

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA

- A) Ehinet S.r.l.** (con sede legale in Via Ugo De Carolis 74, 00136 Roma, capitale sociale 50.000,00 euro interamente versato e sottoscritto, numero di iscrizione al Camera di Commercio di Roma, partita IVA e codice fiscale 07931091008, numero ROC 30236 – qui di seguito “**Ehinet**”) è una società debitamente autorizzata ai sensi dell’articolo 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale;
- B)** il Cliente ha manifestato il proprio interesse ad acquistare da Ehinet il servizio di messaggistica di cui al presente contratto;
- C)** Ehinet ed il Cliente intendono regolare i termini e le condizioni in base ai quali la fornitura del servizio messaggistica dovrà avere luogo.

Tanto premesso si conviene e stipula quanto segue:

Articolo 1. Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto, i termini e le espressioni di seguito elencati, ove riportati con la lettera iniziale maiuscola, hanno il significato loro attribuito nel presente articolo:

“**AGCOM**”: indica l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni;

“**Cliente**”: (i) il consumatore esclusivamente con codice fiscale italiano come meglio definito dalla normativa e/o regolamentazione vigente o (ii) la persona fisica o giuridica con sede legale in Italia o in un paese dello Spazio Economico Europeo che agisce per scopi riferibili all’attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta;

“**Codice di Condotta**”: il Codice di Condotta adottato da Ehinet ai sensi della delibera 42/13/CIR con l'intento di disciplinare la costituzione, l'assegnazione e l'utilizzo degli Alias nell'ambito del Servizio di Messaggistica e di definire le regole a tutela dell'utenza del suddetto servizio;

“**Contratto**”: il presente Contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio di Messaggistica e costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto e dal Codice di Condotta;

“**Corrispettivi**”: i corrispettivi relativi al Servizio di Messaggistica indicati nel Sito Web nonché tutti gli altri corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto;

“**Data di Attivazione**”: la data in cui il Servizio di Messaggistica o parte dello stesso è attivato o reso disponibile al Cliente (secondo quanto specificato nella comunicazione inviata via e-mail e/o tramite SMS al Cliente);

“**Forza Maggiore**”: indica circostanza o evento straordinario e imprevedibile al di fuori del controllo di Ehinet quali, a titolo esemplificativo, atti dell’autorità, guerre, incendi, pandemie, epidemie, esplosioni, inondazioni, attacchi terroristici, scioperi, turbative industriali, carenza o assenza di materie prime o di fonti energetiche;

“**GDPR**”: il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;

“**Piattaforma BeSMS**”: la piattaforma utilizzata da Ehinet per l’invio e la ricezione del Servizio di Messaggistica ai sensi del presente Contratto;

“**Servizio di Messaggistica**”: il servizio di messaggistica (meglio descritto nel Sito Web) fornito da Ehinet per inviare e ricevere SMS e/o il servizio di messaggistica fornito con un codice alfanumerico composto di 11 caratteri (“Alias” ai sensi della delibera AGCOM n. 12/23/CIR e successive modifiche) e riservato esclusivamente a clienti business con sede legale in Italia.

“**Sito Web**”: indica il sito web www.ehiweb.it o altro sito sempre di proprietà di Ehinet dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali dei servizi offerti da Ehinet.

Articolo 2 - Oggetto e descrizione del Servizio Messaggistica

2.1 Ehinet fornisce al Cliente il Servizio di Messaggistica tramite la Piattaforma BeSMS per l’invio e/o la ricezione di SMS (Short Message Service), avvalendosi anche di fornitori di servizi aventi sede all’estero in Unione Europea, cui vengono trasmessi i dati di traffico relativi al servizio utilizzato, ove necessario per la prestazione dei servizi erogati.

