intelfriends

# CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO

Piattaforma e Servizio di Messaggistica WhatsApp
per comunicazioni pre e post appuntamento

**BB ENTERPRISES GMBH**
CHE-145.401.181 — Corso Elvezia 9a, 6900 Lugano, Svizzera
in persona del legale rappresentante pro tempore
(di seguito “Fornitore” o “IntelFriends”)

Le presenti Condizioni Generali disciplinano l'accesso alla Piattaforma IntelFriends e la fornitura del Servizio di Messaggistica WhatsApp. Si perfezionano mediante accettazione per via telematica all'interno della Piattaforma, secondo il flusso descritto all'Art. 25. L'accettazione comporta l'integrale approvazione delle presenti Condizioni, dei relativi Allegati e, previa specifica approvazione, delle clausole elencate nella sezione “Clausole vessatorie”.

## Premesse

- BB Enterprises GmbH è un'azienda specializzata in system integration, sviluppo e commercializzazione di piattaforme software e applicazioni avanzate, operante con il marchio IntelFriends.
- Il Fornitore mette a disposizione dei propri clienti una piattaforma software in cloud (la “Piattaforma”), accessibile via web, attraverso la quale il Cliente può collegare il proprio account di messaggistica WhatsApp Business e inviare messaggi a contenuto organizzativo ai propri pazienti o assistiti (promemoria, conferme, richiami periodici e comunicazioni collegate agli appuntamenti), di seguito il “Servizio”.
- Il Cliente è una struttura sanitaria, studio professionale o impresa che intende avvalersi del Servizio per le proprie comunicazioni organizzative, e che dispone di idonea base giuridica per contattare i destinatari.
- L'invio dei messaggi avviene tramite l'account WhatsApp Business e il numero telefonico di titolarità del Cliente, che il Cliente stesso collega alla Piattaforma in sede di attivazione, mantenendone la piena titolarità per tutta la durata del rapporto.
- Il Servizio si basa sull'integrazione con l'infrastruttura di messaggistica resa disponibile da Meta Platforms Ireland Ltd. (“WhatsApp Business Platform”) e con ulteriori piattaforme e fornitori tecnologici terzi, selezionati dal Fornitore per affidabilità e conformità normativa. Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore sarà responsabile esclusivamente per il trattamento dei dati e la gestione dei servizi effettuati tramite infrastrutture sotto il proprio diretto controllo, restando espressamente esclusa ogni responsabilità per eventi, interruzioni o violazioni dipendenti da soggetti terzi, salvo dolo o colpa grave.
- I messaggi sono inviati utilizzando modelli di messaggio (“Template”) predisposti dal Fornitore, a testo fisso e con parti variabili, consultabili dal Cliente e dal Gestionale all'indirizzo indicato nell'Allegato A.
- L'invio può essere attivato dal Cliente direttamente tramite la Piattaforma oppure, su indicazione e per conto del Cliente, dal gestionale o sistema informativo da questi utilizzato (il “Gestionale”), secondo quanto previsto all'Art. 6. Il Fornitore non esercita alcun controllo sul contenuto delle parti variabili, sui destinatari, sulla frequenza o sull'orario degli invii.
- Con l'accettazione delle presenti Condizioni le Parti intendono definire i termini e le condizioni in base ai quali il Fornitore concede al Cliente l'accesso alla Piattaforma ed eroga il Servizio.

## Art. 1 — Premesse, allegati e documenti contrattuali

**1.1** Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni.

**1.2** Le Parti riconoscono e convengono espressamente che il Contratto è concluso sulla base dell'affidamento reciproco riposto nella veridicità e correttezza delle premesse, rappresentando le stesse un requisito essenziale ai fini della determinazione del consenso.

**1.3** Il Contratto è costituito dalle presenti Condizioni Generali e dai seguenti documenti, che ne formano ad ogni effetto di legge parte integrante e sostanziale:

A) Allegato A — Specifiche del Servizio, Prerequisiti e Condizioni Economiche;

B) Allegato B — Accordo per il Trattamento dei Dati Personali ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE 2016/679 (DPA);

C) l'elenco delle Clausole vessatorie, specificamente approvate dal Cliente in sede di accettazione.

**1.4** In caso di contrasto tra le presenti Condizioni e gli Allegati, prevalgono le presenti Condizioni, salvo che l'Allegato disponga espressamente in deroga e la deroga sia più specifica.

## Art. 2 — Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni si intende per:

- Piattaforma: la soluzione software in cloud messa a disposizione dal Fornitore, accessibile via web mediante Credenziali, attraverso la quale il Cliente collega il proprio Account Meta, gestisce il Wallet, consulta i consumi e invia i Messaggi.
- Account Meta: l'account Meta Business (Business Manager) e il collegato account WhatsApp Business (WABA) di titolarità del Cliente, collegati alla Piattaforma secondo l'Art. 5.
- Linea: il numero telefonico di titolarità del Cliente, associato all'Account Meta e collegato alla Piattaforma, dal quale vengono inviati i Messaggi.
- Credenziali: le credenziali personali di accesso alla Piattaforma attribuite al Cliente e ai suoi utenti autorizzati.
- Template: modello di messaggio predisposto dal Fornitore e approvato da Meta, contenente testo fisso e parti variabili, reso disponibile dal Fornitore e consultabile all'indirizzo indicato nell'Allegato A.
- Messaggio: singolo invio di un Template verso un destinatario, contabilizzato secondo le categorie definite da Meta (Utility, Marketing, Authentication, Service).
- Gestionale: il sistema informativo o software gestionale utilizzato dal Cliente, autorizzato dal Cliente a trasmettere alla Piattaforma le richieste di invio per suo conto.
- Wallet: il credito prepagato intestato al Cliente, dal quale sono scalati i corrispettivi dei Messaggi inviati, disciplinato all'Art. 12.
- Provider di Messaggistica: Meta Platforms Ireland Ltd. e i soggetti terzi che concorrono all'erogazione tecnica del Servizio.

## Art. 3 — Oggetto

**3.1** Oggetto del Contratto è la concessione in licenza d'uso della Piattaforma e la fornitura del Servizio, secondo la tipologia, le modalità, le caratteristiche tecniche, le limitazioni e le condizioni economiche vigenti al momento del perfezionamento del Contratto e descritte nell'Allegato A.

**3.2** Il Servizio comprende in particolare:

(i) l'accesso alla Piattaforma mediante Credenziali, per la durata del Contratto;

(ii) la procedura guidata di collegamento dell'Account Meta e della Linea del Cliente alla Piattaforma;

(iii) la messa a disposizione dei Template predisposti dal Fornitore e la relativa sottomissione ad approvazione di Meta;

(iv) la ricezione ed elaborazione delle richieste di invio provenienti dal Cliente tramite la Piattaforma o dal Gestionale tramite interfaccia applicativa (API);

(v) la trasmissione dei Messaggi all'infrastruttura di Meta per il tramite dell'Account Meta del Cliente;

(vi) la gestione del Wallet, la fatturazione e la rendicontazione dei consumi;

(vii) il supporto tecnico secondo le modalità di cui all'Art. 4.6.

**3.3** Non costituiscono oggetto del Contratto, salvo diverso accordo scritto e separata quotazione: lo sviluppo di integrazioni personalizzate; la creazione di Template diversi da quelli resi disponibili dal Fornitore; la migrazione di dati; l'assistenza al Gestionale del Cliente e lo sviluppo dell'integrazione lato Gestionale; la gestione operativa

delle conversazioni e la risposta ai messaggi ricevuti dai destinatari; la fornitura del numero telefonico e la creazione dell'Account Meta, che restano a carico del Cliente.

**3.4** Il Fornitore non svolge alcuna attività di contatto autonomo dei destinatari: ogni invio avviene esclusivamente su input del Cliente, tramite la Piattaforma, o del Gestionale per conto del Cliente.

## Art. 4 — Piattaforma, licenza d'uso e modalità di esecuzione

**4.1** Il Fornitore concede al Cliente una licenza d'uso della Piattaforma non esclusiva, non trasferibile e revocabile, limitata alla durata del Contratto e alle finalità in esso indicate. La Piattaforma è erogata in modalità SaaS (Software as a Service) e si utilizza via web.

**4.2** L'accesso alla Piattaforma avviene mediante Credenziali personali, attribuite agli utenti indicati dal Cliente nel numero massimo previsto dall'Allegato A. Le Credenziali non possono essere condivise né estese ad altri senza il consenso scritto del Fornitore. Il Cliente è l'unico responsabile della custodia delle Credenziali e di ogni attività svolta tramite le stesse.

**4.3** L'utilizzo della Piattaforma da parte del Cliente sarà limitato alle funzioni e capacità descritte nel Contratto. Qualsiasi modifica, adattamento o reverse engineering della Piattaforma senza l'autorizzazione scritta del Fornitore è espressamente proibito.

**4.4** La titolarità del numero telefonico, dell'Account Meta e dell'identità commerciale associata alla Linea è e resta del Cliente, secondo quanto previsto all'Art. 5. I relativi consumi e costi sono a carico del Cliente e sono corrisposti secondo il meccanismo di cui agli Artt. 11 e 12.

**4.5** Il Cliente, una volta avuto accesso alla Piattaforma, è l'unico titolare, ai sensi del Reg. UE 2016/679, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati in tale infrastruttura, secondo quanto disciplinato nell'Allegato B.

