

Ordine di Servizio PingUp

Art. 1 - PREMESSE

1.1 Il presente Ordine di Servizio (“OdS”) è parte integrante e sostanziale delle Condizioni Generali di Servizio di Register S.p.A. (di seguito, “CGS”), disponibili alla pagina <https://www.register.it/company/legal/condizioni-generali.html>.

1.2 Le CGS e il presente OdS stabiliscono i termini e condizioni per la fornitura del Servizio di fornitura della piattaforma di comunicazione web e mobile, sviluppata e gestita da Etinet S.r.l., PingUp (di seguito, “Servizio”) da parte di Register S.p.A. (di seguito “Register”) al Cliente. L’offerta commerciale, pubblicata online sul sito <https://www.register.it/> o portata a conoscenza del Cliente mediante i canali commerciali ed accettata dal Cliente (di seguito, “Offerta”), forma parte integrante del presente Contratto. I termini con iniziale maiuscola utilizzati nel presente OdS hanno il medesimo significato definito nelle CGS.

1.3 Fermo quanto sopra, il Cliente prende atto che il Servizio viene fornito da Register S.p.A. tramite il fornitore Etinet S.r.l., con sede legale in Via San Carello n. 2, Savigliano (CN), 12038, C.F. e P. IVA 03203840040 (di seguito, “Fornitore”). Pertanto, con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente, oltre ad accettare le Condizioni Generali di Servizio di Register S.p.A. ed il presente OdS, dichiara di aver preso visione e di accettare integralmente anche le condizioni contrattuali del Fornitore pubblicate alla pagina web <https://etinet.it/condizioni-di-vendita/> nonché l’ulteriore documentazione relativa al Servizio, da intendersi qui integralmente riportata, la quale costituisce parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

1.4 In conformità a quanto stabilito dalle condizioni contrattuali del Fornitore, il Cliente prende atto che, ai fini dell’esecuzione delle prestazioni del Servizio che prevedono un trattamento di dati personali per conto del Cliente, il Fornitore agisce nel ruolo di responsabile del trattamento, ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. A tale riguardo, e in deroga all’art. 16, par. 2 e par. 3, delle CGS, il Cliente dichiara di aver preso visione e di accettare il [Contratto per il Trattamento dei Dati Personalini – Servizio PingUp](#), reperibile presso il sito web <https://pingup.ai/>, che include tutte le informazioni inerenti alle modalità di esecuzione delle attività di trattamento dei dati personali svolte dal Fornitore per conto del Cliente, e agli obblighi e responsabilità che il Fornitore e il Cliente rispettivamente assumono per consentire l’erogazione del Servizio.

1.5 Il Cliente dichiara di manlevare e tenere integralmente indenne Register S.p.A. da ogni e qualsivoglia conseguenza pregiudizievole, danno, azione, richiesta, pretesa di qualsivoglia natura, ivi incluse quelle derivanti da terzi, conseguenti ad azioni o omissioni del Cliente medesimo, in violazione delle condizioni contrattuali richiamate al presente articolo.

1.6 In deroga a quanto previsto dalle condizioni contrattuali del Fornitore sopra richiamate, qualsiasi controversia comunque connessa al presente Contratto, comprese quelle inerenti alla sua validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e risoluzione, suoi attivi modificativi ed esecutivi sarà devoluta, in via esclusiva, alla cognizione del Foro di Firenze.

Art. 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.

2.1 Il Cliente prende atto che il Servizio PingUp viene fornito “as is” senza garanzia di alcun tipo.

Register, in qualità di mero rivenditore, declina pertanto ogni responsabilità in merito al corretto funzionamento dello stesso.

2.2 PingUp è un Business Partner Ufficiale di Meta. La piattaforma offre una soluzione scalabile per l'integrazione del servizio WhatsApp nelle comunicazioni aziendali, con soluzioni adatte sia a medio - piccole realtà che a grandi imprese. I piani superiori includono funzionalità avanzate per l'automazione e l'integrazione a sistemi terzi, mentre il piano gratuito permette di utilizzare il Servizio con funzionalità base, come descritta al successivo art. 3.

2.3 Il Servizio consente ai clienti, a titolo esemplificativo e non esaustivo, di:

- rispondere alle richieste informative degli utenti finali, in modo automatico o manuale;
- creare/modificare/gestire le richieste di appuntamenti, prenotazioni, ordini, assistenza;
- creare/modificare le schede in rubrica degli utenti finali che hanno comunicato con l'azienda;
- monitorare le statistiche relative alle comunicazioni e alle attività effettuate;
- etichettare le conversazioni;
- assegnare le richieste degli utenti ad agenti interni all'organizzazione od esterni (a titolo esemplificativo, in caso di associazioni, ordini o franchising);
- utilizzare la funzionalità di Tags per indirizzare in modo automatico le richieste degli utenti finali direttamente a determinati agenti (a titolo esemplificativo: #agente1, #agente2...);
- gestire l'invio unidirezionale di messaggi Template al target consensato per finalità informative.