2.2 Ai sensi e nei limiti di cui al presente Contratto resta inteso che: **(i)** il Cliente utilizzerà il Servizio di Messaggistica per redigere sotto la propria responsabilità i messaggi da inviare e quindi come titolare del trattamento dei dati, ai sensi del GDPR, dovrà gestire i dati dei destinatari dei messaggi; **(ii)** il Cliente è responsabile dell’ottenimento del consenso da parte dei destinatari dei messaggi da inviare tramite il Servizio di Messaggistica; **(iii)** la banca dati dei destinatari dei messaggi è di esclusiva proprietà del Cliente e pertanto Ehinet si impegna a non trasferire o mettere a disposizione dei terzi la banca dati del Cliente (temporaneamente o permanentemente); **(iv)** la banca dati dei destinatari dei messaggi rimane di esclusiva proprietà del Cliente, il quale opera in qualità di titolare del trattamento dei dati ai sensi del GDPR ed Ehinet si impegna a non utilizzare la stessa, fatto salvo quanto previsto ai fini dell’esecuzione del presente Contratto; **(v)** nel caso di servizi che consentono l’accesso unicamente mediante web app (ricezione SMS dedicata o gratuita, ricezione risposte free) ai fini dell’erogazione del servizio la conservazione del contenuto del messaggio è elemento essenziale allo stesso.

2.3 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** l’ottenimento del consenso da parte dei destinatari, o altra valida base giuridica, costituisce il requisito essenziale per l’utilizzo del Servizio di Messaggistica; **(ii)** il consenso deve soddisfare i requisiti previsti nell’ambito della normativa e/o regolamentazione applicabile in vigore; **(iii)** il consenso deve essere fornito in anticipo ed essere esplicito, libero, informato e relativo allo specifico trattamento dei dati; **(iv)** è vietato al Cliente di utilizzare il Servizio di Messaggistica per l’invio di messaggi non richiesti e/o l’invio di messaggi agli indirizzi di destinatari che non hanno alcun rapporto con il mittente o, in ogni caso, che non hanno concesso esplicitamente il proprio consenso prima di ricevere le comunicazioni inviate utilizzando il Servizio di Messaggistica; **(v)** è vietato al Cliente l’utilizzo del Servizio di Messaggistica del per scopi illeciti, recanti la richiesta di chiamate a numeri telefonici a tariffazione speciale o premium e per invio di pubblicità non richiesta e/o ad indirizzi o numeri telefonici di utenti che non hanno alcun rapporto con il mittente.

2.4 Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto il Servizio di Messaggistica con Alias, resta inteso che il Cliente: **(i)** dovrà utilizzare solo Alias di cui effettivamente dispone per esserne legittimo titolare ai sensi dell'attuale normativa e regolamentazione; **(ii)** si impegna a non utilizzare Alias generici (a titolo esemplificativo "hotel", "ristorante", etc.), tali da privare di caratteristiche distintive e di palese riconoscibilità il mittente del messaggio; **(iii)** prima di procedere all'invio dei messaggi dovrà comunicare ad Ehinet ogni singolo Alias che intende utilizzare al fine di consentire ad Ehinet di registrare l'Alias nel database gestito dall'AGCOM prendendo atto sin d'ora che in caso di mancata comunicazione non sarà possibile procedere all'invio del messaggio con l'Alias; **(iv)** in caso di mancata registrazione dell'Alias il messaggio verrà inviato senza l'Alias che verrà sostituito da un mittente numerico; **(v)** a rispettare le regole contenute nel Codice di Condotta.

Articolo 3 - Conclusione e durata del Contratto

3.1 Il Cliente prende atto ed accetta che la conclusione del presente Contratto avviene esclusivamente online mediante accesso al Sito Web seguendo le procedure indicate, dopo aver preso visione del contratto medesimo, avendone compreso i diritti, gli obblighi, i termini e le condizioni ivi riportate, anche ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 del Codice civile, e conferma da parte del Cliente della richiesta di acquisto del Servizio di Messaggistica.

