

Condizioni Speciali di servizio Piattaforma magnews

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

“**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.

“**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.

“**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.

“**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, smarrimenti 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 indicati al seguente

link: <https://www.magnews.it/limiti-standard-di-utilizzo-della-piattaforma/>.

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 WhatsApp Business

18.1. 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.

18.2. 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.

18.3. 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.

18.4. 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.

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

19.1. 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.

20. Case History, loghi e segni distintivi

20.1. 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.

20.2. 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).

20.3. 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.

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 presente 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.

Le presenti CSS sono state aggiornate in data 09/04/2024