

Condizioni Speciali di servizio Piattaforma magnews

Avvertenza per chi attiva la prova gratuita della Piattaforma magnews:

Diennea S.r.l. può offrire periodi di prova gratuita della Piattaforma magnews ai nuovi Clienti. Tale periodo di prova, di 30 giorni, è da intendersi come finalizzato unicamente alla prova delle funzionalità della Piattaforma. Durante il periodo di prova saranno accessibili solo alcune funzionalità della Piattaforma e gli invii delle comunicazioni saranno limitati sia per tipologia che per numero. Non è ammesso che uno stesso Cliente attivi più di 2 (due) account magnews di prova.

Al termine dei 30 giorni il Cliente non avrà più accesso alla Piattaforma magnews e i suoi dati e informazioni saranno cancellati dai sistemi del Fornitore. Pertanto:

- i. se il Cliente desidera continuare ad utilizzare il Servizio e ricevere la migliore offerta del Fornitore ai fini dell'utilizzo della Piattaforma magnews con le sue ulteriori potenzialità, può contattare l'indirizzo email helpdesk@magnews.it;*
- ii. il Cliente è tenuto ad estrarre i dati e le informazioni di sua titolarità prima del termine di prova e della chiusura dell'account, se desidera conservarle ulteriormente.*

Durante il periodo di prova il Cliente e il Fornitore potranno cessare il Servizio in qualsiasi momento, senza alcun onere e costo, comunicandolo ai recapiti forniti in fase di attivazione della prova gratuita.

Le seguenti previsioni delle CSS sotto riportate non trovano applicazione per la prova gratuita della Piattaforma magnews, anche considerato che alcune sue funzionalità non sono incluse:

7. Traffico non consumato entro il periodo di riferimento; 8. Superamento soglia Contatti; 9. Traffico extra – Email e sms; 10. Adeguamento ISTAT; 11. SLA / Up Time; 12. Limiti standard di utilizzo della Piattaforma magnews; 15. Clausola cookie/tracking technology, limitatamente allo strumento "Web Experience"; 17. Clausola "Alias"; 18. Clausole integrative per il Servizio Aggiuntivo; 19. Clausole integrative per il servizio Whatsapp Business e Sinch Engage; 21. Case History, loghi e segni distintivi.

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**” (disgiuntivamente). 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.

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

“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.

“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 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.

“Sistemi del Cliente”: le reti di comunicazione, i server, gli apparati e dispositivi hardware e software già installati presso il Cliente o da questo gestiti, a cui il Fornitore ha accesso per l’erogazione dei Servizi. I Sistemi del Cliente includono, se del caso, anche software e applicazioni in uso presso il Cliente oggetto dei Servizi Aggiuntivi;

“Uso Eccessivo”: si intende un utilizzo di un servizio offerto che comporta il superamento, in un mese solare, del piano di servizio acquistato o di qualsiasi ulteriore limitazione d’uso convenuta (es.: limitazioni del livello di traffico, di deviazioni del traffico, del numero dei sistemi oggetto del servizio, ecc.);

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

3. Titolarità del database

3.1. 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.

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

4. Privacy e sicurezza dei dati personali

4.1. 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.

5. Regole di utilizzo del Fornitore

5.1. 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.

6. Obbligo di vigilanza e sicurezza

6.1. 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, smarimenti o perdita di riservatezza delle credenziali di accesso alla Piattaforma magnews.

7. Traffico non consumato entro il periodo di riferimento

7.1. Qualora i corrispettivi prevedano la vendita di pacchetti di messaggi e-mail e/o di crediti SMS in relazione ad un determinato periodo di riferimento, gli eventuali messaggi (email) non trasmessi e/o crediti SMS non utilizzati entro la fine di tale periodo non saranno successivamente utilizzabili né saranno oggetto di rimborso.

8. Superamento soglia Contatti

8.1. In caso di superamento della soglia di Contatti applicabile al Cliente alla sottoscrizione del relativo OdS o di quella nel tempo applicata in ragione dell'uso effettivo del Servizio, il Fornitore applicherà la fascia di prezzo corrispondente alla soglia Contatti effettivamente utilizzata e indicata nell'Allegato – Fasce Contatti Extra contenuto nell'OdS.

8.2. Il maggior corrispettivo dovuto sarà fatturato il mese successivo al superamento della soglia e dovrà essere corrisposto entro 60 giorni fine mese data fattura.

9. Traffico extra – Email e sms

9.1. 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 CPM di € 0,2 per le email, ovvero il prezzo di acquisto per gli sms.

10. Adeguamento ISTAT

10.1. 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.