3.2 Il Cliente prende atto ed accetta che in caso di ricarica per il Servizio di Messaggistica, tale ricarica avrà validità 1 anno a partire dalla data dell'ultimo pagamento. Resta inteso che qualora il Cliente scelga un servizio con la modalità "canone annuale" il pagamento dell'intero importo corrispondente alla prima annualità è condizione necessaria per poter avviare le pratiche di attivazione del Servizio di Messaggistica. Nel caso in cui, invece, il Cliente scelga un servizio con la modalità "canone mensile", il pagamento del contributo di attivazione è condizione necessaria per avviare le pratiche di attivazione del Servizio di Messaggistica.

3.3 Il Cliente prende atto ed accetta che Ehinet attiverà il Servizio di Messaggistica entro il termine massimo di 7 (sette) giorni dalla data in cui Ehinet comunica via e-mail al Cliente che l'ordine per l'attivazione del Servizio di Messaggistica è completo.

3.4 Resta inteso che il Cliente si assume le responsabilità previste dalla legge in materia di veridicità e corretta identità dei propri dati anagrafici e geografici immessi in fase di sottoscrizione del presente Contratto, nella piena consapevolezza che l'immissione dei dati anagrafici altrui o di falsi dati anagrafici è perseguibile per legge. Il Cliente dichiara inoltre che le informazioni e i dati forniti, con particolare riferimento ai dati tecnici minimi richiesti per l'attivazione del Servizio di Messaggistica, sono esatti e veritieri e riconosce ad Ehinet il diritto di assumere le ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio di Messaggistica, nel rispetto della normativa vigente.

3.5 Eventuali ritardi dovuti ad impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a Ehinet e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito o a Forza Maggiore esonerano Ehinet da qualsiasi responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del Servizio di Messaggistica.

3.6 Il Cliente riceverà la conferma dell'attivazione del Servizio di Messaggistica con comunicazione inviata alla casella e-mail e/o via SMS al numero di cellulare forniti al momento della registrazione. Con l'attivazione del Servizio di Messaggistica, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in capo al Cliente, il quale sarà ritenuto il legittimo titolare del Servizio di Messaggistica restandone altresì l'unico ed esclusivo responsabile.

3.7 Ehinet si riserva comunque di non accettare la richiesta di attivazione del Servizio di Messaggistica formulata dal Cliente nei seguenti casi: **(i)** qualora il Cliente sia un cliente consumer e/o business con sede al di fuori dello Spazio Economico Europeo e/o si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di Ehinet o risulti moroso nei confronti dell'originario operatore di accesso; **(ii)** qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali; **(iii)** qualora il Cliente non fornisca le garanzie eventualmente richieste da Ehinet; **(iv)** qualora il soggetto richiedente non risulti maggiorenne o comunque non abbia la facoltà di diventare titolare del presente Contratto; **(v)** qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione del Servizio di Messaggistica sia impossibile.

3.8 Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo, Ehinet si riserva comunque di non accettare la richiesta di attivazione del Servizio di Messaggistica con Alias qualora il Cliente sia un cliente consumer e/o sia un cliente business con sede legale al di fuori dell'Italia.

Articolo 4 - Accesso alla Piattaforma BeSMS e al Servizio di Messaggistica

L'accesso alla Piattaforma BeSMS e al Servizio di Messaggistica avviene tramite l'utilizzo di un codice di identificazione (login) e di una parola chiave (password) assegnati al Cliente e comunicate allo stesso tramite e-mail di conferma. Il Cliente prende atto ed accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue credenziali di autenticazione potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati; pertanto, il Cliente si impegna a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza. Il Cliente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato ad Ehinet e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto. Il Cliente si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente per iscritto ad Ehinet l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso.

Articolo 5 - Utilizzo del Servizio di Messaggistica e responsabilità del Cliente

5.1 Il Cliente garantisce che i dati personali, i messaggi e tutto il materiale eventualmente inoltrato e riconducibili allo stesso in virtù dei dati di autenticazione sono di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica, in difetto obbligandosi il Cliente a manlevare e tenere indenne la Ehinet da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole, assumendosi quindi piena responsabilità per i contenuti inseriti e trasmessi e dell'utilizzo del Servizio.

