

CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI TECNOLOGICI PER LA GESTIONE DEI DATI E DEI CONSENSI

1. Oggetto del Contratto e Servizi

Il presente contratto ha per oggetto la fornitura di servizi e soluzioni tecnologiche finalizzate alla gestione, protezione e trattamento dei dati personali, nonché alla raccolta e amministrazione dei consensi degli utenti in conformità alla normativa vigente. I servizi comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la messa a disposizione di piattaforme e strumenti per la gestione delle informative, dei consensi e delle preferenze degli utenti, l'implementazione di sistemi di sicurezza e protezione dei dati, nonché eventuali integrazioni con applicativi di terze parti per attività di marketing e comunicazione, secondo le specifiche concordate tra le Parti.

2. Gestione della Cookie Bar, Classificazione e Blocco di Cookie e Script

Il Cliente ha facoltà di personalizzare in piena autonomia la grafica, i colori, i testi e l'interfaccia del banner e del centro preferenze cookie messi a disposizione dalla piattaforma, fermi restando i requisiti minimi di informativa, le funzionalità obbligatorie e gli standard di conformità richiesti dalla normativa vigente e dalle Linee Guida del Garante Privacy in materia di cookie. Eventuali personalizzazioni che compromettano la conformità normativa del banner (ad esempio l'assenza di un'opzione di rifiuto di pari evidenza rispetto a quella di accettazione) restano di esclusiva responsabilità del Cliente.

La piattaforma dispone di un proprio sistema di classificazione e di un elenco costantemente aggiornato dei cookie e degli script (JavaScript) di terze parti riconosciuti, suddivisi per categoria (tecnici, funzionali, statistici, di profilazione/marketing). Cookie e script non conformi alla normativa applicabile vengono automaticamente bloccati dalla piattaforma. Qualora un cookie o uno script rilevato sul sito/app del Cliente non risulti presente nell'elenco classificato, la piattaforma ne segnala la presenza al Cliente e ne richiede la valutazione e l'autorizzazione preventiva all'utilizzo, restando comunque bloccato fino a conferma da parte del Cliente, al quale spetta la responsabilità di valutarne natura e finalità prima di autorizzarne l'esecuzione.

3. Ruoli privacy (Titolare/Responsabile)

Il Cliente agisce in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali raccolti tramite il proprio sito/app. Il Fornitore agisce quale Responsabile del trattamento ex art. 28 GDPR per le attività di hosting, manutenzione, log, gestione dei consensi, integrazioni tecniche e reportistica.

4. Sub-responsabili del trattamento

Il Fornitore può avvalersi di sub-responsabili del trattamento (subfornitori) previa autorizzazione generale del Cliente, impegnandosi a mantenere un elenco aggiornato disponibile su richiesta e a imporre ai subfornitori garanzie di sicurezza e riservatezza equivalenti a quelle del presente Contratto.

5. Conservazione e cancellazione dei dati (data retention)

I dati personali sono conservati per il tempo strettamente necessario alle finalità contrattuali e agli obblighi di legge, secondo policy di conservazione concordate con il Cliente.

6. Trasferimento dati extra-UE

Qualora si rendano necessari trasferimenti di dati personali verso Paesi extra UE, il Fornitore garantisce l'adozione di garanzie adeguate ai sensi degli artt. 44 e ss. GDPR (es. Clausole Contrattuali Standard, decisioni di adeguatezza).

7. Accesso a Dati di Ragioni Sociali Collegate o Associate

Qualora il Cliente sia parte di un gruppo societario ovvero risulti comunque associato o collegato ad altre ragioni sociali che utilizzino la medesima piattaforma o piattaforme distinte gestite dal Fornitore, l'accesso e la visualizzazione dei dati riferibili a tali altre ragioni sociali non sono in alcun caso automatici né impliciti nel presente Contratto. Il Cliente potrà accedere a dati relativi a un'altra ragione sociale associata o collegata unicamente previa autorizzazione espressa e scritta rilasciata dalla ragione sociale titolare di tali dati, da trasmettersi al Fornitore secondo le modalità da questo indicate. Il Fornitore non assume alcuna responsabilità per l'eventuale accesso, condivisione o comunicazione di dati tra ragioni sociali collegate avvenuti in assenza di tale autorizzazione.

8. Conformità normativa (GDPR, ePrivacy, Codice Privacy)

Le Parti garantiscono la conformità al Regolamento UE 2016/679, alla Direttiva ePrivacy recepita nel D.lgs. 196/2003 e s.m.i. (Codice Privacy) nonché alle Linee Guida del Garante Privacy sui cookie e alle best practice EDPB. Il Cliente resta responsabile della liceità dei trattamenti e dei contenuti delle informative, mentre il Fornitore garantisce l'aderenza tecnica delle soluzioni alla normativa applicabile.

9. Diritti degli interessati

Il Fornitore mette a disposizione strumenti per consentire agli utenti di visualizzare, modificare o revocare i consensi. Su richiesta del Cliente, assiste nella gestione delle istanze ex artt. 15 – 22 GDPR, nei limiti delle informazioni tecniche disponibili.