**4.6** Il Fornitore mette a disposizione del Cliente un servizio di assistenza contattabile tramite email per la risoluzione di problemi tecnici e malfunzionamenti, durante il normale orario di lavoro d'ufficio (dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00). Il Fornitore si impegna a prendere in carico le segnalazioni senza ritardo e a fornire un riscontro entro 48 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

**4.7** Il Fornitore si impegna, per l'intero periodo di validità contrattuale, a garantire l'upgrade della Piattaforma, nonché a rilasciare, a titolo gratuito, ogni nuova versione, release, miglioramento e/o funzionalità che potrebbe essere realizzata e/o sviluppata in futuro. Il rilascio di eventuali aggiornamenti verrà effettuato, ove possibile, in orari di minore utilizzo. Il Cliente riconosce e prende atto che il Fornitore potrà interrompere i servizi oggetto del Contratto al fine di mantenere, aggiornare e modificare la Piattaforma o abilitare nuovi servizi, dandone previamente notizia al Cliente.

**4.8** Qualsiasi richiesta di modifica o estensione del Servizio da parte del Cliente dovrà essere inviata per iscritto. Il Fornitore ne valuterà la fattibilità e l'impatto e, se accettata, fornirà un preventivo aggiuntivo. Le modifiche saranno considerate accettate solo dopo l'approvazione scritta di entrambe le Parti.

## Art. 5 — Collegamento dell'Account Meta e della Linea

**5.1** L'attivazione del Servizio presuppone che il Cliente disponga dei prerequisiti elencati nell'Allegato A, tra cui un Account Meta Business intestato al Cliente, con verifica aziendale completata secondo le procedure di Meta, e un numero telefonico dedicato nel pieno possesso del Cliente, non già associato ad un account WhatsApp personale o business.

**5.2** Il collegamento avviene mediante la procedura guidata resa disponibile da Meta all'interno della Piattaforma, con la quale il Cliente concede al Fornitore le autorizzazioni tecniche necessarie all'invio dei Messaggi per suo conto. Il Cliente può revocare tali autorizzazioni in qualsiasi momento; la revoca comporta l'immediata impossibilità di erogare il Servizio e legittima il Fornitore a sospenderlo ai sensi dell'Art. 15. La revoca non costituisce di per sé esercizio del diritto di disdetta o di recesso, che si esercitano esclusivamente con le modalità di cui agli Artt. 10.3 e 14.2.1.

**5.3** Il numero telefonico, l'Account Meta e il relativo account WhatsApp Business restano di esclusiva titolarità del Cliente per tutta la durata del Contratto e successivamente alla sua cessazione. Il Fornitore non acquisisce alcun

diritto su di essi e ne dispone esclusivamente nei limiti delle autorizzazioni concesse e ai soli fini dell'erogazione del Servizio.

**5.4** Il Cliente prende atto che, collegando il proprio Account Meta, instaura un rapporto diretto con Meta ed è vincolato ai termini d'uso, alle policy e alle condizioni economiche da questa stabilite, sulle quali il Fornitore non esercita alcun controllo.

**5.5** Il Fornitore non garantisce in alcun modo l'esito né le tempistiche delle procedure di verifica dell'identità aziendale, di registrazione del numero e di approvazione dei Template, che dipendono esclusivamente da Meta. L'eventuale esito negativo o il ritardo di tali procedure non è imputabile al Fornitore e non dà diritto ad alcun indennizzo; qualora il collegamento non possa essere completato per cause non imputabili al Fornitore, ciascuna Parte potrà recedere ai sensi degli Artt. 14.2 e 14.3 senza oneri, fatto salvo il corrispettivo per l'eventuale attivazione assistita già erogata.

**5.6** Il Cliente si obbliga a mantenere attivo, valido e conforme il proprio Account Meta per tutta la durata del Contratto, a non trasferirlo a terzi senza preventiva comunicazione al Fornitore e a non compiere azioni che ne compromettano la funzionalità o il collegamento alla Piattaforma.

## Art. 6 — Utilizzo della Piattaforma e ruolo del Gestionale

**6.1** Il Cliente utilizza la Piattaforma per l'invio dei Messaggi selezionando i Template resi disponibili e valorizzandone le parti variabili. Il testo fisso dei Template non è modificabile dal Cliente.

**6.2** Il Cliente può autorizzare il proprio Gestionale ad accedere alla Piattaforma, ovvero a trasmettervi le richieste di invio per suo conto mediante l'interfaccia applicativa (API) messa a disposizione dal Fornitore. I Template disponibili, le variabili attese e le specifiche tecniche di integrazione sono consultabili all'indirizzo indicato nell'Allegato A.

**6.3** Le richieste di invio effettuate tramite la Piattaforma dal Cliente, o trasmesse dal Gestionale per conto del Cliente, si intendono a tutti gli effetti impartite dal Cliente. Il Cliente è pertanto l'unico responsabile del contenuto delle parti variabili, della correttezza e liceità dei dati dei destinatari, della scelta del Template, del momento dell'invio e della sussistenza di idonea base giuridica per il contatto.

**6.4** Il Fornitore non esercita alcun controllo preventivo, né alcun obbligo generale di sorveglianza, sul contenuto, sui destinatari, sulla frequenza o sull'orario degli invii. Il Fornitore si limita a eseguire le richieste ricevute, previa verifica formale della loro validità tecnica.

**6.5** Il Cliente prende atto che il rapporto tra il Cliente e il Gestionale è autonomo e distinto dal presente Contratto. Eventuali interruzioni, malfunzionamenti, cessazioni o modifiche del Gestionale, o del rapporto tra il Cliente e il Gestionale, non sono imputabili al Fornitore e non danno diritto ad alcuna riduzione o rimborso dei corrispettivi, salvo quanto previsto all'Art. 14.

**6.6** Il Fornitore può mettere a disposizione del Gestionale credenziali tecniche dedicate. Tali credenziali sono riferite al Gestionale, operano nei limiti delle autorizzazioni concesse dal Cliente e non attribuiscono al Gestionale alcun diritto autonomo sulla Piattaforma, sul Servizio o sui dati del Cliente. Il Cliente può richiederne in qualsiasi momento la revoca.

## Art. 7 — Conformità alle policy del Provider di Messaggistica e obblighi del Cliente

**7.1** Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio è soggetta alle policy, ai termini d'uso e alle linee guida di Meta applicabili alla WhatsApp Business Platform, come di volta in volta vigenti e unilateralmente modificabili da Meta, cui il Cliente è direttamente vincolato ai sensi dell'Art. 5.4, e si obbliga a rispettarle integralmente.

**7.2** In particolare, il Cliente si obbliga a:

(i) contattare esclusivamente destinatari rispetto ai quali disponga di idonea base giuridica e, ove richiesto, di valido consenso al contatto tramite WhatsApp;

(ii) utilizzare i Template esclusivamente per le finalità organizzative per le quali sono stati predisposti e approvati;

(iii) non inserire nelle parti variabili dei Messaggi dati relativi alla salute, diagnosi, terapie o altre categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 GDPR, oltre a quanto strettamente necessario per l'organizzazione dell'appuntamento;

(iv) dare tempestivo seguito alle richieste di opposizione (opt-out) manifestate dai destinatari, astenendosi da ulteriori invii verso gli stessi;

(v) non utilizzare il Servizio per finalità promozionali in assenza dei presupposti di liceità, né per contenuti illeciti, ingannevoli o lesivi di diritti di terzi.

**7.3** Il Cliente prende atto e accetta che Meta assegna a ciascuna Linea un indicatore di qualità basato, tra l'altro, sulle segnalazioni e sui blocchi effettuati dai destinatari, e che il superamento delle soglie fissate da Meta può comportare la limitazione, la sospensione o la disabilitazione della Linea o dell'Account Meta. Trattandosi di Linea e Account Meta di titolarità del Cliente, tali eventi ricadono nella sfera di controllo del Cliente, non sono imputabili al Fornitore e non danno diritto ad alcun rimborso o indennizzo, salvo che derivino da dolo o colpa grave del Fornitore.

**7.4** Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Fornitore da qualsiasi responsabilità, pretesa, sanzione, danno, perdita o costo, diretto o indiretto, subito dal Fornitore o da terzi, derivante dalla violazione degli obblighi di cui al presente articolo, da invii privi di idonea base giuridica, da contenuti illeciti o inesatti trasmessi dal Cliente o dal Gestionale per suo conto, nonché da reclami o azioni promosse dai destinatari.

## Art. 8 — Responsabilità, garanzie, obblighi, limitazioni

### 8.1 Esclusiva responsabilità per l'utilizzo

**8.1.1** Il Cliente riconosce e accetta che l'utilizzo della Piattaforma e del Servizio avviene sotto la sua piena ed esclusiva responsabilità. Il Cliente è il solo responsabile di tutte le azioni, le omissioni e i comportamenti posti in essere dai propri utenti, dipendenti, collaboratori o terzi autorizzati ad accedere alla Piattaforma.

**8.1.2** Il Fornitore non ha alcun obbligo di verificare e non garantisce in alcun modo la veridicità, l'accuratezza, la completezza, l'aggiornamento o l'affidabilità dei dati, delle informazioni e dei contenuti inseriti, forniti, trasmessi o elaborati dal Cliente o dal Gestionale attraverso la Piattaforma. Il Cliente si assume la piena responsabilità per eventuali errori, omissioni o inesattezze presenti in tali dati.

**8.1.3** Il Cliente dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore del proprio spazio sulla Piattaforma e del proprio Account Meta e, come tale, di essere l'unico responsabile della loro gestione e del compimento di ogni attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità e la riservatezza per quanto di propria competenza. Ferme restando le misure di sicurezza adottate dal Fornitore sulla Piattaforma e sulla propria infrastruttura, il Cliente si impegna ad applicare misure di sicurezza idonee e adeguate sui propri sistemi.

### 8.2 Livelli di servizio e limitazioni

**8.2.1** Il Fornitore garantisce che la Piattaforma e il Servizio saranno erogati con ordinaria diligenza e ragionevole cura e professionalità, in conformità alle Specifiche di cui all'Allegato A.