5.2 Il Cliente prende atto ed accetta che eventuali dati personali (e non) contenuti nel sistema (a titolo esemplificativo, rubrica, messaggi, gruppo, etc.) costituiscono copie dei dati originali che restano in suo possesso e nella sua esclusiva disponibilità ed è altresì consapevole che trascorsi i termini indicati al successivo paragrafo per le tipologie di dati ivi

specificate il sistema provvede automaticamente alla cancellazione degli stessi al fine di migliorare le performance della piattaforma.

In particolare, i dati di qualsiasi natura presenti nella piattaforma saranno conservati per i seguenti periodi massimi: **(i)** dati relativi ai messaggi inviati: 1) in assenza di espresso consenso alla conservazione del contenuto del messaggio tale contenuto sarà conservato per un periodo massimo di 72 ore, nonché successivamente cancellato con conservazione, per sei mesi dalla creazione, dei soli altri dati relativi al messaggio. Decorsi i sei mesi i dati saranno sovrascritti ed Ehinet non sarà in grado di offrire ulteriore assistenza su tale messaggio; 2) in presenza di espresso consenso il messaggio, compreso il suo contenuto, sarà conservato per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi dal loro invio/ricezione; **(ii)** rubriche/gruppi: saranno conservati fino ad un massimo di 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica effettuata, decorsi i quali si procederà alla cancellazione; **(iii)** messaggi ricevuti/risposte Free: sei mesi dalla ricezione del messaggio; **(iv)** verifiche dei numeri: sei mesi dall'avvenuta verifica.

5.3 In ragione di quanto sopra il Cliente esonera ora per allora Ehinet da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di perdita, anche totale dei dati della rubrica e/o altri dati presenti nella piattaforma, in caso di guasto, malfunzionamento, accesso non autorizzato da terzi.

5.4 Ehinet declina qualsiasi responsabilità in merito al contenuto dei messaggi inviati dal Cliente. Il Cliente inoltre garantisce che detto materiale non viola o trasgredisce alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto derivante dalla legge. Il Cliente prende inoltre atto del fatto che è vietato utilizzare o dar modo ad altri di utilizzare i servizi per fini contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a terzi e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati.

5.5 Il Cliente è consapevole che, in caso di richiesta di assistenza, e fermo rimanendo quanto indicato al precedente comma 5.2 relativamente a modalità e tempi di conservazione, Ehinet può consultare i dati contenuti nel messaggio, limitandosi a visionare unicamente i dati strettamente necessari per la diagnostica e la risoluzione delle problematiche.

5.6 Il Cliente è consapevole che Ehinet, al fine del miglioramento del servizio ed a tutela del cliente stesso, utilizza dei sistemi automatici di verifica di eventuali abusi, che potrebbero bloccare SMS se utilizzati per spamming o phishing o altre condotte abusive o per invii da mittenti non autorizzati. È altresì fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare tecniche di spamming o equivalenti (invio di messaggi non sollecitati e/o senza espressa autorizzazione del destinatario di qualsivoglia contenuto e verso qualsivoglia destinatario). In ogni caso le informazioni fornite dal Cliente non devono presentare forme o contenuti di carattere pornografico, osceno o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato utilizzare i servizi erogati per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato.

5.7 Il Cliente si impegna comunque a non utilizzare e a non far utilizzare a terzi i servizi messi a disposizione da Ehinet per le richieste di chiamate a numeri telefonici a tariffazione specifica o premium e per invio di pubblicità non richiesta e/o ad indirizzi o numeri telefonici di utenti che non hanno alcun rapporto con il mittente.