2.4 Il Servizio viene fornito sulla base di quattro differenti piani tariffari, aventi le seguenti specifiche:

(i) ENTRY: in deroga a quanto disposto dalle Condizioni Generali di Vendita del Fornitore, il Servizio viene offerto gratuitamente per i primi 6 (sei) mesi, poi - in caso di rinnovo da parte del Cliente - verranno applicate le tariffe indicate in offerta commerciale. Il piano Entry non include automazioni ed integrazioni avanzate e non è previsto un servizio di assistenza per l'attivazione e la formazione sull'utilizzo della piattaforma.

(ii) STARTUP: Il Servizio include l'attivazione tramite operatore e formazione.

(iii) BUSINESS: Il Servizio, in aggiunta alle funzionalità offerte ai numeri 1 e 2, offre funzionalità più avanzate come automazioni basiche, integrazioni con CRM e strumenti di analisi.

(iv) ENTERPRISE: Il prezzo è indicato su richiesta, sulla base delle esigenze del Cliente. Il Servizio include tutte le funzionalità avanzate della piattaforma, con possibilità di personalizzazione su misura. Viene offerto un supporto prioritario rispetto alle altre richieste e consulenze dedicate per ottimizzare le comunicazioni su WhatsApp.

2.5 I pacchetti Start-up, Business e Enterprise sono acquistabili attraverso il canale vendite sales e ogni piano tariffario consente comunque al Cliente di richiedere la fornitura di servizi accessori aggiuntivi, il prezzo dei quali verrà proposto al Cliente subito dopo la ricezione della sua richiesta.

2.6 Il Servizio presuppone l'attivazione da parte del Cliente di un servizio di messaggistica istantanea di tipo business tra quelli indicati nell'Offerta Commerciale (ad es. API WhatsApp Business) per il tramite del provider tecnologico partner qualificato per lo specifico servizio prescelto. L'attivazione del servizio di messaggistica istantanea avverrà in base alla sottoscrizione delle condizioni e termini d'uso propri del fornitore del servizio e del provider, che saranno rese disponibili al Cliente al momento dell'attivazione del servizio di messaggistica prescelto. Nel caso di attivazione del servizio API WhatsApp Business i termini d'uso sono consultabili <https://www.whatsapp.com/legal/business-terms/> che il Cliente è invitato a visionare prima di procedere all'attivazione dello stesso. Qualora non siano disponibili altri canali di comunicazione integrabili nel Servizio, la mancata attivazione del servizio di messaggistica istantanea determina l'impossibilità di fornire il Servizio.

Art. 3 - TRAFFICO

3.1 Il Servizio e i piani tariffari descritti nel precedente articolo 2 non includono i costi relativi al traffico generato dal Cliente sulla piattaforma.

3.2 Qualora un utente contatti l'azienda, si avvierà una conversazione di servizio, durante la quale l'azienda potrà rispondere gratuitamente entro una finestra di 24 ore. Qualora invece sia l'azienda a contattare il Cliente per prima o a riattivare una conversazione, dovrà essere utilizzata una comunicazione pre-approvata da Meta (Template). In questo caso, ogni invio ha un costo variabile a seconda della tipologia del messaggio, che può essere di Marketing o Utility, secondo la classificazione di Meta.

3.3 Il costo diretto del traffico è fatturato da Meta e addebitato all'azienda tramite la carta di credito registrata dall'azienda stessa, durante l'attivazione del servizio, nella sezione WhatsApp Account della Business Suite di Meta. Inoltre, per ogni messaggio inviato, l'azienda dovrà sostenere un costo aggiuntivo, fatturato da Register al Cliente.

3.4 Oltre ai piani standard, l'offerta PingUp prevede pacchetti di invii di diverso taglio (ad esempio dai 1.000 invii ai 10.000 invii). L'acquisto dei pacchetti di invii potrà avvenire con carta di credito o bonifico e il quantitativo di invii dovrà essere consumato entro e non oltre la scadenza del contratto. L'esaurimento del credito prepagato determinerà l'impossibilità per il Cliente di avviare nuove conversazioni, ferma restando la possibilità di proseguire quelle già avviate restando sin da ora inteso che, qualora il Cliente dovesse disdire il Servizio prima dell'esaurimento del credito, il Cliente non potrà usufruire della messaggistica inutilizzata e il credito residuo non sarà rimborsato.

Art. 4 - ULTERIORI OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DELLE PARTI

4.1. Register impegna a fornire il Servizio in osservanza di quanto stabilito nel presente Ordine di Servizio e nei documenti in esso richiamati, non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto in essi espressamente stabilito.