**8.2.2** Il Cliente riconosce che, per la natura intrinseca dei sistemi informatici e per la dipendenza del Servizio da infrastrutture di terzi, non è possibile garantire l'assenza assoluta di interruzioni, errori, ritardi o malfunzionamenti. In caso di segnalazione di un malfunzionamento che impedisca in modo significativo l'utilizzo del Servizio (“Malfunzionamento Critico”), il Fornitore si adopererà per avviare le attività di ripristino entro 24 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

**8.2.3** Le tempistiche di ripristino non si applicano in caso di interruzioni o malfunzionamenti causati da: (i) azioni od omissioni del Cliente, del Gestionale o di terzi da questi autorizzati; (ii) problemi relativi all'infrastruttura hardware o software, alla connettività o ai dispositivi del Cliente o del Gestionale; (iii) limitazioni, sospensioni, disabilitazioni o modifiche unilaterali disposte dal Provider di Messaggistica, ivi incluse quelle relative all'Account Meta o alla Linea del Cliente; (iv) eventi di forza maggiore o cause al di fuori del controllo del Fornitore.

**8.2.4** Qualora un Malfunzionamento Critico imputabile a negligenza o dolo del Fornitore non venga risolto entro 72 ore lavorative dall'avvio delle attività di ripristino, il Fornitore riconoscerà al Cliente un indennizzo forfetario pari all'importo di tre mensilità.

**8.2.5** Il Fornitore non sarà responsabile per il mancato o inesatto adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali qualora tale inadempimento sia causato, in tutto o in parte, da eventi di forza maggiore o caso fortuito. A titolo esemplificativo e non esaustivo: calamità naturali; incidenti, esplosioni, atti di terrorismo o sabotaggio; interruzioni o malfunzionamenti della rete internet, della rete elettrica o di altre reti di comunicazione elettronica non direttamente imputabili a dolo o colpa grave del Fornitore; eventi sociopolitici; guasti agli impianti, ai sistemi informatici o alle apparecchiature del Fornitore o di terzi fornitori, non imputabili a dolo o colpa grave del Fornitore.

**8.2.6** Sono altresì considerate cause di forza maggiore le modifiche normative o di policy straordinarie e imprevedibili, intervenute successivamente all'accettazione delle presenti Condizioni, incluse le modifiche unilaterali dei termini d'uso o delle tariffe del Provider di Messaggistica, che impongano al Fornitore oneri eccessivi o non preventivabili. In tal caso, il Fornitore si impegna a comunicare tempestivamente al Cliente l'impatto di tali modifiche e le possibili soluzioni; le Parti si consulteranno in buona fede per definire un piano di adeguamento, che potrà includere una revisione dei corrispettivi ai sensi dell'Art. 13.

**8.2.7** Il Fornitore è responsabile della tenuta, integrità e conservazione dei dati trattati esclusivamente mediante strumenti e sistemi informatici sotto il proprio diretto controllo, e si impegna ad adottare misure di sicurezza adeguate, conformi al Reg. UE 2016/679, nei limiti delle attività a lui attribuibili. Per i dati trattati tramite infrastrutture di fornitori terzi, il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile in quanto privo di accesso o autonomia decisionale su tali sistemi.

**8.2.8** La responsabilità complessiva del Fornitore nei confronti del Cliente, per qualsiasi causa e a qualsiasi titolo, sarà limitata all'importo complessivamente corrisposto dal Cliente al Fornitore nei 90 giorni immediatamente precedenti l'evento che ha dato origine alla responsabilità. La presente limitazione non opera nei casi di responsabilità derivante da dolo o colpa grave del Fornitore.

### 8.3 Assenza di obbligo generale di sorveglianza

**8.3.1** Il Fornitore non è soggetto ad alcun obbligo generale di sorveglianza, monitoraggio o controllo sull'utilizzo della Piattaforma e del Servizio da parte del Cliente, del Gestionale o di terzi autorizzati dal Cliente.

**8.3.2** Il Fornitore non è tenuto a controllare, sorvegliare, verificare o filtrare i comportamenti, le azioni, le comunicazioni, le informazioni, i dati o i contenuti di qualsiasi natura, inseriti, trasmessi, elaborati, memorizzati o condivisi dal Cliente o da terzi attraverso la Piattaforma.

**8.3.3** Il Cliente è esclusivamente responsabile per tutte le attività svolte autonomamente accedendo alla Piattaforma tramite le proprie Credenziali, e per l'utilizzo della stessa in conformità alla legge, al presente Contratto e ai diritti di terzi.

## Art. 9 — Diritti di proprietà intellettuale

**9.1** Il Cliente si impegna, per sé e per il proprio personale, a utilizzare la Piattaforma esclusivamente per gli scopi indicati nel presente Contratto.

**9.2** I diritti di proprietà intellettuale e/o industriale relativi alla Piattaforma, così come i relativi contenuti inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la grafica, le funzionalità, il layout, i flussi di elaborazione, il c.d. look and feel, le interfacce applicative, la documentazione tecnica e i database che ne consentono il funzionamento, sono di titolarità esclusiva del Fornitore e sono protetti dalla normativa in materia di proprietà intellettuale e industriale.

**9.3** Il Cliente non potrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, modificare, integrare in altro software, copiare, manomettere, distribuire, trasmettere, riprodurre, pubblicare, concedere in licenza, creare lavori derivati, trasferire, adattare, vendere o condividere in rete gli applicativi oggetto del presente Contratto, né cedere il contenuto a terzi o agevolare uno dei suddetti comportamenti in qualsiasi modo.

**9.4** Il Cliente si impegna a mantenere la confidenzialità della Piattaforma e a non divulgare alcuna informazione relativa alla stessa a terzi senza il previo consenso scritto del Fornitore, fatta salva la comunicazione al Gestionale di quanto strettamente necessario all'integrazione.

**9.5** I contenuti, i marchi, i segni distintivi, il numero telefonico e l'Account Meta del Cliente restano di titolarità del Cliente, che ne autorizza l'utilizzo da parte del Fornitore ai soli fini dell'erogazione del Servizio.

## Art. 10 — Durata, rinnovo e disdetta

**10.1** Il Contratto si perfeziona alla data di completamento del flusso di accettazione di cui all'Art. 25. All'attivazione seguirà l'invio di una comunicazione a mezzo email all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente, con le Credenziali di accesso alla Piattaforma.

**10.2** Il Contratto ha durata mensile, con decorrenza dal giorno del perfezionamento, e si rinnova automaticamente di mese in mese, salvo disdetta ai sensi dei punti seguenti.

**10.3** Disdetta del Cliente. Il Cliente può impedire il rinnovo automatico in qualsiasi momento, senza obbligo di preavviso e senza oneri, procedendo autonomamente alla cancellazione della subscription dalla propria utenza sulla Piattaforma. La disdetta si perfeziona nel momento stesso della cancellazione e impedisce il rinnovo alla prima scadenza mensile successiva; il Fornitore ne dà conferma al Cliente a mezzo email. Non è richiesta alcuna ulteriore comunicazione né alcuna forma particolare.

**10.4** Effetti della disdetta. La disdetta impedisce il rinnovo del Contratto e ogni ulteriore addebito del canone e opera, al tempo stesso, con effetto immediato sul rapporto in corso: il Contratto si scioglie nel momento stesso della cancellazione, senza attendere la naturale scadenza della mensilità. Il Cliente prende atto e accetta che, per effetto di quanto precede, non conserva il godimento dei giorni residui della mensilità già corrisposta e non ha diritto al rimborso, nemmeno parziale, del canone relativo a tali giorni, secondo quanto previsto all'Art. 14.2.3. A titolo esemplificativo, la cancellazione effettuata dieci (10) giorni prima della data di rinnovo comporta la cessazione immediata del Servizio e la perdita del godimento di tali dieci giorni, senza alcun rimborso.

**10.5** Disdetta del Fornitore. Il Fornitore può comunicare disdetta per iscritto, a mezzo email, con un preavviso di almeno trenta (30) giorni rispetto alla data di scadenza del singolo mese.

**10.6** Rapporto fra disdetta e recesso. La cancellazione della subscription da parte del Cliente costituisce un unico atto produttivo di duplice effetto: in quanto disdetta, impedisce il rinnovo automatico del Contratto; in quanto recesso ai sensi dell'art. 1373 cod. civ., ne determina lo scioglimento con effetto immediato. La disciplina degli effetti patrimoniali dello scioglimento è contenuta all'Art. 14.2, cui si rinvia integralmente.

**10.7** Il rinnovo mensile è subordinato al pagamento del corrispettivo mensile stabilito. In assenza di disdetta o di recesso e in difetto di pagamento del corrispettivo mensile, i diritti di utilizzo della Piattaforma saranno sospesi ai sensi dell'Art. 15 e, decorsi ulteriori trenta (30) giorni, il Contratto si intenderà risolto.

**10.8** Eventuali modifiche alla durata del Contratto dovranno essere concordate e documentate per iscritto da entrambe le Parti.

## Art. 11 — Corrispettivi

### 11.1 Struttura dei corrispettivi

**11.1.1** Il corrispettivo si compone di: (i) un canone mensile fisso per ciascuna Linea collegata e attiva, comprensivo dell'accesso alla Piattaforma; (ii) un corrispettivo a consumo per ciascun Messaggio inviato, scalato dal Wallet; (iii) ove richiesta dal Cliente, una tariffa di attivazione assistita una tantum. Gli importi vigenti sono indicati nell'Allegato A.