5.8 Il Cliente deve comunicare a Ehinet subito e comunque entro le 24 ore solari eventuali irregolarità nel servizio. Eventuali danni causati da una comunicazione tardiva saranno considerati unicamente di responsabilità del Cliente.

5.9 Fermo il diritto di Ehinet di invocare la risoluzione automatica del contratto ai sensi del seguente punto 7.5, è altresì in facoltà di Ehinet sospendere a propria insindacabile discrezione il servizio ogni qualvolta sussista una ragionevole evidenza di una violazione degli obblighi del Cliente. Sono espressamente escluse ogni forma di garanzia esplicita o implicita nella misura in cui ciò non contrasti con norme di legge vigenti. Né Ehinet, né alcuno dei propri dipendenti o agenti, garantiscono l'idoneità del servizio SMS ad alcuna funzione specifica. Ehinet o chiunque altro che abbia partecipato alla creazione, alla produzione o alla fornitura dei servizi di Ehinet non può essere ritenuto responsabile per qualsiasi danno diretto o indiretto connesso all'impiego del servizio o dall'interruzione del funzionamento dello stesso.

5.10 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che l'utilizzo dei servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato dai confini e dalle norme stabiliti dai gestori dei medesimi servizi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia.

5.11 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che sono sempre possibili interruzioni tecniche dei servizi dovute a guasti, interventi di manutenzione, malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di Ehinet che dei suoi fornitori, compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle connessioni e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico fra il Cliente ed il sistema di Ehinet. In tal caso il Cliente nulla avrà da pretendere come risarcimento.

5.12 Il Cliente è a conoscenza che il servizio di invio e ricezione è fornito nell'unica modalità interattiva attraverso canali web di www.besms.it: pertanto, l'utilizzo del servizio è consentito esclusivamente attraverso l'uso di un comune browser o del software o secondo specifiche tecniche fornite da Ehinet ed è dunque vietato l'utilizzo attraverso programmi diversi o altri canali differenti.

5.13 È fatto esplicito invito al cliente a non usare i servizi per azioni che possano causare danno economico al cliente stesso.

Articolo 6 - Costi del Servizio di Messaggistica e modalità di pagamento

I costi del Servizio di Messaggistica e le modalità di pagamento accettate sono riportate sul Sito Web. I prezzi possono essere soggetti a variazioni, che saranno comunque comunicate tempestivamente *on line* o per iscritto al Cliente, fatto salvo il diritto del Cliente di recedere dal contratto ai sensi del successivo articolo 7. Il Cliente prende atto ed accetta che i crediti in suo favore derivanti da versamenti anticipati effettuati ai fini della fruizione dei servizi di cui al presente contratto dovranno essere utilizzati entro cinque anni dalla data di effettuazione del versamento applicandosi per i medesimi la prescrizione abbreviata di cui all'articolo 2949 del codice civile, che determina il venir meno del credito decorso il periodo quinquennale.

Articolo 7 – Durata del Contratto e recesso

7.1 Il Contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dal momento della Data di Attivazione e decorso il primo periodo di durata contrattuale e, qualora il Cliente non abbia inviato disdetta almeno 30 giorni prima della scadenza, il presente Contratto dovrà intendersi automaticamente rinnovato a tempo indeterminato. Entrambe le Parti hanno il diritto di recedere

dal presente Contratto in qualsiasi momento con preavviso da comunicarsi all'altra parte ed il recesso avrà efficacia decorsi trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. In caso di recesso del Cliente la comunicazione dovrà essere accompagnata dalla carta di identità del titolare ed inviata tramite e-mail, PEC, raccomanda AR o via web. Fermo restando quanto sopra previsto, il Cliente (in qualità di cliente consumer) potrà altresì recedere entro 14 (quattordici) giorni dal momento della sottoscrizione del presente Contratto mediante tramite PEC, raccomanda AR, PEC o via web compilando l'apposito modello per il recesso.

