richiamato all'articolo 13.2 delle CGS), si impegna a trattare i dati personali di titolarità del Cliente al fine di erogare correttamente il Servizio e secondo quanto meglio convenuto nell'Accordo per il Trattamento dei Dati consultabile qui, che, con la sottoscrizione del relativo OdS, si intende integralmente accettato e vincolante tra le Parti. In particolare, il Fornitore, in qualità di Responsabile del trattamento, potrà trattare i dati personali di titolarità del Cliente al fine di svolgere le attività di supporto e Manutenzione (es.: ordinaria) sulla Piattaforma magnews.

6. Regole di utilizzo del Fornitore

6.1. Il Cliente dichiara di aver letto e compreso le Regole di Utilizzo del Fornitore <https://www.magnews.it/termini-uso-regole-utilizzo> e di impegnarsi ad utilizzare la Piattaforma magnews secondo i principi ivi delineati, riconoscendo che un utilizzo della Piattaforma magnews difforme da quanto indicato nelle Regole di Utilizzo del Fornitore integra un comportamento grave e rilevante ai sensi dell'Articolo 5.3 delle CGS e, ove occorrer possa, illecito o comunque in violazione di norme di legge e/o diritti altrui rilevante ai sensi dell'Articolo 5.4 delle CGS; nel caso ne derivi un pregiudizio al Fornitore o a terze parti il Cliente si obbliga a tenere manlevato e indenne il Fornitore da qualsiasi pretesa risarcitoria ai sensi dell'Articolo 5.2 delle CGS.

7. Obbligo di vigilanza e sicurezza

7.1. Il Cliente si obbliga a vigilare sul corretto utilizzo del Servizio e a porre in essere ogni misura idonea a impedire ogni indebito accesso da parte di soggetti non autorizzati, rimanendo, peraltro, responsabile per eventuali furti, smarrimenti o perdita di riservatezza delle credenziali di accesso alla Piattaforma magnews.

8. Supporto tecnico

8.1. Al primo rinnovo del relativo OdS e per gli anniversari successivi il Cliente è tenuto al pagamento del canone annuale di cui al relativo OdS, che include il servizio di supporto tecnico da parte dell'Help Desk del Fornitore e il rilascio di aggiornamenti del Software e della Piattaforma magnews.

8.2. Il Cliente può contattare l'assistenza e l'Help Desk inviando un'email all'indirizzo helpdesk@magnews.it.

8.3. Il supporto tecnico è limitato alle ultime 6 (sei) release della Piattaforma magnews ed alle ultime 2 (due) release del Software EmailSuccess. La manutenzione correttiva è garantita solo sull'ultima release. Release precedenti

sono considerate "End Of Life" (EOL). E' possibile procedere alla migrazione dei dati alla versione più recente:

1) della Piattaforma solo a partire da una delle ultime 6 (sei) release della Piattaforma magnews;

2) del Software solo a partire da una delle ultime 2 (due) release del Software EmailSuccess.

8.4. Resta espressamente inteso che il Fornitore non avrà alcuna responsabilità per danni subiti dal Cliente o da terzi riconducibili all'utilizzo di una versione in EOL da parte del Cliente medesimo.

9. Traffico non consumato entro il periodo di riferimento

9.1. Qualora i corrispettivi prevedano la vendita di crediti SMS in relazione ad un determinato periodo di riferimento, gli eventuali crediti SMS non utilizzati entro la fine di tale periodo non saranno successivamente utilizzabili né saranno oggetto di rimborso.

10. Traffico extra –Sms

10.1. In caso di traffico extra rispetto a quanto riportato nell'OdS in corso di validità, alla scadenza dell'OdS o di ogni anniversario successivo, il Fornitore potrà fatturare il traffico extra applicando il prezzo di acquisto per gli sms.

11. Adeguamento ISTAT

11.1. Ad ogni rinnovo del relativo OdS, il Fornitore si riserva il diritto di aggiornare il relativo canone di licenza della Piattaforma magnews (nell'importo applicato al momento del rinnovo) sulla base delle variazioni dei prezzi al consumo relative all'indice Istat FOI.