**11.1.2** Tutti gli importi si intendono al netto dell'IVA e di ogni altra imposta o onere di legge, ove applicabili.

**11.1.3** Valuta. Il canone mensile, i corrispettivi a consumo dei Messaggi e le ricariche del Wallet sono denominati e fatturati in dollari statunitensi (USD), secondo gli importi indicati nell'Allegato A; le tariffe di attivazione assistita sono denominate e fatturate in euro (EUR). Gli addebiti sul metodo di pagamento registrato dal Cliente sono effettuati nella valuta di denominazione della singola voce. Eventuali oneri di conversione valutaria, commissioni per operazioni in valuta estera o differenze di cambio applicate dall'emittente del metodo di pagamento o dall'istituto bancario del Cliente restano a esclusivo carico del Cliente e non sono imputabili al Fornitore. Resta ferma la facoltà di revisione dei corrispettivi di cui all'Art. 13, anche in relazione alle variazioni del rapporto di cambio tra euro e dollaro statunitense.

### 11.2 Canone mensile

**11.2.1** Il canone mensile copre l'accesso alla Piattaforma, il mantenimento del collegamento della Linea, l'elaborazione delle richieste di invio, la fatturazione, la rendicontazione dei consumi. Il canone è dovuto per ciascuna Linea collegata e attiva, indipendentemente dal numero di Messaggi effettivamente inviati.

**11.2.2** I pagamenti dei canoni dovranno essere effettuati anticipatamente all'inizio di ciascuna mensilità di riferimento, mediante addebito automatico sul metodo di pagamento registrato dal Cliente sulla Piattaforma. Il Fornitore emetterà regolare fattura elettronica al Cliente.

### 11.3 Corrispettivo a consumo

**11.3.1** Ciascun Messaggio inviato comporta l'addebito sul Wallet dell'importo indicato nell'Allegato A per la categoria di appartenenza del Messaggio, come determinata da Meta. Il Cliente prende atto che la categorizzazione del Messaggio (Utility, Marketing, Authentication, Service) è determinata unilateralmente da Meta in funzione del contenuto e del contesto, e che il relativo costo può variare di conseguenza.

**11.3.2** I costi dovuti al Provider di Messaggistica per i Messaggi inviati, pur essendo a carico del Cliente, sono anticipati dal Fornitore nell'ambito della linea di credito di cui il Fornitore dispone presso il Provider di Messaggistica, e sono riaddebitati al Cliente mediante addebito sul Wallet secondo quanto previsto all'Art. 12.

**11.3.3** Fa fede, ai fini della contabilizzazione, il registro degli invii tenuto dal Fornitore e consultabile dal Cliente sulla Piattaforma.

### 11.4 Ritardi e contestazioni

**11.4.1** In caso di ritardo nel pagamento, il Fornitore avrà il diritto di applicare al Cliente gli interessi di mora al tasso previsto dalla normativa vigente (D.Lgs. 231/2002 e successive modifiche), maggiorato di 5 punti percentuali.

**11.4.2** Eventuali contestazioni relative alle fatture dovranno essere comunicate al Fornitore per iscritto, a pena di decadenza, entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di emissione della fattura.

## Art. 12 — Wallet, ricarica automatica e rendicontazione

**12.1** L'invio dei Messaggi è subordinato alla disponibilità di credito sufficiente sul Wallet intestato al Cliente e gestito tramite la Piattaforma. Il Wallet costituisce un credito prepagato utilizzabile esclusivamente per il pagamento dei Messaggi e degli altri servizi a consumo previsti dall'Allegato A.

**12.2** Il Cliente, in sede di attivazione, registra sulla Piattaforma un metodo di pagamento valido e autorizza il Fornitore ad effettuare ricariche automatiche del Wallet. Il Cliente può impostare la soglia al di sotto della quale la ricarica viene attivata; l'importo minimo della singola ricarica è indicato nell'Allegato A.

**12.3** Il Cliente si impegna a mantenere valido il metodo di pagamento registrato. Il mancato buon fine della ricarica automatica comporta l'impossibilità di inviare ulteriori Messaggi fino al ripristino del credito e può determinare la sospensione del Servizio ai sensi dell'Art. 15.

**12.4** Il Cliente prende atto che la mancata consegna di Messaggi dovuta a credito insufficiente o a mancato buon fine della ricarica non è imputabile al Fornitore e non dà diritto ad alcun indennizzo o risarcimento, anche in relazione alle conseguenze organizzative o economiche derivanti dalla mancata comunicazione ai destinatari.

**12.5** La Piattaforma mette a disposizione del Cliente, in forma elettronica, il rendiconto dei Messaggi inviati e dei relativi addebiti, consultabile e riconciliabile con le ricariche effettuate. Ciascuna ricarica dà luogo all'emissione di regolare documento fiscale.

**12.6** Il Fornitore si riserva la facoltà di modificare la soglia minima di ricarica, dandone comunicazione al Cliente con le modalità e i termini di cui all'Art. 23, qualora ciò si renda necessario per ragioni tecniche o per contenere l'incidenza dei costi di elaborazione dei pagamenti.

## Art. 13 — Revisione dei corrispettivi

**13.1** Il Fornitore si riserva il diritto di modificare i corrispettivi di cui all'Art. 11 in relazione a variazioni significative dei costi sostenuti per l'erogazione del Servizio. A titolo esemplificativo e non esaustivo, tali variazioni possono includere:

a) variazioni delle tariffe applicate dal Provider di Messaggistica;

b) variazioni dei costi delle licenze o dei servizi di piattaforme terze;

c) variazioni dei costi delle infrastrutture cloud;

d) variazioni dei costi di elaborazione dei pagamenti;

e) variazioni del rapporto di cambio tra l'euro e le valute in cui sono denominati i costi sottostanti.

**13.2** La comunicazione di eventuali modifiche ai corrispettivi sarà effettuata dal Fornitore al Cliente per iscritto, a mezzo email, con un preavviso minimo di trenta (30) giorni rispetto alla data di applicazione delle modifiche.

**13.3** Il Cliente avrà facoltà di recedere dal Contratto, con effetto dalla data di applicazione delle modifiche, mediante comunicazione scritta al Fornitore, da inviarsi entro il termine di venti (20) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di modifica dei corrispettivi. In difetto di tempestivo esercizio del diritto di recesso, le modifiche si intenderanno accettate dal Cliente.

## Art. 14 — Clausola risolutiva espressa, risoluzione, recesso

### 14.1 Risoluzione per inadempimento

**14.1.1** Di fronte all'inadempimento di una Parte, l'altra Parte potrà intimare per iscritto, mediante una specifica e motivata comunicazione, di porre rimedio a tale inadempimento entro il termine di 15 (quindici) giorni. Qualora la Parte intimata non vi abbia provveduto, la Parte intimante potrà dichiarare per iscritto la risoluzione del Contratto.

**14.1.2** Il presente Contratto si risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, senza necessità di preventiva costituzione in mora, qualora una delle Parti si renda inadempiente agli obblighi previsti dagli articoli:

a) 5 (Collegamento dell'Account Meta e della Linea);

b) 7 (Conformità alle policy del Provider di Messaggistica e obblighi del Cliente);

c) 8 (Responsabilità, garanzie, obblighi, limitazioni);

d) 9 (Diritti di proprietà intellettuale);

e) 11 e 12 (Corrispettivi; Wallet);

f) 16 (Riservatezza);

g) 17 (Trattamento dei dati personali) e Allegato B;

h) 19 (Divieto di cessione).

**14.1.3** Il Contratto si risolve di diritto, oltre che nei casi già previsti, anche qualora il Cliente: non provveda al pagamento del corrispettivo fissato; sia ammesso ad una procedura concorsuale; utilizzi i servizi in modi diversi rispetto a quelli comunicati al Fornitore; utilizzi i servizi offerti dal Fornitore per azioni illecite; violi i diritti di proprietà industriale o intellettuale del Fornitore e/o di terzi; ceda a terzi, in tutto o in parte, i prodotti o i servizi senza il preventivo consenso scritto; revochi le autorizzazioni di collegamento di cui all'Art. 5.2 senza contestuale disdetta.

**14.1.4** Nelle ipotesi sopra indicate, la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale del Fornitore, da eseguirsi con comunicazione a mezzo email da inviare al Cliente ad uno dei recapiti da quest'ultimo indicati, per effetto della quale il Fornitore sarà autorizzato ad interrompere la fornitura del Servizio senza alcun ulteriore preavviso.

### 14.2 Recesso del Cliente

**14.2.1** Il Cliente ha facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, ai sensi dell'art. 1373 cod. civ., senza obbligo di preavviso e senza necessità di motivazione, procedendo autonomamente alla cancellazione della subscription dalla propria utenza sulla Piattaforma. Il recesso si perfeziona nel momento stesso della cancellazione e produce effetto immediato; il medesimo atto vale al tempo stesso quale disdetta ai sensi dell'Art. 10.3, impedendo ogni ulteriore rinnovo. Il Fornitore ne dà conferma al Cliente a mezzo email. Non è richiesta alcuna ulteriore comunicazione né alcuna forma particolare.

**14.2.2** Per effetto del recesso il Contratto si scioglie immediatamente: il Fornitore provvede senza indugio alla cessazione del Servizio, alla disabilitazione dell'accesso alla Piattaforma e allo scollegamento dell'Account Meta e della Linea, secondo quanto previsto all'Art. 14.5, e non si dà luogo ad alcun ulteriore rinnovo né addebito del canone.

**14.2.3** Il canone mensile costituisce il corrispettivo indivisibile di un periodo mensile di accesso alla Piattaforma e non è frazionabile né riproporzionabile. La mensilità in corso al momento del recesso, già addebitata o comunque dovuta, resta integralmente dovuta e definitivamente acquisita al Fornitore: il Cliente non ha diritto al rimborso, nemmeno parziale, del canone corrisposto per i giorni di servizio non goduti, sia che il recesso intervenga nel

corso della mensilità iniziale, sia che intervenga nel corso di una mensilità successiva al rinnovo. Restano in ogni caso dovuti i corrispettivi a consumo maturati sino al momento del recesso.