7.2 In caso di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo è tenuto al pagamento di tutte le fatture emesse sino al momento della data di efficacia del recesso e dei costi eventualmente non ancora fatturati e dei costi di disattivazione così come indicati nel Sito Web.

7.3 Resta inteso che in ipotesi di guasto e/o difetto di funzionamento che impedisca totalmente l'utilizzo del Servizio di Messaggistica per un periodo ininterrotto che superi i 30 (trenta) giorni, ciascuna delle Parti potrà recedere dal presente Contratto, con effetto immediato, mediante invio di una comunicazione ai recapiti indicati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 8 – Risoluzione del Contratto

Il Cliente dichiara ed accetta che Ehinet avrà facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, oltre alla facoltà di intraprendere azioni di rivalsa e risarcimento per eventuali danni subiti, nel caso in cui il Cliente sia inadempiente anche solo ad uno degli obblighi a suo carico previsti nel presente Contratto. Resta inteso che: **(i)** Ehinet potrà cancellare sulla Piattaforma BeSMS l'account del Cliente insieme con tutti i dati; **(ii)** il Cliente è tenuto a pagare i Corrispettivi per il Servizio di Messaggistica, comprensivi di eventuali canoni mensili relativi al periodo di fatturazione in corso fino alla data di effettiva chiusura del Servizio di Messaggistica; **(iii)** in ogni caso è salva qualsiasi azione di rivalsa e/o risarcimento per i danni subiti che Ehinet ha facoltà di intraprendere nei confronti del Cliente.

Articolo 9 - Responsabilità delle Parti

9.1 Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente dichiara ed accetta che: **(i)** Ehinet non garantisce la costante fruibilità del Servizio di Messaggistica né la consegna dei messaggi e, in caso di mancato recapito, non è responsabile in nessun modo verso il Cliente o verso terzi; **(ii)** nessuna responsabilità potrà essere imputata ad Ehinet nel caso di perdite e/o danneggiamenti di qualunque tipo risultanti dalla perdita di dati, dalla impossibilità di accesso al Servizio di Messaggistica, dalla impossibilità di trasmettere o ricevere informazioni, causate da o risultanti da ritardi, trasmissioni annullate o interruzioni del servizio.

9.2 Il Cliente riconosce che Ehinet non è ad alcun titolo responsabile della mancata o errata fruizione del Servizio di Messaggistica in caso di interruzione parziale o totale dello stesso, anche protratta nel tempo, in caso di un evento di Forza Maggiore (malfunzionamento della rete Internet, indisponibilità o intasamento dei servizi SMS o delle centrali dei gestori di telefonia mobile o dei gateway SMS utilizzati), e nessun rimborso né risarcimento sono dovuti al Cliente. Ehinet non è responsabile dell'indisponibilità, del congestionamento o dei malfunzionamenti eventuali delle reti telefoniche mobili, ed anche in questi casi nessun rimborso né risarcimento saranno dovuti al Cliente. Il Cliente si obbliga a tenere indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese ed eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da Ehinet quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del presente contratto mediante modulo di adesione on line e comunque connesse alla natura del servizio fornito da Ehinet, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

Articolo 10 - Modiche del Contratto e sospensione del Servizio di Messaggistica

10.1 Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che Ehinet può modificare le specifiche tecniche del Servizio di Messaggistica, variare le presenti Condizioni Generali, nonché aggiornare i Corrispettivi per i seguenti giustificati motivi: **(i)** in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche del Servizio di Messaggistica; **(ii)** variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio di Messaggistica e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta del Servizio di Messaggistica; **(iii)** per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica; **(iv)** per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Servizio di Messaggistica.