12. SLA

12.1. Con riferimento al Servizio erogato in modalità on premises, al presente OdS trovano applicazione i livelli di servizio di "*Presa in carico delle richieste di assistenza*" (KPI 2) consultabili a questo link <https://www.magnews.it/magnews-service-level-agreement-sla/>, salvo diversi e ulteriori specifici accordi tra il Fornitore e il Cliente.

13. Accesso remoto alla Piattaforma magnews

13.1. Il Cliente riconosce la facoltà al Fornitore di poter accedere alla Piattaforma magnews per attività di consulenza volte ad ottimizzare l'uso del Servizio da parte del Cliente, oltre che per la gestione e/o supporto rispetto ai connessi aspetti amministrativi e commerciali e alle attività di manutenzione e sicurezza.

14. Clausola cookie/tracking technology

14.1. Diennea fornisce al Cliente, integrato nella Piattaforma magnews, un cookie/tracking technology interamente attivabile e gestibile dallo stesso.

14.2. Lo strumento **“Web Conversion Tracking”** rende possibile al Cliente l'analisi e l'elaborazione di informazioni relative ai destinatari delle sue comunicazioni, al fine di suddividere gli stessi destinatari in “profili”, ovvero in gruppi omogenei per comportamenti o caratteristiche sempre più specifici.

14.3. Lo strumento **“Web Experience”** consente al Cliente di tracciare le azioni dei visitatori su uno o più siti Web del Cliente.

14.4. In particolare, possono essere tracciati dati comportamentali sia di visitatori anonimi che di visitatori riconosciuti, ossia di visitatori associati a Contatti registrati su database magnews.

14.5. Nell'ipotesi in cui un visitatore anonimo venga identificato come contatto, i dati di navigazione del visitatore raccolti prima della sua identificazione verranno associati al contatto stesso.

14.6. Il Cliente, quale Titolare del trattamento dei dati così ottenuti, si impegna a trattare i dati in conformità alle leggi applicabili. Resta inteso che il Fornitore si impegna a comunicare al Cliente eventuali variazioni di natura tecnica di questo strumento tecnologico per permettere al Cliente il rispetto delle applicabili norme di legge e di regolamento in materia di protezione dei dati personali anche a tutela degli Utenti.

15. Clausola “Alias”

15.1. Il Cliente, qualora consentito dal fornitore del servizio di messaggistica integrato nella Piattaforma magnews ai sensi della Delibera AGCom 42/13/CIR, fintanto che risulta applicabile, e della Delibera AGCom 12/23/CIR, potrà inviare SMS impostando come mittente un codice alfanumerico (Alias).

15.2. 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 normative applicabili (con particolare riferimento a quella sui marchi e alla Delibera AGCom 42/13/CIR, fintanto che risulta applicabile, e alla Delibera 12/23/CIR) e dichiara di

manlevare e tenere indenne sin d'ora il Fornitore verso qualsiasi pretesa, anche a titolo risarcitorio o di sanzione, fosse avanzata da qualunque terzo e/o dalle competenti autorità per proprio atto o fatto colpevole.

15.3. 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.

15.4. Il Cliente, prima di procedere all'invio dei messaggi, dovrà comunicare al Fornitore ogni singolo Alias che intende utilizzare e aggiornare tempestivamente il Fornitore in merito all'eventuale dismissione e/o inutilizzo di ogni Alias comunicato, al fine di consentire al Fornitore di comunicare l'Alias per la registrazione nel data base gestito dall'AGCom ("**Data Base AGCom**") o per l'aggiornamento dello stesso, prendendo atto sin d'ora che in caso di mancata comunicazione non sarà possibile procedere all'invio del messaggio con l'Alias.