11. SLA/ Up Time

11.1. I livelli di servizio offerti dal Fornitore sono indicati al seguente link: <https://www.magnews.it/magnews-service-level-agreement-sla/>.

12. Limiti standard di utilizzo della Piattaforma magnews

12.1. I limiti standard di utilizzo della Piattaforma magnews sono individuati all'interno dei pacchetti consultabili al seguente link: <https://www.magnews.it/i-nostri-pacchetti/>.

12.2. Qualora il Cliente desideri personalizzare il limite standard di utilizzo della Piattaforma magnews individuato nel pacchetto selezionato potrà contattare il proprio referente magnews.

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. Manutenzione

14.1. Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere, in tutto o in parte, l'accesso alla Piattaforma magnews per esigenze di Manutenzione Ordinaria e/o Manutenzione Straordinaria.

14.2. Il Fornitore darà comunicazione tempestiva dell'effettuazione degli interventi di Manutenzione Ordinaria con preavviso di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi rispetto all'effettuazione del relativo intervento.

14.3. Il Fornitore farà quanto possibile, senza tuttavia assumere alcun impegno al riguardo, per preavvertire il Cliente dell'effettuazione di interventi di Manutenzione Straordinaria e per ridurre al minimo disagi derivanti da tali interventi.

15. Clausola cookie/tracking technology

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

15.2. 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.

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

15.4. 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. 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.

15.5. Il Cliente, quale Titolare del trattamento dei dati così ottenuti, si impegna a trattare i dati in conformità alle leggi applicabili e a impartire analiticamente a Diennea, che opera come Responsabile del trattamento, istruzioni circa i trattamenti dalla medesima posti in essere in forza del presente Contratto. Il

Responsabile del trattamento si impegna a comunicare al Cliente eventuali variazioni di natura tecnica di questo strumento tecnologico che dovessero rendersi necessarie, così ottemperando al dovere di informazione previsto in conseguenza del suo ruolo di Responsabile del trattamento e di fornitore di servizi, ed al fine di consentire al Cliente stesso il rispetto degli obblighi e delle norme applicabili in materia di protezione dei dati personali anche a tutela degli Utenti.

16. Clausola penale

16.1. Nel caso in cui l'attività posta in essere dal Cliente tramite l'utilizzo del Servizio conduca all'inserimento degli indirizzi IP o dei domini del Fornitore (e/o suoi fornitori), siano essi condivisi o dedicati, nelle "Principali Blacklist Monitorate" (disponibili al seguente link: <http://www.magnews.it/blacklist-monitor-service/>), il Fornitore si riserva la facoltà di procedere al tempestivo blocco delle spedizioni e alla chiusura definitiva dell'account, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

16.2. Nel caso in cui l'attività posta in essere dal Cliente tramite utilizzo del Servizio conduca alla comunicazione al Fornitore da parte di un contatto del Cliente di una segnalazione di abuse/spam, a partire dalla terza segnalazione registrata dalla data di sottoscrizione delle CGS, il Cliente sarà tenuto a corrispondere al Fornitore, a titolo di penale, l'importo di Euro 200,00 per ogni singola violazione, quale corrispettivo minimo per l'attività che il Fornitore dovrà porre in essere al fine di gestire la richiesta del contatto, nei confronti del contatto stesso e del cliente e nei limiti previsti dal ruolo di responsabile esterno del trattamento (come indicato all'articolo 13.2 delle CGS). È fatto comunque espressamente salvo il diritto del Fornitore al risarcimento dell'eventuale maggior danno. Si precisa che il numero delle segnalazioni registrate è relativo ad un periodo di 12 mesi dalla data di ricevimento della segnalazione. Pertanto, a partire dalla terza segnalazione registrata nell'arco dei 12 mesi precedenti al ricevimento della medesima, il Cliente sarà tenuto al pagamento, a titolo di penale, dell'importo di Euro 200,00 per ogni singola violazione, secondo quanto descritto sopra, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno.

16.3. Le condotte descritte nei punti 16.1 e 16.2 sopra integrano altresì comportamenti gravi e rilevanti ai sensi dell'articolo 5.3 delle CGS e, ove occorrer possa, illeciti o comunque in violazione di norme di legge e/o diritti altrui rilevanti ai sensi dell'articolo 5.4 delle CGS, e 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.

17. Clausola "Alias"

17.1. 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).

17.2. 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.

17.3. 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.

17.4. 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.

17.5. 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.

17.6. 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.