10.2 L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità dettagliatamente indicate dall'AGCOM e dalla restante normativa applicabile in materia. Le modifiche di cui al presente articolo non imposte dalla legge o dalla regolamentazione vigente in materia che determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione da parte di Ehinet, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto fermo restando quanto previsto all'articolo 7 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

10.3 Fermo restando il diritto di Ehinet al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 8 che precede, il Cliente prende atto ed accetta che Ehinet negli inderogabili limiti previsti a livello legislativo o regolamentare si riserva il diritto di sospendere il Servizio di Messaggistica nei seguenti casi: **(i)** operazioni di aggiornamento e manutenzione che si rendano necessarie al fine di mantenere il Servizio di Messaggistica e la Piattaforma BeSMS al livello qualitativo minimo e in sicurezza e nel rispetto della normativa vigente in materia; **(ii)** se il Cliente non rispetta le condizioni di pagamento per i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 6 che precede; **(iii)** se il Cliente usa il Servizio di Messaggistica e la Piattaforma BeSMS in modo improprio, illegale e comunque in violazione delle obbligazioni a suo carico come previsto nelle presenti Condizioni Generali di Contratto; **(iv)** se il Servizio di Messaggistica e/o la Piattaforma BeSMS viene utilizzata da Cliente o il Cliente sospetta che le stesse siano utilizzate indebitamente da terzi per compiere attività illecite; **(v)** anche in via precauzionale nell'interesse del Cliente, in caso di effettuazione di un anomalo volume di

traffico rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata, anche al fine di preservare la velocità e la continuità del Servizio di Messaggistica. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di Ehinet che conserva il diritto di pretendere il pagamento del Servizio di Messaggistica indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato. Il Servizio di Messaggistica verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi ogni responsabilità prestando garanzie eventualmente richieste da Ehinet.

Articolo 11 - Qualità del Servizio di Messaggistica e responsabilità di Ehinet

11.1 Fatte salve le norme inderogabili di legge, la responsabilità di Ehinet per ogni e qualsiasi danno diretto ed emergente derivante dalle obbligazioni del presente Contratto non potrà essere in alcuno modo imputata ad Ehinet. Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che Ehinet non potrà essere ritenuta responsabile ai sensi del presente Contratto per danni derivanti da lucro cessante, mancati guadagni e/o danni indiretti, perdita di opportunità commerciali, pagamenti di penali, ritardi o altre fattispecie di responsabilità del Cliente nei confronti di terzi.

11.2 Ehinet garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio di Messaggistica con la sola esclusione dei casi di sospensione previsti dal presente Contratto. Il Cliente dichiara ed accetta che Ehinet non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione del Servizio di Messaggistica causati da: **(i)** difettoso od errato utilizzo del Servizio di Messaggistica da parte del Cliente; **(ii)** difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; **(iii)** effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da Ehinet di interventi e/o manomissioni sul Servizio di Messaggistica; **(iv)** Forza Maggiore ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione se dovuta a Forza Maggiore o fatti di terzi; **(v)** interventi pianificati per effettuare modifiche e/o manutenzioni finalizzate a preservare o migliorare il funzionamento del Servizio stesso.

11.3 Ehinet si impegna a mantenere l'efficienza del Servizio di Messaggistica offerto per tutta la durata del presente Contratto ed Ehinet non è responsabile dell'indisponibilità, del congestionamento o dei malfunzionamenti eventuali delle reti dati, ed anche in questi casi nessun rimborso né risarcimento saranno dovuti ad alcun titolo al Cliente. Il Cliente si obbliga a tenere indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese ed eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da Ehinet quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto e comunque connesse alla natura del servizio fornito da Ehinet, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

11.4 Fermo restando quanto previsto al precedente articolo, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione ad Ehinet dell'eventuale malfunzionamento del Servizio di Messaggistica. In ogni caso il Cliente è tenuto ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno derivante dal malfunzionamento del Servizio, in particolare utilizzando, ove possibile, anche i servizi di altri operatori.