**14.2.4** Qualificazione. Le Parti qualificano espressamente la ritenzione del canone di cui al punto 14.2.3 come corrispettivo del recesso ai sensi dell'art. 1373, comma 3, cod. civ., trattandosi del prezzo convenuto per l'esercizio di una facoltà di scioglimento unilaterale riconosciuta al Cliente. Essendo il canone corrisposto in via anticipata, il corrispettivo del recesso si intende già eseguito al momento della cancellazione e il recesso produce pertanto effetto immediato.

**14.2.5** Congruità. Le Parti danno atto che tale corrispettivo è in ogni caso limitato alla sola frazione non goduta della mensilità in corso e non può pertanto eccedere l'importo di una singola mensilità del canone, come indicato nell'Allegato A. Le Parti lo riconoscono congruo e proporzionato in relazione al contenuto valore economico del Contratto, alla sua struttura a rinnovo mensile, alla possibilità per il Cliente di recedere in qualsiasi momento e in piena autonomia, nonché all'assenza di vincoli di durata minima, di oneri di preavviso e di qualsiasi ulteriore penale di uscita a suo carico. Le Parti considerano altresì che il corrispettivo è funzionale a remunerare i costi di attivazione, mantenimento e successivo scollegamento della Linea sostenuti dal Fornitore, che prescindono dall'effettiva durata di utilizzo nel singolo mese. Ove, per qualsiasi ragione, la previsione di cui al punto 14.2.3 dovesse essere qualificata come clausola penale ai sensi dell'art. 1382 cod. civ., le Parti la riconoscono fin d'ora equa e non manifestamente eccessiva ai sensi dell'art. 1384 cod. civ., per le medesime ragioni.

**14.2.6** Il Cliente è reso edotto, in sede di cancellazione della subscription e prima della conferma della stessa, del fatto che il recesso produce effetto immediato, che il Servizio cesserà contestualmente e che non sarà dovuto alcun rimborso per i giorni residui della mensilità in corso. La conferma della cancellazione da parte del Cliente, successiva a tale avviso, vale quale accettazione di detti effetti.

### 14.3 Recesso del Fornitore

**14.3.1** Il Fornitore ha facoltà di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, mediante comunicazione scritta inviata al Cliente a mezzo email con un preavviso minimo di trenta (30) giorni.

**14.3.2** Nel caso in cui il Fornitore eserciti il proprio diritto di recesso, il Cliente avrà diritto alla restituzione della quota di corrispettivo relativa al periodo di mancato utilizzo del Servizio, qualora essa sia già stata versata.

### 14.4 Disposizioni comuni al recesso

**14.4.1** Resta esplicitamente escluso ogni altro rimborso, indennizzo, risarcimento o responsabilità per l'esercizio del diritto di recesso e/o per il mancato utilizzo della Piattaforma da parte del Cliente nel periodo residuo.

**14.4.2** Resta inteso fra le Parti che costituisce esercizio del diritto di disdetta o di recesso esclusivamente la cancellazione della subscription effettuata secondo le modalità di cui agli Artt. 10.3 e 14.2.1. Il mero mancato utilizzo del Servizio, la disattivazione di una o più utenze, la revoca delle autorizzazioni di collegamento di cui all'Art. 5.2 o il mancato buon fine del pagamento non costituiscono né disdetta né recesso e non esonerano il Cliente dal pagamento dei corrispettivi maturati, ferma restando la facoltà del Fornitore di avvalersi degli Artt. 14.1 e 15.

### 14.5 Effetti della cessazione

**14.5.1** In caso di cessazione del Contratto per qualsiasi causa, il Fornitore provvederà a disabilitare l'accesso del Cliente alla Piattaforma e a scollegare l'Account Meta e la Linea, che restano nella piena ed esclusiva disponibilità del Cliente. Nessun ulteriore adempimento è richiesto al Fornitore in relazione al numero telefonico e all'Account Meta, che non sono di sua titolarità.

**14.5.2** Il Cliente avrà facoltà di effettuare il download di eventuali fatture elettroniche, documenti e/o dati caricati sulla Piattaforma entro il termine perentorio di sessanta (60) giorni dalla data di cessazione del Contratto. Decorso tale termine, il Fornitore non sarà tenuto a garantire la disponibilità di tali dati e provvederà alla loro cancellazione, nel rispetto delle proprie policy di conservazione e degli obblighi di legge applicabili, secondo quanto previsto nell'Allegato B.

**14.5.3** Il Fornitore presterà la collaborazione tecnica ragionevolmente necessaria alle operazioni di scollegamento, nei limiti di quanto consentito dalle procedure di Meta.

## Art. 15 — Sospensione del Servizio

**15.1** Il Cliente prende atto e accetta che il Fornitore potrà sospendere e/o interrompere l'erogazione del Servizio e l'accesso alla Piattaforma, dandone preventiva comunicazione al Cliente ove possibile, in tutto o in parte, nei seguenti casi:

a) qualora il Fornitore, a suo ragionevole giudizio esercitato in buona fede e nel rispetto del principio di proporzionalità, ritenga che il Cliente abbia violato in modo sostanziale gli obblighi previsti dal presente Contratto, con particolare riferimento all'Art. 7;

b) in caso di mancato pagamento del canone o di mancato buon fine della ricarica del Wallet;

c) in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del Servizio imputabili a caso fortuito o forza maggiore, nonché in caso di modifiche e/o manutenzioni indifferibili, urgenti e tecnicamente indispensabili;

d) in caso di limitazione, sospensione o disabilitazione dell'Account Meta o della Linea disposta dal Provider di Messaggistica, ovvero di revoca da parte del Cliente delle autorizzazioni di collegamento;

e) qualora ricorrano motivate e documentate ragioni di sicurezza e/o necessità di garantire la riservatezza dei dati; in tal caso il Fornitore si impegna a limitare la sospensione al tempo strettamente necessario;

f) per consentire l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria. In tali casi il Fornitore si impegna, per quanto possibile, a eseguire gli interventi nel minor tempo possibile, a comunicarli con ragionevole anticipo e ad effettuarli in orari di minore utilizzo del Servizio.

**15.2** Il Cliente prende atto e accetta che, nei casi sopra elencati, il Fornitore, salvo dolo o colpa grave, non sarà responsabile nei confronti del Cliente o di terzi per l'eventuale mancata disponibilità del Servizio, e non garantisce la continuità del servizio, l'integrità dei dati memorizzati o trasmessi attraverso i sistemi del Fornitore e/o attraverso Internet. Il Cliente rinuncia espressamente a qualsiasi richiesta di risarcimento danni, rimborso o indennizzo nei confronti del Fornitore per la sospensione o l'interruzione del Servizio, fatto salvo quanto dovesse discendere per eventuale perdita, furto e diffusione dei dati causati da eventi verificatisi nei sistemi informatici gestiti direttamente dal Fornitore.

## Art. 16 — Riservatezza

**16.1** Ai fini del presente Contratto, per “Informazioni Confidenziali” si intendono tutte le informazioni, i dati, i documenti e i materiali, di qualsiasi natura e su qualsiasi supporto, comunicati o comunque messi a disposizione da una Parte all'altra, o di cui una Parte venga a conoscenza in relazione all'esecuzione del Contratto, che siano identificati come riservati al momento della divulgazione, ovvero che per loro natura o per le circostanze della divulgazione siano ragionevolmente da considerarsi riservati.

**16.2** A titolo esemplificativo e non esaustivo, sono considerate Informazioni Confidenziali del Fornitore: la Piattaforma, la sua architettura, le specifiche tecniche, le funzionalità, le modalità operative e le interfacce utente; i dati relativi alle prestazioni, alle caratteristiche e alle configurazioni del Servizio; i preventivi, le proposte commerciali, i listini prezzi e le condizioni economiche del Contratto; le relazioni di audit, di sicurezza e di penetration test; i piani di sviluppo, le roadmap e le strategie di marketing; ogni altra informazione relativa all'organizzazione, all'attività, ai processi e al know-how del Fornitore.

**16.3** Ciascuna Parte si impegna: a trattare le Informazioni Confidenziali dell'altra Parte con la massima riservatezza e a proteggerle con lo stesso grado di cura che dedica alla protezione delle proprie informazioni riservate di analoga importanza; a non divulgarle, rivelarle o comunicarle a terzi senza il previo consenso scritto dell'altra Parte; a utilizzarle esclusivamente per le finalità strettamente necessarie all'esecuzione del Contratto; a limitarne l'accesso ai propri dipendenti, collaboratori, consulenti e professionisti che abbiano effettiva necessità di conoscerle, garantendo che tali soggetti siano vincolati da adeguati obblighi di riservatezza; a restituirle o distruggerle, a richiesta dell'altra Parte, al termine del Contratto.

**16.4** Gli obblighi di riservatezza non si applicano alle informazioni che: sono o diventano di pubblico dominio per cause diverse dalla violazione del presente Contratto; vengono legittimamente ottenute da terzi non vincolati da obblighi di riservatezza; devono essere divulgate in forza di un provvedimento di legge o di un'Autorità competente. In tal caso, la Parte tenuta alla divulgazione dovrà informare tempestivamente l'altra Parte, nella misura consentita dalla legge.

**16.5** La violazione degli obblighi di riservatezza comporterà per la Parte responsabile l'obbligo di risarcire all'altra Parte tutti i danni, diretti e indiretti, patrimoniali e non patrimoniali, subiti in conseguenza di tale violazione, fatto salvo ogni altro rimedio previsto dalla legge.

## Art. 17 — Trattamento dei dati personali

**17.1** Il Fornitore, nell'ambito del trattamento dei dati effettuato in virtù dell'esecuzione del Contratto, si impegna al rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 2016/679 (“GDPR”) e dal D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i., nonché nei provvedimenti legislativi e regolamentari emanati in materia dalle competenti Autorità nazionali ed europee.