15.5. In caso di mancata registrazione dell'Alias all'interno del Data Base AGCom il messaggio potrà comunque essere spedito, ma l'Alias verrà sostituito da un mittente numerico assegnato dal fornitore del servizio di messaggistica integrato nella Piattaforma magnews. Il Cliente che intenda cancellare dal Data Base AGCom gli Alias precedentemente comunicati al Fornitore e registrati secondo le modalità di cui alla presente clausola, dovrà comunicare per iscritto al Fornitore tale volontà entro e non oltre 20 giorni prima della scadenza del Contratto.

15.6. Il Cliente con l'accettazione del presente Contratto autorizza il fornitore del servizio di messaggistica integrato nella Piattaforma magnews alla pubblicazione dei propri dati anagrafici e di contatto nel Data Base AGCom.

16. Clausole integrative per il Servizio Aggiuntivo

16.1. Il Cliente, oltre a fornire la massima collaborazione al Fornitore ai fini dell'erogazione del Servizio Aggiuntivo, si impegna a:

1. trasmettere tempestivamente al Fornitore tutte le informazioni (anche di natura tecnica), i dati e il materiale, nonché ogni altra informazione che risulterà essere necessaria per l'erogazione del Servizio Aggiuntivo, così come eventualmente specificato dal Fornitore nell'OdS e/o nell'eventuale Documento di Progetto e/o concordata tra le Parti anche in successive comunicazioni trasmesse a mezzo e-mail. A tal riguardo, il Cliente garantisce che:
 - i. trasmetterà al Fornitore documentazione e informazioni con contenuti esatti e veritieri e, ove applicabile, per i quali abbia la licenza d'uso relativamente alle immagini, grafici, dati, ecc., di cui il Cliente è e rimane l'unico responsabile, anche nel caso di azioni o pretese da parte di terzi nei

confronti del Fornitore che si fondano sulla violazione di quanto indicato nel Contratto o delle applicabili norme di legge;

ii. non trasmetterà al Fornitore documentazione il cui contenuto è illegale o in violazione di norme di legge, ai sensi della normativa pro tempore applicabile, o altresì lesiva nei confronti di diritti di proprietà intellettuale e industriale di terzi;

1. garantire al Fornitore l'accesso e l'uso ai Sistemi del Cliente se necessario ai fini dell'erogazione del Servizio Aggiuntivo;
2. dare immediata comunicazione al Fornitore di ogni eventuale possibile circostanza che abbia effetto sulla corretta e tempestiva esecuzione del Servizio Aggiuntivo;
3. agire in buona fede ed a osservare in maniera scrupolosa e tempestiva ogni istruzione venga inviata dal Fornitore, nel caso in cui si rendano necessarie azioni di carattere tecnico per la corretta erogazione del Servizio Aggiuntivo;
4. non porre in essere alcuna azione che possa compromettere e/o impedire e/o influire sulla corretta erogazione del Servizio Aggiuntivo.

16.2. Resta inteso che il Fornitore non potrà in ogni caso essere ritenuto responsabile per ogni eventuale inadempimento relativo all'erogazione del Servizio Aggiuntivo nel caso in cui il Cliente non adempia ai presenti obblighi e doveri di collaborazione come qua previsti. Il Cliente si impegna inoltre a tenere indenne e manlevato il Fornitore da qualsiasi responsabilità o azione legale (anche di terzi), ivi compresi i relativi costi o spese che potrebbero nascere o risultare dalla violazione da parte del Cliente degli impegni contrattuali.