18. Clausole integrative per il Servizio Aggiuntivo

18.1. 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 in successive comunicazioni per iscritto 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;
2. garantire al Fornitore l'accesso e l'uso ai Sistemi del Cliente se necessario ai fini dell'erogazione del Servizio Aggiuntivo;
3. dare immediata comunicazione al Fornitore di ogni eventuale possibile circostanza che abbia effetto sulla corretta esecuzione del Servizio Aggiuntivo;
4. agire in buona fede ed a osservare in maniera 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;
5. non porre in essere alcuna azione che possa compromettere e/o impedire e/o influire sulla corretta erogazione del Servizio Aggiuntivo.

18.2. 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.

18.3. 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.

18.3.1. 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.

18.4. 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.

18.4.1. 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.

18.5. 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.

18.6. 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.

18.6.1. 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.

18.7. 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.

18.8. 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.

18.8.1. 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.

18.9. 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.

18.10. 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 18.9. 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.

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

19.1. 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.

19.2. 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.

19.3. 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.

19.4. 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.

19.5. 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.

19.6. 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 predisposta 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.

20 Clausole integrative per il servizio Web Application Firewall – WAF

20.1. Ad integrazione di quanto previsto dal Contratto, con specifico riferimento al servizio Web Application Firewall – WAF, ove attivato, il Cliente:

- prende atto ed accetta che lo stesso sarà svolto con l'impiego di sub-fornitori. Pertanto, autorizza Diennea a porre in essere tutte le attività necessarie per consentirne l'erogazione e a collaborare fattivamente con lo stesso;
- si impegna a non utilizzare il servizio per scopi estranei alla propria attività professionale e a non cedere né rinvedere a terzi il servizio, come pure a non integrarlo con altri servizi per realizzarne ulteriori o a realizzare valore aggiuntivo;
- resta esclusivo responsabile del "contenuto" da intendersi quali testi, file, documenti, dati (inclusi dati personali) e altri materiali forniti dal Cliente o dagli utenti del Cliente, che risiedono su o sono trasmessi attraverso i sistemi del Fornitore e dei propri sub-fornitori impiegati per erogare il servizio;
- ove il servizio venga erogato attraverso i Sistemi del Cliente, ne concede l'accesso e, se necessario, l'assegnazione di indirizzi IP accessibili al di fuori dei Sistemi del Cliente per agevolare l'erogazione del servizio;
- concede la facoltà di ricavare e creare dati analitici aggregati dall'uso del servizio e dall'uso del "contenuto" e utilizzare questi dati aggregati per altre finalità (incluse quelle di miglioramento dei servizi offerti), fermo restando

che non ne è ammesso un uso contrario o vietato dalle applicabili norme di legge.

20.2. Resta inteso che il servizio *Web Application Firewall – WAF* può essere modificato, in tutto o in parte, durante la validità dell'OdS, anche rispetto a singole componenti dello stesso. In tal caso, in deroga a quanto previsto dall'art. 11 delle CGS, ne verrà data comunicazione al Cliente con preavviso di 20 (venti) giorni. In tali casi, il Cliente ha facoltà di recedere parzialmente dall'OdS interessato da tali modifiche, limitatamente allo specifico servizio *Web Application Firewall – WAF* senza costi e penali, con comunicazione da inviarsi a mezzo PEC entro i successivi 20 giorni dalla comunicazione del Fornitore. 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.

20.3. Salvo diversa dichiarazione scritta del Fornitore, il servizio *Web Application Firewall – WAF* è erogato "così com'è" e "così come disponibile" nel rispetto degli SLA di Piattaforma magnews consultabili [qui](#) e il suo utilizzo è a rischio esclusivo del Cliente. Nei limiti ammessi dalla legge applicabile, nessuna garanzia implicita, di commercialità e di idoneità ad uno scopo particolare sono offerte. Resta inteso che l'uso del servizio *Web Application Firewall – WAF* non garantisce che minacce di sicurezza e vulnerabilità non saranno rilevate o che saranno attenuate, come pure non garantisce che i Sistemi del Cliente diventino invulnerabili. In caso inadempimento del Fornitore rispetto all'erogazione del servizio, il Fornitore può, a propria discrezione, dare corso all'esatta esecuzione del servizio oppure provvedere all'erogazione di scontistiche sulla tariffazione del canone secondo le modalità definite negli SLA di Piattaforma magnews sopra richiamati.

20.4. Il Cliente sarà informato in caso di Uso Eccessivo del servizio *Web Application Firewall – WAF* qualora raggiunga l'80% di utilizzo del piano di servizio acquistato ovvero ecceda i limiti del suddetto piano. Nei successivi 30 giorni dal superamento saranno fatturati i consumi in eccesso, con facoltà del Cliente di inviare, entro detto termine, una richiesta di modifica del proprio piano di servizio per acquistarne uno di livello superiore, che sia quantomeno in grado di assorbire l'Uso Eccessivo notificato. Resta inteso che in caso di mancato pagamento dei corrispettivi maturati per ogni Uso Eccessivo, il Fornitore può sospendere il Servizio *Web Application Firewall – WAF* come pure risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c. dandone comunicazione scritta, a mezzo PEC, con preavviso di 10 giorni.