**17.2** Tutti i dati processati tramite la Piattaforma sono e rimangono di proprietà esclusiva del Cliente. Il Cliente è Titolare autonomo del trattamento dei dati personali dei destinatari dei Messaggi e ha la piena ed esclusiva responsabilità della raccolta, dell'inserimento, dell'utilizzo, della gestione e della liceità del trattamento di tali dati. Con l'accettazione delle presenti Condizioni, il Cliente nomina il Fornitore Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, limitatamente ai fini della fornitura del Servizio. Il contenuto della predetta nomina è disciplinato nell'Allegato B, che forma parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

**17.3** Il Fornitore tratterà i dati personali esclusivamente per adempiere alle attività oggetto del presente Contratto. In particolare, il Fornitore garantisce che non diffonderà o comunicherà tali dati, né li metterà altrimenti a disposizione, direttamente o indirettamente, di terzi, salvo le ipotesi in cui ciò sia necessario per adempiere ad obblighi di legge o previsti dal Contratto.

**17.4** Le responsabilità del Fornitore in relazione ai dati del Cliente sono strettamente limitate alla fornitura e alla manutenzione della Piattaforma e della propria infrastruttura. In particolare, la responsabilità del Fornitore è circoscritta al periodo e all'ambito in cui i dati risiedono nell'infrastruttura sotto il proprio diretto controllo. La trasmissione dei Messaggi avviene per il tramite dell'Account Meta di titolarità del Cliente: il trattamento effettuato da Meta è pertanto soggetto ai termini accettati direttamente dal Cliente ai sensi dell'Art. 5.4 ed esula dal controllo del Fornitore.

**17.5** Le Parti concordano che ciascuna sarà responsabile unicamente per le attività e i trattamenti di dati effettuati nell'ambito delle rispettive competenze e infrastrutture. È espressamente esclusa qualsiasi forma di responsabilità solidale per eventi derivanti da soggetti terzi (inclusi fornitori cloud o di messaggistica), salvo dolo o colpa grave diretta della Parte.

**17.6** Qualora il Cliente autorizzi il Gestionale ad accedere alla Piattaforma o a trasmettervi dati per suo conto ai sensi dell'Art. 6, il Cliente garantisce di aver regolato il relativo rapporto nel rispetto della normativa applicabile e di aver fornito al Gestionale le necessarie istruzioni e autorizzazioni. Il Fornitore non risponde dei trattamenti effettuati dal Gestionale nell'ambito della propria infrastruttura.

**17.7** Il trattamento dei dati identificativi del Cliente da parte del Fornitore, in qualità di Titolare autonomo per tali finalità, è disciplinato dall'informativa privacy pubblicata sul sito del Fornitore, che il Cliente dichiara di aver letto.

## Art. 18 — Legge applicabile e Foro competente

**18.1** Il presente Contratto è regolato e deve essere interpretato in conformità alla legge italiana. Per tutto quanto non previsto nel presente Contratto si rinvia a quanto previsto dalle disposizioni legislative e regolamentari, europee e nazionali, applicabili in materia di privativa intellettuale e industriale.

**18.2** L'Autorità Giudiziaria italiana sarà giurisdizionalmente competente, in via esclusiva, a risolvere e decidere ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione e/o applicazione del Contratto. La competenza giurisdizionale a risolvere e decidere ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione e/o applicazione del Contratto è individuata nel Foro di Ferrara.

## Art. 19 — Divieto di cessione

**19.1** Salva preventiva autorizzazione scritta dell'altra parte, è fatto divieto alle Parti di cedere in tutto o in parte il Contratto.

**19.2** Il Cliente si impegna a non cedere ad alcun titolo né a far utilizzare ad alcun titolo a terzi la Piattaforma, né a rivendere a terzi i Messaggi o la capacità di invio, né a eseguire o farne eseguire copie senza l'autorizzazione scritta del Fornitore, anche dopo la scadenza del rapporto contrattuale, riconoscendo che un comportamento difforme, oltre che costituire un inadempimento al presente Contratto, concreterebbe una violazione dei diritti del Fornitore sulla Piattaforma e relativa documentazione e, più in generale, delle norme sul diritto d'autore.

## Art. 20 — Effetto novativo

**20.1** È escluso qualsiasi rilievo di eventuali precedenti accordi individuali tra le Parti con riferimento a quanto forma oggetto del Contratto, che s'intendono assorbiti ed esaustivamente superati dalla disciplina del Contratto.

## Art. 21 — Tolleranza

**21.1** L'eventuale omissione di far valere uno o più dei diritti previsti dal Contratto non potrà comunque essere intesa come definitiva rinuncia a tali diritti e non impedirà, quindi, di esigerne in qualsiasi altro momento il puntuale e rigoroso adempimento.

## Art. 22 — Invalidità ed inefficacia parziale

**22.1** Ai sensi dell'art. 1419 del codice civile italiano, l'eventuale dichiarazione di nullità e/o invalidità, parziale o totale, di una delle clausole del Contratto non inficerà la validità dello stesso nella sua interezza. Pertanto, dovranno considerarsi comunque vincolanti le clausole non affette da nullità.

## Art. 23 — Modifiche delle Condizioni

**23.1** Il Cliente è consapevole che la Piattaforma è basata su tecnologie in continua evoluzione e dipende da infrastrutture di terzi. Pertanto, il Fornitore si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche ed economiche della Piattaforma e degli strumenti correlati, nonché le presenti Condizioni, anche successivamente alla loro accettazione. I costi delle licenze software pagati, per il tramite del Fornitore, ai rispettivi licenziatari saranno adeguati automaticamente in caso di variazione dei prezzi da parte del licenziatario stesso.

**23.2** Qualora il Fornitore apporti modifiche tecnico-economiche che risultino peggiorative o di aggravio in termini prestazionali e/o economici, o modifichi le condizioni contrattuali in qualsiasi parte, dette modifiche saranno comunicate al Cliente tramite email. Le predette modifiche avranno effetto decorsi 20 (venti) giorni dalla data della loro comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto tramite cancellazione della subscription.

**23.3** In mancanza di esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute e accettate. Fermo quanto sopra, il Fornitore potrà variare le caratteristiche tecniche, i sistemi e le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software, garantendo al Cliente le medesime funzionalità.

**23.4** Ciascuna versione delle presenti Condizioni è identificata da un numero di versione e da una data di entrata in vigore. Il Fornitore conserva traccia della versione accettata da ciascun Cliente e la rende disponibile su richiesta.

## Art. 24 — Comunicazioni

**24.1** Tutte le comunicazioni al Cliente inerenti allo svolgimento del Contratto potranno essere effettuate all'indirizzo email comunicato dal Cliente medesimo in sede di attivazione.

**24.2** Le comunicazioni al Fornitore dovranno essere inviate all'indirizzo email indicato nell'Allegato A.

**24.3** È onere del Cliente comunicare tempestivamente ogni variazione dei propri recapiti.

## Art. 25 — Perfezionamento del Contratto e accettazione per via telematica

**25.1** Il Contratto si perfeziona mediante il completamento, da parte del Cliente, della procedura di sottoscrizione per via telematica resa disponibile all'interno della Piattaforma, che prevede:

(i) la presa visione integrale delle presenti Condizioni e degli Allegati, resi disponibili in formato consultabile e scaricabile prima dell'accettazione;

(ii) l'accettazione espressa delle presenti Condizioni e degli Allegati, mediante apposita selezione;

(iii) la specifica approvazione delle clausole elencate nella sezione “Clausole vessatorie”, mediante distinta e autonoma selezione;

(iv) la conferma finale dell'ordine.

**25.2** Il collegamento dell'Account Meta e della Linea di cui all'Art. 5 avviene successivamente al perfezionamento del Contratto e ne costituisce condizione di operatività del Servizio, non di validità del Contratto.

**25.3** Il Fornitore registra e conserva, per ciascuna accettazione, i dati identificativi del soggetto accettante, la data e l'ora dell'accettazione, l'indirizzo IP di provenienza, la versione delle Condizioni accettate e il relativo identificativo univoco. Tali registrazioni costituiscono prova dell'avvenuta accettazione.

**25.4** A seguito del perfezionamento, il Fornitore trasmette al Cliente, all'indirizzo email indicato, copia durevole delle Condizioni accettate, degli Allegati e del riepilogo dell'ordine.

**25.5** Il Cliente dichiara e garantisce di agire nell'esercizio della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale e, pertanto, di non rivestire la qualifica di consumatore ai sensi del D.Lgs. 206/2005. Dichiara altresì che il soggetto che procede all'accettazione è munito dei necessari poteri di rappresentanza.

## Art. 26 — Disposizioni finali

**26.1** Il presente Contratto costituisce la manifestazione integrale degli accordi conclusi tra le Parti. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al presente Contratto sarà valida ed efficace tra le Parti, se non specificatamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe.

## CLAUSOLE VESSATORIE

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 Cod. Civ., il Cliente, dopo averne presa attenta e specifica conoscenza e visione, approva e accetta espressamente le seguenti clausole del Contratto:

- Art. 5 (Collegamento dell'Account Meta e della Linea);
- Art. 7 (Conformità alle policy del Provider di Messaggistica e obblighi del Cliente);
- Art. 8 (Responsabilità, garanzie, obblighi, limitazioni);
- Art. 9 (Diritti di proprietà intellettuale);
- Art. 10 (Durata, rinnovo e disdetta);
- Art. 11 (Corrispettivi);
- Art. 12 (Wallet, ricarica automatica e rendicontazione);
- Art. 13 (Revisione dei corrispettivi);
- Art. 14 (Clausola risolutiva espressa, risoluzione, recesso);
- Art. 15 (Sospensione del Servizio);
- Art. 16 (Riservatezza);
- Art. 17 (Trattamento dei dati personali);
- Art. 18 (Legge applicabile e Foro competente);
- Art. 19 (Divieto di cessione);
- Art. 23 (Modifiche delle Condizioni);
- Allegato B (Accordo per il Trattamento dei Dati Personali ai sensi dell'art. 28 GDPR).