16.3. Limitazioni e/o esclusioni di responsabilità del Fornitore. Fermo restando quanto previsto dall'art. 7 delle CGS del Fornitore, il Cliente riconosce che il Fornitore, salvo quanto stabilito da norme inderogabili di legge, non può essere ritenuto responsabile per:

1. qualsiasi modifica autonomamente eseguita dal Cliente e/o da terzi per conto del Cliente alle Attività di Configurazione poste in essere dal Fornitore (ove previste);
2. perdite, mancato guadagno, danno indiretto, consequenziale o danno punitivo subito dal Cliente o da terzi e derivante dalla fornitura del Servizio Aggiuntivo, eseguite conformemente a quanto indicato nel Documento di Progetto eventualmente concordato tra le Parti e/o secondo le diverse/ulteriori attività concordate tra le Parti ed approvate e confermate per iscritto dal Cliente;
3. danno o perdita di dati e/o informazioni del Cliente nell'ambito dell'esecuzione del Servizio Aggiuntivo che non sia direttamente imputabile al Fornitore per casi di dolo o colpa grave;

4. eventuali malfunzionamenti che dovessero manifestarsi successivamente all'erogazione del Servizio Aggiuntivo, in particolare all'interno delle piattaforme di terze parti oggetto delle Attività di Configurazione (ove previste);
5. perdite di profitto, di opportunità commerciali, di fatturato.

16.3.1. Il Cliente dichiara altresì di tenere e mantenere indenne e manlevato il Fornitore da qualsiasi rivendicazione o azione del Cliente e/o di terzi derivante da circostanze riconducibili al mancato ottenimento, da parte del Cliente, di licenze, o altri permessi o approvazioni correlate/necessarie all'erogazione del Servizio Aggiuntivo, come pure software o materiali che il Cliente ha istruito o richiesto di integrare.

16.4. Malfunzionamenti. Il Cliente potrà comunicare al Fornitore eventuali segnalazioni, malfunzionamenti o anomalie relative alle Attività di Configurazione o relativi allo svolgimento da parte del Fornitore di Attività di Set-Up. Nel caso di Attività di Configurazione, il Fornitore e il Cliente concorderanno per iscritto le modifiche da implementare, che verranno eseguite dal Fornitore nei limiti di quanto di propria competenza e per quanto tecnicamente possibile, ferme restando le limitazioni di responsabilità a tal riguardo sopra previste.

16.4.1. Nel caso in cui siano trascorsi 10 giorni dal termine delle eventuali Attività di Configurazione previste e dalla conclusione delle Attività di Set-Up senza che al Fornitore sia pervenuta alcuna segnalazione e/o osservazioni da parte del Cliente, il Cliente non potrà effettuare in seguito alcun tipo di contestazione in merito al Servizio Aggiuntivo erogato dal Fornitore, che si intenderà dunque approvato e il Fornitore non potrà essere ritenuto in alcun caso responsabile per mancata erogazione o inesatto adempimento del Servizio Aggiuntivo. Restano fermi gli obblighi di monitoraggio del Fornitore rispetto alle attività effettivamente concordate nell'ambito del Servizio Aggiuntivo e di cui al/agli OdS, laddove espressamente previste nel Documento di Progetto.

16.5. Garanzie del Cliente. Il Cliente garantisce al Fornitore di aver ottenuto tutte le licenze, le autorizzazioni, le certificazioni normative o le approvazioni necessarie per concedere al Fornitore il diritto di accesso e la licenza d'uso ai Sistemi del Cliente (incluse alle piattaforme di terze parti), senza la violazione dei diritti di licenza di terzi. Il Cliente garantisce inoltre di aver sottoscritto con i suddetti terzi i relativi termini e condizioni per il lecito utilizzo – anche in favore del Fornitore – delle relative piattaforme.

16.6. Accesso ai Sistemi del Cliente. Autorizzazioni. Il Cliente autorizza il Fornitore ad accedere ai Sistemi del Cliente, incluse piattaforme di terze parti espressamente oggetto dei Servizi Aggiuntivi, per conto del Cliente e, ove applicabile, a utilizzare le licenze di terze parti per l'utilizzo dei servizi connessi, necessari all'erogazione del Servizio Aggiuntivo.