10. Sicurezza delle informazioni

Le Parti si impegnano a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio connesso al trattamento dei dati personali effettuato nell'ambito del presente Contratto, in conformità alla normativa applicabile, incluso il Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR").

Ciascuna Parte adotterà misure tecniche e organizzative idonee a garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento, nonché a prevenire accessi non autorizzati, divulgazione, alterazione, perdita o distruzione dei dati personali trattati.

In particolare, le Parti si impegnano a:

- conservare i dati personali in formato cifrato anche "a riposo" (data at rest), mediante algoritmi di crittografia standard di settore (es. AES-256 o equivalenti), quale ulteriore misura tecnica a tutela della riservatezza dei dati archiviati sui sistemi di storage;
- limitare l'accesso ai dati personali al solo personale autorizzato, adeguatamente formato e vincolato alla riservatezza;
- garantire che eventuali soggetti terzi coinvolti nel trattamento operino sulla base di un titolo giuridico idoneo e rispettino standard di sicurezza equivalenti;
- adottare procedure per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure di sicurezza implementate;
- notificare tempestivamente all'altra Parte qualsiasi violazione dei dati personali ("data breach") di cui vengano a conoscenza e cooperare per adottare le misure necessarie a contenerne gli effetti e adempiere agli obblighi di legge;
- assicurare che i dati personali siano trattati esclusivamente per le finalità previste dal presente Contratto e nel rispetto delle istruzioni impartite, ove applicabile.

Resta inteso che ciascuna Parte è responsabile dell'adozione e del mantenimento delle misure di sicurezza relative ai propri sistemi informativi e ai trattamenti di dati personali di propria competenza.

11. Diritto di audit

Facoltà del Cliente, previo ragionevole preavviso scritto e con cadenza annuale, di richiedere evidenze documentali (es. certificazioni, report di sicurezza) delle misure tecniche e organizzative adottate dal Fornitore.

12. Integrazioni con marketing automation / sales e-mail

Su richiesta del Cliente, il Fornitore fornisce connettori/API per l'integrazione con piattaforme terze, limitatamente ai flussi approvati dal Cliente. Il Cliente, in questo caso, garantisce di aver raccolto i consensi validi per finalità di marketing/profilazione e che le comunicazioni rispettino la normativa applicabile. Il Fornitore non è responsabile dei contenuti o delle politiche di terzi.

13. Supporto a DPIA e Privacy by Design/Default

Su richiesta del Cliente, il Fornitore presta assistenza ragionevole per la valutazione d'impatto (DPIA) e per l'adozione di misure di privacy by design e by default, inclusi documenti tecnici, elenco delle misure e test di conformità.

14. Data Breach e Incident Response

Il Fornitore notificherà al Cliente eventuali violazioni di dati personali senza giustificato ritardo e comunque entro 24/48 ore dalla scoperta, fornendo dettagli minimi (natura dell'evento, categoria e volume di dati, misure adottate, azioni di mitigazione). Le Parti coopereranno per la gestione delle comunicazioni al Garante e agli interessati, se dovute.

15. Proprietà Intellettuale e Licenze

Il software e la documentazione del Fornitore restano di sua proprietà. Al Cliente è concessa una licenza d'uso non esclusiva, non trasferibile, limitata alla durata del contratto. È vietata la reverse engineering salvo quanto previsto dalla legge. I dati del Cliente restano di sua esclusiva proprietà.

16. Confidenzialità

Le Parti si impegnano a mantenere riservate le informazioni confidenziali ricevute e utilizzarle solo per l'esecuzione del contratto, con obblighi che permangono per 1 (uno) anno dopo la cessazione.

17. Clausola di esonero di responsabilità del Fornitore

Il Fornitore, inclusi i suoi operatori, responsabili, collaboratori e fornitori di servizio, non assume responsabilità per:

- Contenuti delle informative, dei testi e delle comunicazioni commerciali predisposti dal Cliente, inclusa la loro conformità normativa;
- Utilizzo improprio dei sistemi di marketing automation e delle funzionalità di gestione consensi da parte del Cliente;
- Violazioni di legge derivanti da trattamenti effettuati dal Cliente in assenza di idonea base giuridica o in contrasto con le istruzioni fornite;
- Interruzioni o malfunzionamenti dovuti a fattori esterni non imputabili al Fornitore (ad esempio, rete internet, servizi di terzi, eventi di forza maggiore);
- Danni indiretti quali perdita di profitto, avviamento, opportunità commerciali o altre conseguenze economiche non direttamente riconducibili a dolo o colpa grave del Fornitore.

Resta inteso che la responsabilità del Fornitore per danni diretti è limitata, in ogni caso, all'importo complessivo dei corrispettivi pagati dal Cliente negli ultimi 12 mesi di vigenza contrattuale.