4.2. Entro i limiti imposti o derivanti da norme imperative di legge, Register non assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente o di soggetti terzi per danni o pregiudizi da questi subiti (inclusi, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, ogni danno emergente o lucro cessante, perdita di profitto, perdita di business, o diminuzione del valore e/o perdite di analogo tenore, o perdita di beni/valore, o perdita di nomi a dominio, o perdita di contratti, o perdita d'uso, o perdita o compromissione di dati e informazioni, o danni a hardware, software o ai database, o ogni tipo di danno speciale, indiretto o consequenziale o perdita economica tout court) che siano causati o connessi all'erogazione dei Servizi o all'esecuzione del presente Contratto, salvi i casi di dolo o colpa grave direttamente imputabili a Register. Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave di Register e/o dei suoi dipendenti e/o dei suoi fornitori/sub-fornitori che arrechino danni alle persone e/o a cose, la responsabilità contrattuale di Register sarà in ogni caso limitata ai danni prevedibili e direttamente imputabili a Register e derivanti da violazioni del presente Contratto o da negligenza e non potrà in nessun modo essere quantitativamente superiore al Corrispettivo pagato dal Cliente negli ultimi 12 (dodici) mesi per i Servizi interessati dall'evento dannoso. Inoltre, laddove l'azione od omissione di Register abbia causato, ai sensi della presente previsione, più di un evento a danno del Cliente, tutti gli eventi causati da una singola azione e/o omissione di Register verranno considerati come un unico

evento.

4.3. Fermo restando quanto previsto ai precedenti artt. 4.2 e 4.3, in nessun caso Register potrà essere ritenuta responsabile per il mancato rispetto da parte del Fornitore del Servizio di messaggistica e/o del provider tecnologico delle proprie condizioni e termini d'uso accettate dal Cliente. Il Cliente non potrà in alcun modo opporre eccezioni né avanzare reclami, richieste o pretese a Register relative al proprio rapporto con il provider tecnologico e con il fornitore del servizio di messaggistica istantanea. L'interruzione del servizio di messaggistica istantanea, attivato dal Cliente al momento della sottoscrizione del Servizio, per qualunque motivo sia avvenuta, comporterà la fornitura del Servizio con altre modalità tra quelle eventualmente rese disponibili da Register.

4.4 PingUp è realizzato con interfaccia responsiva, fermo restando che Register non assume alcuna responsabilità in caso di limitata visualizzazione dell'applicativo SaaS su dispositivi con orientamento verticale (ad es., gli smartphone).

4.5 Register si impegna a sviluppare l'applicativo PingUp seguendo le caratteristiche e le informazioni fornite dal Cliente. Register comunicherà le credenziali di accesso e le linee guida di utilizzo al Cliente. Una volta in possesso delle credenziali, il Cliente potrà configurare tutte le funzionalità previste, tra cui attivare le etichette, gli orari, i Tags, impostando le regole di indirizzamento delle richieste degli utenti ai diversi Agenti abilitati, mantenendo le funzioni di amministratore secondo le specifiche proprie del Servizio. Ogni eventuale futura variazione delle regole di funzionamento o delle limitazioni in ordine a contenuti, forme, layout e funzionalità del Servizio effettuate nel corso della durata del contratto saranno tempestivamente comunicate al Cliente.

Art. 5 - DURATA, RISOLUZIONE E RECESSO

5.1 Il Servizio relativo al piano tariffario ENTRY ha una durata iniziale di (6) sei mesi, a decorrere dalla data di attivazione, al termine dei quali verrà rinnovato automaticamente per un ulteriore periodo di 12 (dodici) mesi al prezzo di rinnovo. Con riferimento agli altri piani tariffari, il Servizio ha durata 12 (dodici) mesi a decorrere dalla data di attivazione e sarà rinnovato automaticamente di anno in anno salvo disdetta da esercitarsi mediante comunicazione da far pervenire via Pec all'indirizzo dadaspa@dadapec.com oppure tramite lettera raccomandata A/R prima della scadenza del termine annuale. Register, 60 (sessanta) giorni prima del rinnovo, si impegna ad inoltrare al Cliente una comunicazione tramite la quale informarlo della prossimità del rinnovo automatico e della possibilità di disdettare il Servizio nei termini e alle condizioni di cui al presente articolo.

5.2 In caso di disdetta del Servizio, il Cliente potrà richiedere l'esportazione dei soli dati presenti nella Rubrica dell'applicativo stesso. Tale operazione è soggetta al pagamento di un corrispettivo secondo una specifica Offerta.

5.3 Fermo quanto previsto dal precedente articolo 5.1, l'esercizio della disdetta dal Servizio comporta l'automatica cessazione del rapporto del Cliente anche con il provider tecnologico che fornisce il servizio di messaggistica istantanea integrata in PingUp ed interruzione del relativo Servizio.

5.4. Resta inteso che l'eventuale cessazione anticipata del contratto rispetto alla sua naturale scadenza (annuale o pluriennale, secondo la durata selezionata dal Cliente in fase di acquisto), ad opera del Cliente per causa non imputabile a Register, non darà diritto a rimborso, risarcimento o indennizzo in favore del Cliente per il periodo in cui non ha utilizzato i servizi medesimi.

5.5. Il Cliente prende atto ed accetta che Register potrà in ogni caso ed in qualsiasi momento recedere dal presente contratto dandone comunicazione scritta al Cliente all'indirizzo e-mail da questi fornito al momento della registrazione, con almeno 30 (trenta) giorni di preavviso, fatto salvo il rimborso pro-quota del corrispettivo pagato anticipatamente dal Cliente in proporzione al periodo contrattuale non goduto per effetto del recesso anticipato di Register.