16.6.1. Il Cliente garantisce al Fornitore gli accessi necessari ai Sistemi del Cliente, incluse le piattaforme di terze parti (mediante uno o più account dedicati ed individuali riservati al Fornitore), per il solo svolgimento delle attività connesse all'erogazione del Servizio Aggiuntivo. Il Fornitore si obbliga a porre in essere ogni misura idonea a impedire ogni indebito accesso allo stesso da parte di soggetti non autorizzati e a mantenere la riservatezza delle relative credenziali di accesso assegnate dal Cliente. Il Fornitore si impegna altresì a segnalare tempestivamente al Cliente ogni eventuale circostanza che si ponga in contrasto con le politiche di sicurezza del Fornitore.

16.7. SLA. Qualora concordato tra le Parti, il Fornitore si impegna ad erogare il Servizio Aggiuntivo con le modalità e i livelli di servizio descritti nell'OdS e/o nell'eventuale Documento di Progetto.

16.8. Rideterminazione delle attività e casi di risoluzione anticipata. Il Cliente è consapevole che, ove previste dal/dagli OdS, il Fornitore procederà all'effettiva implementazione delle attività sulla base di quanto concordato all'interno del Documento di Progetto eventualmente concordato tra le Parti, fermo restando che sarà cura del Fornitore segnalare tempestivamente al Cliente ogni eventuale e possibile circostanza che abbia effetto sulla corretta esecuzione del Servizio al fine di consentire alle Parti di collaborare in buona fede per individuare le modalità alternative per garantire l'esecuzione delle attività concordate.

16.8.1. Nel caso in cui non sia possibile procedere all'individuazione di modalità alternative per garantire – in tutto o in parte – l'esecuzione delle attività concordate per circostanze non imputabili al Cliente e al Fornitore, le Parti si riservano la facoltà di rideterminare il contenuto del/degli OdS e/o dell'eventuale Documento di Progetto, con riserva del Fornitore di adeguare i corrispettivi pattuiti conformemente a tali modifiche, o in alternativa di procedere alla risoluzione consensuale del/degli OdS.

16.9. Sospensione del Servizio. È facoltà del Fornitore sospendere l'erogazione del Servizio Aggiuntivo e/o di specifiche attività concordate nell'ambito del/degli OdS, senza che tale facoltà possa essere contestata dal Cliente come inadempimento o violazione del Contratto, nel caso in cui il Cliente non abbia adempiuto agli obblighi ad esso riferibili ai sensi del Contratto. Sarà cura del Fornitore comunicare la sospensione del Servizio a mezzo PEC o raccomandata a.r., secondo le modalità di cui all'art. 5.3 delle CGS.

16.10. Risoluzione. Il Fornitore si riserva la facoltà di risolvere ex art. 1456 c.c. il/gli OdS attivati dal Cliente per l'esecuzione del Servizio aggiuntivo, entro 15 (quindici) giorni dalla comunicazione della sospensione di cui al punto 16.9. che precede, qualora il Cliente non abbia posto rimedio alla violazione dei propri obblighi così come individuati nella contestazione del Fornitore, dovendo

considerare la mancata collaborazione del Cliente come grave violazione da parte dello stesso. Resta inteso che, in tali circostanze, il Cliente mantiene l'obbligo di pagamento del corrispettivo indicato nel/negli OdS, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno del Fornitore.

17. Clausole integrative per il servizio WhatsApp Business e Sinch Engage

17.1. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 8.2 delle CGS e quanto previsto dall'OdS relativamente al recesso delle Parti, con specifico riferimento al servizio WhatsApp Business, il Fornitore si riserva la possibilità di terminare anticipatamente tale specifico servizio nel caso in cui: (a) la fornitura del servizio WhatsApp Business divenga impossibile; (b) in caso di divieti o limitazioni legali, regolamentari o governative che riguardino il servizio WhatsApp Business; (c) alla cessazione o alla scadenza di qualsiasi licenza necessaria per fornire il servizio WhatsApp Business. In tal caso, il Fornitore procederà a comunicare la cessazione anticipata di tale specifico servizio con un preavviso di trenta (30) giorni, impegnandosi altresì a verificare la necessità di rinegoziare in buona fede i termini economici dell'OdS applicabile in relazione a tale servizio, laddove opportuno.