Articolo 12 - Assistenza tecnica

Per una migliore fruizione del Servizio di Messaggistica Ehinet fornisce ai propri clienti un servizio di assistenza gratuita al Cliente al numero 800911171 dalle ore 9,00 alle 19,00 (esclusi il sabato e la domenica e i giorni festivi). Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati dal Cliente a Ehinet entro un mese dalla data di effettuazione del traffico al fine di consentire a Ehinet la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dal Cliente in conformità alla normativa vigente. Ehinet si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

Articolo 13 - Trattamento dei dati personali ed informativa sulla privacy

13.1 I dati personali del Cliente e forniti dal medesimo ad Ehinet direttamente o indirettamente sono tutelati ai sensi del GDPR e pertanto saranno utilizzati per l'integrale esecuzione del presente Contratto, secondo le modalità stabilite nell'Informativa rilasciata ai sensi di legge e per gli adempimenti previsti dalla normativa o richiesti dalle competenti autorità.

13.2 Il Titolare del trattamento è Ehinet in persona del legale rappresentante, come individuata nel presente contratto. Il trattamento dei dati personali del cliente sarà svolto per le finalità e con le modalità indicate nell'informativa e privacy policy che è stata resa al Cliente al momento della registrazione sul Sito Web (sempre disponibile alla pagina dedicata "GDPR"). In particolare, sulla base del consenso eventualmente manifestato al momento di detta registrazione da parte del Cliente, il trattamento comprende altresì l'invio anche periodico - tramite e-mail, newsletter, SMS, notifiche push o posta ordinaria - di comunicazioni commerciali e promozionali.

13.3 Al fine di consentire l'adempimento degli obblighi contrattuali e/o di legge, Ehinet avrà facoltà di comunicare i dati personali a tutti i soggetti che debbano accedervi in forza di provvedimenti normativi, ai collaboratori, dipendenti, agenti e fornitori (fornitori di servizi di comunicazione elettronica, anche aventi sede all'estero, società di consulenza e assistenza informatica, web hosting provider, etc.), nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali con loro, inerenti i rapporti commerciali con gli interessati; a tutte quelle persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private, quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento dei servizi richiesti nei modi e per le finalità sopra illustrate; istituti bancari per la gestione d'incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dei contratti; ai professionisti che si occupano della tenuta della contabilità del Titolare. In ogni caso l'utilizzo da parte dei soggetti terzi avverrà nel pieno rispetto dei principi di liceità e correttezza di quanto previsto dal GDPR.

13.4 Ehinet nell'ambito dell'erogazione delle prestazioni contrattuali di cui al presente contratto opererà quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR e secondo quanto espressamente ed analiticamente stabilito nell'apposito Data Processing Agreement (disponibile sul Sito Web alla pagina dedicata "GDPR") che il Cliente sottoscrive contestualmente al presente Contratto.

Articolo 14 - Disposizioni finali

14.1 I recapiti di riferimento per qualsiasi comunicazione inerente al presente Contratto sono per Ehinet i seguenti: **(i)** indirizzo postale: Via di Corticella 181/3, 40128 Bologna; **(ii)** fax: 800911741; **(iii)** e-mail: support@ehiweb.it; **(iv)** PEC: contratti-ehinet@pec.emailpec.it Per quelli del Cliente, i recapiti sono quelli indicati dal Cliente in fase di sottoscrizione del presente Contratto.

14.2 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** Ehinet si riserva il diritto di cedere il presente Contratto senza alcuna autorizzazione del Cliente; **(ii)** Il Cliente potrà cedere a terzi il presente Contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da parte di Ehinet che si riserva di applicare un costo una tantum.

14.3 L'eventuale tolleranza di un una Parte di comportamenti dell'altra Parte posti in essere violando le previsioni contenute nel presente Contratto, non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto.

14.4 Per le controversie eventualmente insorte circa l'interpretazione e l'esecuzione del presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Bologna.

14.5 Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente il presente Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto. Il presente Contratto, avente per oggetto operazioni soggette ad imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.P.R. 633 del 26.10.1972 è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del D.P.R. 131 del 26.4.1986.