Ai fini dell'applicabilità di questa previsione, si precisa che l'utilizzo sarà verificato come segue, mediante l'utilizzo di cd. Points of Presence, ovvero data center in

cloud gestiti per conto del Cliente, ai fini dell'erogazione del Servizio Web Application Firewall – WAF:

- il flusso legittimo sarà registrato ogni 5 minuti e tale misurazione sarà registrata;
- al termine di ogni giorno (che inizia alle ore 00:00 UTC), un calcolo automatico scarterà il 5% delle misurazioni più alte, e la misurazione del 95% sarà considerata il valore più alto del flusso legittimo di quel giorno (“flusso massimo legittimo”);
- il “flusso massimo legittimo” di ogni giorno deve essere uguale o inferiore al piano di servizio acquistato.

Nel caso in cui il “flusso massimo legittimo” di un qualsiasi giorno sia superiore al piano di servizio per tre o più giorni in un mese di calendario, l'uso del servizio sarà considerato come Uso Eccessivo ai sensi di questa previsione e sarà prontamente notificato al Cliente.

20.5. In deroga a quanto previsto dalle condizioni applicabili al servizio di Piattaforma magnews, il Cliente può richiedere la cessazione del servizio *Web Application Firewall – WAF* e recedere dall'OdS limitatamente allo specifico servizio *Web Application Firewall – WAF* con comunicazione da inviarsi a mezzo PEC con preavviso di 30 giorni; nel rispetto di questo stesso termine di preavviso, il Fornitore può comunicarne la cessazione al Cliente e il recesso dall'OdS limitatamente al servizio *Web Application Firewall – WAF*. Resta inteso che tale comunicazione non incide sulla validità dell'OdS e del Contratto rispetto all'erogazione degli ulteriori servizi offerti dal Fornitore.

20.6. Nei limiti ammessi dalle leggi applicabili non derogabili dalle Parti, resta inteso che in nessun caso la responsabilità nei confronti del Cliente potrà eccedere le somme corrisposte in relazione al servizio *Web Application Firewall – WAF* durante i 12 mesi precedenti l'evento dannoso o l'inadempimento. Questa previsione troverà applicazione anche al termine di erogazione del servizio *Web Application Firewall – WAF*

21. Clausole integrative per gli Add-On

21.1. 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. 24 delle presenti CSS.

21.2. 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").

21.3. 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.

21.4. 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 commercialità e di idoneità ad un uso specifico, rispetto gli Add-On.

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

22.1. Il Cliente dichiara che i tempi di conservazione disponibili al seguente link: <https://www.magnews.it/conservazione-dati-e-informazioni-minisite/> riflettono le proprie istruzioni, che il Fornitore, in qualità di Responsabile del trattamento, si impegna a rispettare, fatta salva la facoltà di conservazione dei dati imposta sul Fornitore per adempiere a specifici obblighi di legge, di regolamento e/o per soddisfare richieste provenienti dalle autorità, nonché per far valere o difendere i propri diritti e interessi da possibili reclami, azioni e contestazioni in merito all'erogazione dei Servizi oggetto del Contratto e a quanto previsto nell'Accordo per il Trattamento dei Dati. Eventuali modifiche ai tempi di conservazione di cui al link che precede, dovranno essere inviate per iscritto dal Cliente al Fornitore, il quale si riserva di quotare eventuali costi aggiuntivi legati all'erogazione del Servizio sulla base delle specifiche richieste formulate.

23. Case History, loghi e segni distintivi

23.1. 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.

23.2. 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).

23.3. 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.

24. Modifiche e aggiornamenti ai Servizi

24.1. 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.

24.2. 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.

24.3. 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.

24.4. 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.

24.5 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.

24.6. 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, Web Application Firewall – WAF, ecc.).

Le presenti CSS sono state aggiornate 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

Clicca qui, se desideri consultare e scaricare le condizioni speciali di servizio valide fino al 12/02/2025

Clicca qui, se desideri consultare e scaricare le condizioni speciali di servizio valide fino al 14/01/2025

Clicca qui, se desideri consultare e scaricare le condizioni speciali di servizio valide fino al 16/12/2024

Clicca qui, se desideri consultare e scaricare le condizioni speciali di servizio valide fino al 20/10/2024

Clicca qui, se desideri consultare e scaricare le condizioni speciali di servizio valide fino al 19/06/2024

Clicca qui, se desideri consultare e scaricare le condizioni speciali di servizio valide fino al 08/04/2024