L'approvazione delle clausole sopra elencate avviene mediante distinta e autonoma selezione in sede di accettazione telematica, separata rispetto all'accettazione delle Condizioni Generali, ai sensi dell'Art. 25.1 (iii).

# ALLEGATO A

## Specifiche del Servizio, Prerequisiti e Condizioni Economiche

### A.1 — Descrizione della Piattaforma e del Servizio

La Piattaforma è erogata in modalità SaaS (Software as a Service) e si utilizza via web, con pieno supporto per la visualizzazione e l'uso da desktop. Attraverso la Piattaforma il Cliente collega il proprio Account Meta e la propria Linea, gestisce il Wallet, consulta i consumi e invia i Messaggi selezionando i Template resi disponibili dal Fornitore.

L'invio può essere effettuato dal Cliente direttamente, ovvero dal Gestionale autorizzato dal Cliente tramite interfaccia applicativa (API). La documentazione tecnica di integrazione, l'elenco aggiornato dei Template e delle variabili attese sono consultabili all'indirizzo:

**https://whatsapp.intelfriends.com**

### A.2 — Prerequisiti a carico del Cliente

L'attivazione del Servizio presuppone che il Cliente disponga di quanto segue. Il reperimento e il mantenimento di tali prerequisiti sono a carico e sotto la responsabilità del Cliente.

| Prerequisito | Note |
|---|---|
| **Account Meta Business (Business Manager)** | Intestato al Cliente, con verifica aziendale completata secondo le procedure di Meta |
| **Numero telefonico dedicato** | Nel pieno possesso del Cliente, non già associato ad un account WhatsApp personale o business, in grado di ricevere SMS o chiamate per la verifica |
| **Permessi di collegamento** | Autorizzazioni tecniche concesse dal Cliente alla Piattaforma tramite la procedura guidata di Meta |
| **Metodo di pagamento valido** | Registrato sulla Piattaforma, per il canone e per la ricarica automatica del Wallet |
| **Base giuridica per il contatto** | A cura e sotto la responsabilità del Cliente, per ciascun destinatario |

### A.3 — Condizioni economiche

| Voce | Importo | Periodicità |
|---|---|---|
| Canone di servizio per Linea collegata e attiva | **$ 34,00** | mensile, anticipato |
| Messaggio di servizio (categoria Utility) | **$ 0,17 / messaggio** | a consumo, da Wallet |
| Messaggio promozionale (categoria Marketing) | **$ 0,36 / messaggio** | a consumo, da Wallet |
| Attivazione assistita base (opzionale) * | € 397,00 | una tantum |
| Attivazione assistita avanzata (opzionale) ** | € 597,00 | una tantum |
| Attivazione in autonomia (self-service) | gratuita | — |
| Soglia minima di ricarica del Wallet | $ 50,00 | ricarica automatica |

Tutti gli importi si intendono al netto dell'IVA e di ogni altra imposta o onere di legge, ove applicabili. Gli importi relativi ai Messaggi sono scalati dal Wallet secondo quanto previsto all'Art. 12.

*** Attivazione assistita base:** attivabile se il Cliente intende delegare al Fornitore la procedura di collegamento al Whatsapp Business.

**** Attivazione assistita avanzata:** attivabile se sono presenti dei blocchi Meta pregressi e/o è necessario verificare l'attività del Cliente presso Meta tramite fornitura documentazione aggiuntiva (es: visura camerale, p.IVA, altri documenti di identificazione).

### A.4 — Utenti e accesso

Il numero massimo di utenti abilitati all'accesso alla Piattaforma è pari a cinque (5), salvo diverso accordo scritto. Le Credenziali sono personali e non condivisibili.

### A.5 — Supporto tecnico

Assistenza via email, dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, esclusi i festivi. Presa in carico senza ritardo e riscontro entro 48 ore lavorative.

Recapito per le comunicazioni tecniche al Fornitore: support@intelfriends.com

Recapito per le comunicazioni amministrative al Fornitore: admin@intelfriends.com

**A.6 — Limitazioni**

- Il Servizio non comprende la fornitura del numero telefonico né la creazione o la verifica dell'Account Meta, che restano a carico del Cliente.
- Il Servizio non comprende la gestione delle risposte ricevute dai destinatari, né l'assistenza conversazionale.
- Il Servizio non comprende l'assistenza al Gestionale del Cliente né lo sviluppo dell'integrazione lato Gestionale.
- Non è previsto un livello di servizio garantito sulla consegna dei singoli Messaggi, che dipende dall'infrastruttura di Meta e dalla disponibilità del destinatario su WhatsApp.
- Eventuali Template aggiuntivi o personalizzati sono soggetti a separata quotazione e all'approvazione di Meta.

# ALLEGATO B

## Accordo per il Trattamento dei Dati Personali

ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE 2016/679 (DPA)

tra

il Cliente, in qualità di Titolare del trattamento (di seguito “Titolare”)

e

BB Enterprises GmbH, CHE-145.401.181, Corso Elvezia 9a, 6900 Lugano, Svizzera
in qualità di Responsabile del trattamento (di seguito “Responsabile”)

**Premesso che**

- il Titolare è Titolare autonomo del trattamento dei dati personali dei destinatari dei Messaggi e ha necessità di avvalersi del Responsabile al fine di trasferirgli dati personali in conformità alle condizioni e qualità dell'incarico conferito con il Contratto per la Piattaforma e il Servizio di Messaggistica WhatsApp;
- ai sensi del Reg. UE 2016/679 (art. 4 punto 8) il responsabile del trattamento è la persona fisica o giuridica che tratta i dati personali per conto del Titolare;
- il Responsabile, nell'ambito dell'esecuzione del Contratto, utilizza piattaforme tecnologiche e infrastrutture gestite da fornitori terzi; è pertanto responsabile del trattamento solo nei limiti delle attività svolte tramite sistemi sotto il proprio controllo diretto;
- l'invio dei Messaggi avviene per il tramite dell'Account Meta di titolarità del Titolare, il quale intrattiene un rapporto diretto con Meta Platforms Ireland Ltd. ed è vincolato ai termini da questa stabiliti; il trattamento effettuato da Meta è pertanto soggetto ai termini accettati direttamente dal Titolare ed esula dal controllo del Responsabile;
- il Responsabile svolge un'attività meramente esecutiva di una prestazione contrattuale e non ha potere decisionale in ordine alle finalità e all'utilizzo dei dati personali trattati in esecuzione del Contratto;
- il Titolare garantisce che i dati personali trattati dal Responsabile sono trattati nel pieno rispetto delle disposizioni legislative vigenti in materia di tutela dei dati personali.

Le premesse fanno parte integrante del presente accordo.

### 1) Oggetto del trattamento

1.1 Tipologie di dati. Il trattamento ha ad oggetto i dati personali inseriti dal Titolare nella Piattaforma, o trasmessi dal Gestionale per conto del Titolare, al solo fine dell'invio dei Messaggi. In assenza di altre specifiche istruzioni ricevute dal Titolare, il Responsabile si impegna a trattare i dati nel pieno rispetto del Reg. UE 2016/679 e ss.mm.ii.

1.2 Categorie di dati personali trattati. Il Responsabile, per conto del Titolare, potrà trattare le seguenti categorie di dati personali:

- dati identificativi e di contatto del destinatario: nome, cognome, numero di telefono;
- dati relativi all'appuntamento: data, ora, durata, operatore e/o prestazione, struttura, indirizzo;
- note organizzative aggiuntive eventualmente inserite dal Titolare nella variabile dedicata;
- metadati tecnici dell'invio: identificativo del messaggio, Template utilizzato, data e ora di invio, esito tecnico della trasmissione;
- dati di utilizzo della Piattaforma: identificativi degli utenti, log di accesso e di attività.

Il Titolare si obbliga a non inserire né trasmettere, tramite le parti variabili dei Messaggi, categorie particolari di dati ai sensi dell'art. 9 GDPR, con particolare riferimento a dati relativi alla salute, oltre a quanto strettamente necessario all'organizzazione dell'appuntamento. Il Responsabile non effettua alcun controllo preventivo sul contenuto delle variabili.

1.3 Natura del trattamento e base giuridica. Il trattamento riguarda l'elaborazione e la trasmissione dei dati necessari all'invio dei Messaggi, nonché la manutenzione dei database della Piattaforma. L'individuazione della base giuridica del contatto e l'adempimento dei relativi obblighi informativi competono esclusivamente al Titolare.

1.4 Modalità di trattamento. Il trattamento consiste nella raccolta dei dati, nella loro registrazione, elaborazione, comunicazione mediante trasmissione, conservazione e, eventualmente, cancellazione degli stessi. Tutti i dati personali verranno trattati con sistemi informatici.

1.5 Categorie di interessati. Pazienti, assistiti, clienti e, in generale, i destinatari delle comunicazioni indicati dal Titolare, nonché gli utenti abilitati all'accesso alla Piattaforma.

1.6 Durata del trattamento. La durata del trattamento dei dati coincide con la durata del contratto principale, rinnovabile mensilmente. I dati relativi al contenuto delle parti variabili dei Messaggi sono conservati per il tempo strettamente necessario all'esecuzione dell'invio e alla gestione di eventuali errori. I metadati tecnici dell'invio sono conservati per la durata del Contratto, ai fini della rendicontazione dei consumi e della gestione delle contestazioni. Alla cessazione del contratto, i dati personali saranno mantenuti per un periodo massimo di sessanta (60) giorni, al solo fine di consentirne l'esportazione da parte del Titolare. Decorso tale termine, il Responsabile provvederà alla cancellazione o restituzione dei dati, salvo che sussistano obblighi normativi che impongano una conservazione ulteriore.