17.2. Ad integrazione di quanto previsto dagli artt. 5.5 e 6.2 delle CGS, in caso di violazione delle previsioni contenute nei suddetti articoli nell'ambito dell'utilizzo del servizio WhatsApp Business acquistato dal Cliente, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi responsabilità per reclami in merito alla violazione di diritti d'autore e di copyright di terze parti. Il Cliente è altresì consapevole che il servizio WhatsApp Business è fornito attraverso subfornitori e su licenza di soggetti terzi.

17.3. Nel caso in cui venga presentata una richiesta di risarcimento al Cliente per violazioni di cui al punto precedente, il Fornitore si riserva il diritto di sospendere l'erogazione del servizio WhatsApp Business e di interrompere l'esecuzione dell'OdS interessato o risolvere il relativo Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. come previsto all'art. 5.3 delle CGS.

17.4. Limitatamente al servizio WhatsApp Business, il Cliente riconosce che la responsabilità massima e complessiva per danni diretti del Fornitore non potrà in ogni caso superare l'importo di € 10.000,00 per tutti gli eventi – diretti e/o collegati – da cui possa scaturire tale responsabilità, che si verifichino in un periodo di dodici (12) mesi dalla decorrenza dell'OdS o suoi successivi rinnovi applicabile in relazione a tale servizio.

17.5. Il Cliente è consapevole ed accetta che, con specifico riferimento al servizio WhatsApp Business, si applicheranno i *WhatsApp Client Terms* di cui al documento allegato all'OdS in essere tra le Parti, che costituisce parte integrante del Contratto.

17.6. Ad integrazione delle presenti CSS, con specifico riferimento al servizio Sinch Engage, ove richiesto dal Cliente e oggetto dell'OdS, il Cliente prende atto ed accetta che lo stesso è erogato ai sensi e per gli effetti delle condizioni contrattuali di MessengerPeople GmbH disponibili a questo link <https://engage.sinch.com/terms-and-conditions/> da intendersi pienamente vincolanti nei confronti del Cliente con la firma di queste CSS e come conseguenza dell'uso del servizio. Con riferimento alle attività di trattamento di dati personali svolte nell'ambito dell'erogazione del servizio Sinch Engage, il Cliente riconosce che queste resteranno soggette alle politiche di protezione dei dati personali e alla connessa documentazione contrattuale in materia predisposte da MessengerPeople GmbH, ivi compresa la privacy policy consultabile qui: <https://www.sinch.com/privacy-policy/>. Il Cliente riconosce altresì ed accetta che eventuali attività di trattamento di dati personali svolte da MessengerPeople GmbH per conto del Cliente nell'ambito dell'erogazione del servizio saranno svolte esclusivamente nella misura e per gli scopi concordati tra il Cliente e MessengerPeople GmbH, secondo quanto disciplinato nel relativo data processing agreement (disponibile al link <https://www.sinch.com/data-protection-agreement/>), che il Cliente dichiara di conoscere e di accettare.

18. Tempi di conservazione dei dati e delle informazioni – Rinvio

18.1. Il Fornitore mette a disposizione del Cliente al seguente link <https://www.magnews.it/conservazione-dati-e-informazioni-minisite/> i tempi di conservazione previsti *di default* in relazione al Servizio di Piattaforma magnews (erogato in modalità on premises). Resta inteso che il Cliente potrà modificare autonomamente i tempi di conservazione applicati in linea con le proprie esigenze e/o necessità.

19. Case History, loghi e segni distintivi

19.1. In relazione alle attività oggetto del Contratto e al rapporto tra le Parti, il Cliente:

- concede al Fornitore il diritto non esclusivo di utilizzare, a titolo gratuito e senza limiti di tempo né di territorio, i Case History e i relativi materiali (tra cui, video, immagini, testi, ecc.), con facoltà di poterli elaborare, pubblicare, riadattare, riprodurre;
- concede al Fornitore il diritto non esclusivo ad utilizzare i loghi e segni distintivi del Cliente fino a revoca espressa di tale autorizzazione.