18. Corrispettivo e modalità di pagamento

Il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore l'importo indicato nella sezione "Proposta economica" del presente contratto, che costituisce parte integrante dello stesso. Il pagamento dovrà essere effettuato secondo le tempistiche e le modalità concordate tra le Parti e riportate nell'apposita sezione.

19. Durata, Recesso e Penale

Il presente contratto ha validità di 12 (dodici) mesi dalla sua sottoscrizione e troverà rinnovo automatico per ulteriori 12 (dodici) mesi. Le Parti, entro 60 (sessanta) giorni prima della scadenza naturale del contratto, potranno comunicare a mezzo PEC volontà di non rinnovare il presente contratto. L'invio di tale comunicazione nel mancato rispetto di tale termine non esplicherà i suoi effetti per il già in corso periodo ritenendo, in tal caso, il contratto regolarmente rinnovato. In tale circostanza, la disdetta del contratto avrà effetto per l'annualità successiva.

In caso di scioglimento anticipato rispetto alla scadenza del presente contratto, il Cliente non avrà diritto ad alcun rimborso e sarà tenuto a corrispondere, a titolo di penale, a DEVERSO tutti i canoni residui, in unica soluzione, se non ancora corrisposti.

20. Effetti della Cessazione

Alla cessazione del contratto, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni, potrà in autonomia estrarre dalla Piattaforma tutti i dati personali, i registri dei consensi, le preferenze privacy, i log di tracciamento dei consensi, le informative pubblicate, le evidenze di raccolta dei consensi, le impostazioni operative e ogni ulteriore informazione o documentazione trattata o generata nell'ambito dell'esecuzione del contratto.

Completata l'estrazione il Fornitore provvederà alla cancellazione o anonimizzazione degli stessi dai propri sistemi e da quelli degli eventuali sub-responsabili, salvo che la loro conservazione sia imposta da obblighi di legge o da ordini dell'autorità competente.

Su richiesta del Cliente, il Fornitore potrà provvedere all'esportazione / restituzione dei dati e cancellazione sicura entro 60 (sessanta) giorni, salvo obblighi di conservazione. I log di consenso saranno consegnati in formato CSV/JSON, con relativa documentazione e fornirà attestazione scritta dell'avvenuta restituzione e successiva cancellazione dei dati.

21. Clausola risolutiva espressa

Il Fornitore potrà risolvere questo contratto con effetto immediato e senza necessità di preventiva diffida o messa in mora, nelle seguenti ipotesi. In particolare, potrà avvalersi della presente clausola risolutiva espressa, ex art 1456 c.c., qualora il Cliente:

- Non corrisponda tutte le somme dovute a titolo di pagamento, come indicate nella relativa voce, nei termini pattuiti e decorso un termine di tolleranza di gg. 3; anche il mancato pagamento di due rate anche non consecutive del canone mensile costituirà grave inadempimento risolutorio;
- Conceda a terzi l'uso del servizio, senza previo accordo scritto con il Fornitore;
- Trasferisca il servizio o ne consenta l'utilizzo, anche indiretto, ad altre persone fisiche o giuridiche;
- Riceva un numero elevato di feedback negativi, allorquando ciò nuoccia all'immagine del Fornitore.

La risoluzione non solleva la parte inadempiente dagli obblighi esistenti in quel momento nei confronti dell'altra. Rimane in ogni caso salvo il diritto del Fornitore ad ottenere il risarcimento del danno.

22. Utilizzo logo/marchio aziendale

Il Cliente consente sin da ora l'utilizzo del proprio logo e del marchio aziendale per l'esclusiva compilazione dei Case History.

23. Aggiornamento automatico del canone

L'aumento annuale del canone è regolato d'ufficio in base all'indice ISTAT del costo annuo della vita.

24. Patto di non distrazione del personale

Il Cliente rinuncia espressamente, salvo specifico accordo scritto, alla possibilità di assumere il personale del Fornitore o di impiegarlo, sia direttamente che tramite intermediari. Tuttavia, tale rinuncia cessa automaticamente trascorsi 18 mesi dalla cessazione di validità del presente Contratto, anche nel caso in cui le richieste di collaborazione siano avanzate direttamente dagli stessi collaboratori del Fornitore.

25. Legge applicabile - foro competente - varie

- a.** Il presente contratto è regolato dalle Leggi dello Stato italiano anche per quanto riguarda il copyright;
- b.** Per qualsiasi controversia o azione derivante dal presente accordo sarà esclusivamente competente il Foro di Venezia;
- c.** Per quanto non espressamente regolato nel presente Accordo, le Parti rinviando alle disposizioni contenute nel codice civile, nonché alla Legge 633/41 e ss. modifiche;
- d.** L'eventuale tolleranza di una delle parti all'inadempimento dell'altra non potrà in alcun modo essere considerata come rinuncia ai diritti derivanti dal presente accordo;
- e.** Ogni eventuale modifica al presente accordo dovrà previamente essere concordata per iscritto tra le parti.