**2) Istruzioni privacy relative all'Attività oggetto del contratto**

2.1 Modalità di custodia e di accesso ai dati. Il Responsabile, nell'espletamento dell'Attività prevista, avrà accesso ai dati a lui forniti dal Titolare. Il Responsabile si impegna a non tenere condotte che possano comportare rischi di danneggiamento, intrusione di terzi e accessi non autorizzati.

Il Responsabile potrà autorizzare l'accesso ai dati, con conseguente trattamento diretto e/o comunicazione dei dati personali ivi contenuti, solamente a propri dipendenti, collaboratori e consulenti, del cui operato garantisce direttamente, nonché ai soggetti espressamente indicati dal Titolare. L'accesso dovrà essere vietato a tutti gli altri soggetti.

2.2 Misure di sicurezza. Il Responsabile adotta misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR, tra cui: accesso alla Piattaforma mediante credenziali riservate e individuali, con password complesse; cifratura delle comunicazioni; registrazione degli accessi logici ai sistemi in cui vengono trattati dati personali, con log inalterabili conservati per almeno sessanta (60) giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale; aggiornamento periodico, con frequenza almeno semestrale, dei programmi volti a prevenire la vulnerabilità degli strumenti elettronici; procedure di backup e di ripristino dei sistemi sotto il proprio controllo; esclusione dei dati identificativi dei destinatari e del contenuto delle parti variabili dai log applicativi.

Le credenziali saranno disabilitate in caso di revoca dell'incarico o di inattività superiore a 60 giorni consecutivi.

2.3 Dati in formato cartaceo. Il Responsabile non tratta né conserva dati personali in formato cartaceo. Qualora tale trattamento dovesse rendersi necessario in futuro, le Parti provvederanno a integrare il presente accordo con opportune misure di custodia.

**3) Obblighi del Responsabile del trattamento**

3.1 Obblighi principali. Il Responsabile è tenuto a:

- trattare i dati nel rispetto dei principi previsti nel Regolamento e solo per i fini indicati dal contratto;
- trattare i dati secondo le istruzioni documentate del Titolare;
- garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- formare periodicamente gli Incaricati coinvolti nell'esecuzione dell'Attività;
- redigere, ai sensi dell'art. 30, co. 2 del Reg. UE, qualora ne ricorrano i presupposti, il Registro delle attività di trattamento;
- mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate al fine di garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, ex art. 32 Reg. UE;
- mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente accordo e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare o da altro soggetto da questi incaricato;
- informare e coinvolgere tempestivamente il Titolare di tutte le questioni riguardanti il trattamento dei dati personali, in particolare nel caso di richieste di informazioni, controlli, ispezioni e accessi da parte del Garante privacy;
- assistere il Titolare, nei limiti delle proprie competenze e delle informazioni ragionevolmente disponibili, nel rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 GDPR, nonché nel dare seguito alle richieste pervenute dagli interessati;

- collaborare nelle comunicazioni di violazioni di dati personali, comunicando le violazioni di cui sia venuto a conoscenza nell'ambito della propria attività — c.d. “data breach” — senza ritardo e, comunque, entro 24 ore dalla conoscenza della violazione;
- segnalare al Titolare qualunque azione od evento possano costituire o causare rischi per la conservazione dei dati o per la loro integrità, adottando nel contempo tutte quelle misure temporaneamente e provvisoriamente idonee ad evitare l'aggravarsi delle conseguenze pregiudizievoli.

Il Responsabile non sarà ritenuto responsabile per danni derivanti da eventi imprevedibili, forza maggiore o attacchi informatici sofisticati non prevedibili, a condizione che siano state adottate misure tecniche e organizzative adeguate ai sensi dell'art. 32 GDPR.

3.2 Sub-responsabili e fornitori terzi. Il Titolare autorizza espressamente il Responsabile ad avvalersi di sub-responsabili per l'esecuzione tecnica delle attività connesse al trattamento. Il Responsabile impone a tali soggetti, mediante contratto o altro atto giuridico, obblighi in materia di protezione dei dati equivalenti a quelli contenuti nel presente accordo, e resta pienamente responsabile nei confronti del Titolare per l'adempimento di tali obblighi, ai sensi dell'art. 28, par. 4, GDPR.

Il Responsabile conserva traccia dell'elenco aggiornato di tali soggetti e lo mette a disposizione del Titolare su richiesta.

Resta inteso che Meta Platforms Ireland Ltd. non opera quale sub-responsabile del Responsabile: il trattamento da essa effettuato avviene nell'ambito del rapporto diretto intercorrente con il Titolare in forza dell'Account Meta di titolarità di quest'ultimo, sulla base dei termini da questi accettati.

3.3 Obblighi residuali. Il Responsabile informa immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, un'istruzione violi il Regolamento o altre disposizioni relative alla protezione dei dati. Su scelta del Titolare, il Responsabile è tenuto a cancellare o a restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e a cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati.

**4) Obblighi del Titolare del trattamento**

4.1 Raccolta dei dati. Il Titolare raccoglierà e tratterà i dati personali degli Interessati in conformità alla Legge. Il Titolare avrà l'onere di fornire a ciascun Interessato l'Informativa ai sensi degli artt. 13-14 Reg. UE 2016/679 e di acquisirne, nei casi previsti, il relativo consenso, ivi incluso il consenso al contatto tramite il canale WhatsApp ove richiesto. Il Titolare dovrà trasmettere al Responsabile dati esatti, aggiornati, pertinenti, completi, tempestivi e non eccedenti rispetto alle finalità del trattamento.

4.2 Obblighi residuali. Il Titolare è tenuto a garantire, per quanto di sua competenza, la correttezza, la liceità e la trasparenza del trattamento dei dati personali, provvedendo a tal fine alla realizzazione di tutti gli adempimenti previsti dalla Legge e non espressamente demandati al Responsabile. Il Titolare dovrà comunicare formalmente per iscritto al Responsabile qualsiasi variazione si dovesse rendere necessaria rispetto al trattamento di dati affidato al Responsabile.

4.3 Account Meta. Il Titolare è responsabile della gestione del proprio Account Meta, delle impostazioni di privacy e di sicurezza ad esso relative e del rispetto dei termini accettati direttamente con Meta.

4.4 Gestionale. Qualora il Titolare autorizzi il Gestionale ad accedere alla Piattaforma o a trasmettervi i dati per suo conto, il Titolare garantisce di aver regolato tale rapporto nel rispetto della normativa applicabile. Il Responsabile riceve i dati dal Gestionale quale soggetto espressamente autorizzato dal Titolare e non risponde dei trattamenti effettuati dal Gestionale nell'ambito della propria infrastruttura.

4.5 Il Responsabile non avrà alcun rapporto diretto con gli Interessati e riceverà i dati personali da trattare solo dal Titolare o da terzi specificamente indicati per iscritto dal Titolare.

**5) Verifiche**

Il Titolare potrà effettuare verifiche o audit con preavviso scritto di almeno 15 giorni lavorativi. Tali verifiche potranno avvenire al massimo una volta all'anno, salvo in caso di sospetta violazione o richiesta normativa.

**6) Durata**

Il presente atto di nomina ha la stessa durata del Contratto e dovrà intendersi revocato in tutti i casi di cessazione del medesimo, permanendone gli effetti in via esclusiva in relazione a trattamenti da compiersi quale conseguenza

dell'intervenuta cessazione. Resta inteso che la presente nomina non comporta alcun diritto del Responsabile ad uno specifico compenso e/o indennità e/o rimborso in relazione alla nomina medesima.

Durante il periodo di 60 giorni successivi alla cessazione contrattuale, il Responsabile conserverà accessi limitati per esclusivo fine di consentire l'esportazione dei dati su richiesta del Titolare. Decorsi 60 giorni dalla cessazione del rapporto, od altro termine discendente da obblighi di legge, il Responsabile non potrà essere ritenuto responsabile per la conservazione, disponibilità o integrità dei dati.

**7) Clausola di riservatezza**

Il Responsabile dovrà mantenere la massima riservatezza sulle informazioni, i documenti, gli atti e tutti i dati personali di cui venga a conoscenza nello svolgimento del Rapporto per tutta la durata del medesimo ed anche successivamente al termine stesso.

**8) Trasferimento dei dati personali**

Il Responsabile ha sede in Svizzera, Paese per il quale la Commissione Europea ha adottato una decisione di adeguatezza ai sensi dell'art. 45 GDPR. Fuori da tale ipotesi, il Responsabile, salvo espresso consenso rilasciato per iscritto dal Titolare, non trasferisce né direttamente né per il tramite di soggetti terzi i dati personali verso paesi terzi privi di decisione di adeguatezza, se non in presenza di garanzie adeguate ai sensi degli artt. 46 e ss. GDPR.

Il Titolare prende atto che l'infrastruttura di messaggistica può comportare trasferimenti di dati verso Paesi terzi secondo i meccanismi adottati da Meta nell'ambito del rapporto diretto con il Titolare, sui quali il Responsabile non esercita controllo.

**9) Trattamento dei dati personali**

Ai sensi del Reg. UE 2016/679 le parti dichiarano di aver preso visione dell'informativa in merito al trattamento dei dati personali.

Il presente Allegato B è accettato dal Titolare contestualmente alle Condizioni Generali, mediante il flusso di accettazione di cui all'Art. 25, ai sensi dell'art. 28, par. 9, GDPR, che ammette la forma elettronica.