19.2. Il Fornitore precisa che utilizzerà i Case History e i loghi e i segni distintivi del Cliente per le seguenti finalità:

- pubblicazione sui siti web attuali e futuri di proprietà del Fornitore (quali, a mero titolo

esemplificativo: www.diennea.com, www.magnews.com, www.tbd.it, www.magnews.it);

- pubblicazione all'interno delle brochure informative (Company Profile, Best Practices, PPT) sia in formato digitale che cartaceo;
- per presentazione ad eventi a cui Diennea parteciperà;
- attività promozionali attraverso media, comunicati e advertising;
- a titolo di referenza (con particolare riferimento al logo e segni distintivi del Cliente).

19.3. A richiesta del Cliente, il Fornitore si impegna a far visionare le bozze del materiale promozionale al Cliente, come pure a cessarne l'utilizzo, eliminando le informazioni pertinenti dai supporti cartacei e digitali ove sono state pubblicate e ove tecnicamente possibile.

20. Clausole integrative per gli Add-On

20.1. Il Cliente prende atto ed accetta che l'utilizzo degli Add-On di Piattaforma magnews è del tutto facoltativo e che tali funzionalità possono essere dismesse dal Fornitore in qualsiasi momento senza necessità di preavviso e restando esclusa la facoltà di recesso in favore del Cliente in espressa deroga a quanto previsto dall'art. 11 delle CGS e dall'art. 21 delle presenti CSS.

20.2. Per l'utilizzo di alcuni Add-On, il Cliente può essere tenuto ad accettare condizioni di utilizzo dedicate e, se del caso, termini e condizioni contrattuali di terze parti, che integrano le previsioni del Contratto (così come, ad esempio, è previsto per gli Add-On "Q Assistants" e "Q Translator").

20.3. Resta inteso che l'utilizzo degli Add-On è collegato alle presenti CSS. Il Cliente può in ogni momento cessare l'utilizzo di queste funzionalità continuando ad utilizzare la Piattaforma magnews, mentre il venir meno del contratto di licenza d'uso della Piattaforma magnews comporterà la revoca della facoltà di utilizzo degli Add-On salvo non sia diversamente previsto dalle Parti.

20.4. Il Cliente prende atto ed accetta che è e resta pienamente responsabile del contenuto utilizzato mediante gli Add-On come pure degli out-put generati dall'uso degli stessi, per quanto questi ultimi possono essere utilizzati per migliorare i Servizi. Resta inteso che Diennea non offre e non assume alcuna garanzia rispetto agli out-put generati, che potrebbero anche rilevarsi imprecisi, non pertinenti con le richieste del Cliente, o incompleti; pertanto, è onere del Cliente verificare gli out-put prima del loro utilizzo. Nei limiti ammessi dalle leggi applicabili, non è offerta alcuna garanzia espressa o implicita, come la garanzia di commerciabilità e di idoneità ad un uso specifico, rispetto gli Add-On.

21. Modifiche e aggiornamenti ai Servizi

21.1. Il Cliente accetta e riconosce che Diennea ha facoltà di modificare, in ogni momento, il Servizio oggetto dell'OdS, ivi compreso il Servizio di Piattaforma magnews e di Helpdesk e le condizioni alle quali gli stessi sono offerti, anche dismettendo alcune loro funzionalità. Resta inteso tra le Parti che ai fini della presente previsione come pure ai sensi dell'articolo 11 delle CGS non sono da considerarsi modifiche all'OdS né al Servizio le sostituzioni o revisioni dei Servizi dovute ad aggiornamenti software della Piattaforma magnews necessari a garantire un miglioramento delle prestazioni del software e a garantire un livello di sicurezza delle informazioni adeguato.

21.2. In deroga a quanto previsto dall'articolo 11 delle GCS, le modifiche ai Servizi saranno comunicate al Cliente con preavviso di 60 (sessanta) giorni rispetto alla data in cui le modifiche avranno effetto a mezzo PEC o con raccomandata a.r.. Nel caso in cui il Cliente, in virtù delle modifiche al Servizio e alle condizioni alle quali gli stessi vengono offerti ai Clienti, decida di recedere dal relativo OdS, dovrà comunicarlo a Diennea per iscritto a mezzo PEC o raccomandata a. r., entro 30 (trenta) giorni di calendario dalla ricezione della comunicazione di modifica del Fornitore.

21.3. Limitatamente al servizio WhatsApp Business, il Cliente accetta che, in parziale deroga a quanto previsto dall'art. 11.1 e 11.2 delle CGS, il Fornitore potrà modificare le condizioni economiche indicate nell'OdS applicabile a tale specifico servizio, con comunicazione da inviare via e-mail al Cliente con un preavviso scritto di almeno 15 giorni. In tali circostanze, il Cliente avrà facoltà di recedere parzialmente dall'OdS interessato da tali modifiche, limitatamente allo specifico servizio WhatsApp Business, inviando al Fornitore la relativa comunicazione entro il termine di 10 giorni dalla ricezione della comunicazione che precede, trascorso inutilmente il quale le modifiche si riterranno accettate dal Cliente.

21.4. Resta inteso che, nel caso in cui il Cliente non comunichi nulla a Diennea o lo faccia in ritardo o con modalità diverse rispetto a quanto sopra stabilito, tale condotta viene considerata come accettazione da parte del Cliente delle modifiche al Servizio e all'OdS.

21.5 In deroga a quanto previsto dall'art. 11 delle CGS, limitatamente al Servizio Aggiuntivo, ogni qualvolta si rendano necessarie modifiche e/o integrazioni relative all'effettiva erogazione rispetto a quanto previsto nell'OdS e/o nel Documento di Progetto, le Parti dovranno concordare per iscritto a mezzo e-mail le ulteriori e/o diverse attività da svolgere. Tali ulteriori e/o diverse azioni verranno effettivamente implementate dal Fornitore solo quando quest'ultimo avrà ricevuto una espressa approvazione per iscritto da parte del Cliente, da inviarsi anche a mezzo e-mail. In assenza di tale espressa approvazione, il Fornitore si asterrà dal porre in essere azioni diverse e/o ulteriori rispetto a quanto indicato nell'OdS e/o nel Documento di Progetto, senza che ciò possa configurare alcuna ipotesi di

responsabilità in capo al Fornitore e restando fermi gli obblighi di corresponsione di quanto dovuto dal Cliente per l'erogazione del Servizio Aggiuntivo ai sensi del/degli OdS.

21.6. Limitatamente alle funzionalità aggiuntive gratuite della Piattaforma magnews (come, ad esempio, al servizio Q Assistants), il Cliente riconosce e accetta che Diennea ha facoltà di apportare modifiche alle stesse senza obbligo di preavviso come pure di dismetterle ovvero di aggiungerne ulteriori nel corso del rapporto. Tali variazioni potranno essere comunicate per iscritto o tramite avviso all'interno della Piattaforma magnews. In tali circostanze il Cliente ha facoltà di continuare ad utilizzare le funzionalità aggiuntive così come modificate ovvero di non accettare le variazioni apportate, revocando il consenso all'utilizzo delle funzionalità aggiuntive all'interno della Piattaforma magnews oppure inviando una comunicazione a Diennea S.r.l. a mezzo PEC o raccomandata a.r., restando esclusa la facoltà di recesso dall'OdS per gli ulteriori servizi offerti (es.: Piattaforma magnews, Servizi Aggiuntivi, WhatsApp Business, ecc.).

Le presenti CSS sono state pubblicate in data 06/05/2025.

Consulta le precedenti versioni delle CSS:

Clicca qui, se desideri consultare e scaricare le condizioni speciali di servizio valide fino al 05/05/2025