

TERMINI E CONDIZIONI D'USO DELLA PIATTAFORMA "DESKMESSENGER"

ART. 1. PREMESSE

HINNOVO SRL, con sede legale in Viale Marche 70, Milano (MI) in persona del legale rappresentante *pro tempore* (nel seguito definita "HINNOVO SRL") ha ideato e creato la piattaforma web denominata "DeskMessenger" che permette al professionista (nel seguito definito il "Cliente") di monitorare, analizzare e gestire le comunicazioni degli utilizzatori finali del sito web di sua proprietà (nel seguito definita la "Piattaforma DM"). L'utilizzo della Piattaforma DM è consentito unicamente a professionisti operando quindi nel segmento di mercato c.d. "B2B".

Il Cliente è interessato a installare la Piattaforma DM all'interno del sito web di sua proprietà e a usufruire di tutti i servizi connessi alla stessa ai termini e alle condizioni di cui al presente contratto (nel seguito definito il "Contratto").

"HINNOVO SRL" e il "Cliente" nel seguito ciascuna singolarmente definita "Parte" e congiuntamente le "Parti".

2. OGGETTO

2.1 HINNOVO SRL, a fronte del pagamento da parte del Cliente del Canone di Abbonamento di cui all'art. 4.1) del presente Contratto, si impegna a consentire al Cliente l'utilizzo della Piattaforma DM e di tutti i servizi connessi alla stessa.

2.2 La Piattaforma DM verrà installata all'interno del sito web di proprietà del Cliente e permetterà a quest'ultimo di monitorare, analizzare e gestire tutte le comunicazioni con gli utilizzatori finali del sito web attraverso differenti canali di comunicazione.

2.3 Nello specifico la Piattaforma DM fornisce al Cliente i seguenti servizi:

- "Gestione dei clienti" attraverso tutti i canali di comunicazione (Chatbot, Messenger, WhatsApp, Form, Mail).
- "Ricezione di statistiche" al fine di fornire al Cliente una panoramica sulle sue attività attraverso un'attività di analisi e reportistica costantemente aggiornate.
- "Customer 3.0" un unico strumento per controllare, gestire e inviare comunicazioni personalizzate per ogni canale email, smartphone e social networks.

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

3.1 Per richiedere l'installazione e l'utilizzo della Piattaforma DM, il Cliente dovrà cliccare su "<https://www.crm.deskmessenger.com/attiva-ora/>" che implica la presa visione e l'accettazione da parte del Cliente del presente Contratto.

3.2 In seguito all'accettazione del presente Contratto, il Cliente dovrà corrispondere a HINNOVO SRL il Canone di Abbonamento prescelto di cui all'art. 4.1 del presente Contratto attraverso le modalità di pagamento di cui all'art. 4.3.

3.3 La richiesta di installazione e di utilizzo della Piattaforma DM è accettata da HINNOVO SRL in seguito al buon esito del pagamento da parte del Cliente del Canone di Abbonamento di cui all'art. 4.1 del presente Contratto.

3.4 Una volta ricevuto il pagamento del Canone di Abbonamento, HINNOVO SRL provvederà ad installare la Piattaforma DM all'interno del sito web del Cliente secondo le modalità e le tempistiche concordate di volta in volta tra le Parti.

3.5 HINNOVO SRL, potrà rifiutare l'installazione e l'attivazione della Piattaforma DM in presenza di un giustificato motivo (a titolo esemplificativo e non esaustivo: invalida modalità di pagamento fornita dal Cliente, frodi).

3.6 Resta inteso che, non esiste alcun impegno tra HINNOVO SRL e il Cliente finché HINNOVO SRL non ha provveduto ad inviare al Cliente una email in cui viene confermato il corretto ricevimento del Canone di Abbonamento e la tipologia del Canone di Abbonamento prescelto, unitamente al presente Contratto e a tutte le informazioni relative ai termini e alle modalità di installazione e attivazione della Piattaforma DM.

ART. 4 PIANI DI ABBONAMENTO CANONE DI ABBONAMENTO E MODALITA' DI PAGAMENTO

4.1 HINNOVO SRL, concede al Cliente la possibilità di scegliere tra diversi piani di abbonamento: "LITE", "PREMIUM" o "BUSINESS".

I termini e le condizioni dei suddetti piani di abbonamento nonché il relativo canone di abbonamento (nel seguito definito il "Canone di Abbonamento") sono indicati al seguente link: www.crm.deskmessenger.com/attiva-ora/

4.2 Il Cliente, potrà effettuare il pagamento del Canone di Abbonamento prescelto direttamente cliccando su www.crm.deskmessenger.com/checkout/ e utilizzando i seguenti metodi di pagamento:

-Paypal.

4.3 Il Cliente avrà la possibilità di richiedere a HINNOVO SRL la fattura relativa al pagamento del Canone di Abbonamento, inviando una richiesta all'indirizzo email indicato da HINNOVO SRL. Nella richiesta il Cliente dovrà comunicare a HINNOVO SRL tutti i dati necessari per procedere con la fatturazione.

4.4 In caso di mancato pagamento, in tutto o in parte del Canone di Abbonamento, ai termini e alle condizioni di cui all'art. 4.1 del presente Contratto, HINNOVO SRL avrà la facoltà di risolvere immediatamente il presente Contratto ex art. 1456 c.c. mediante l'invio di comunicazione scritta al Cliente, a mezzo pec o tramite raccomandata A/R.

5. PERIODO DI PROVA GRATUITA

5.1 HINNOVO SRL concede al Cliente la possibilità di usufruire di un periodo di prova gratuita della Piattaforma DM per un totale di giorni 30 dalla sottoscrizione (nel seguito definito il "Periodo di Prova"). I termini e le condizioni del Periodo di Prova sono indicati al seguente link: www.crm.deskmessenger.com/attiva-ora/.

5.2 Al termine del Periodo di Prova il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso inviando a HINNOVO SRL una comunicazione a mezzo pec.

5.3 Resta inteso che, nel caso in cui il Cliente non eserciti il diritto di recesso di cui all'art. 5.2 prima del termine del Periodo di Prova, perderà la possibilità di esercitare il diritto di recesso e HINNOVO SRL sarà autorizzata ad addebitare il costo del Canone di Abbonamento prescelto dal Cliente il Contratto si intenderà concluso per la durata di 1 (un) anno.

6A. DURATA E RECESSO

6.1 Il presente Contratto avrà una durata di anni 1 (uno) a decorrere dalla data di accettazione da parte del Cliente.

6.2 Le Parti concordano che alla data di naturale scadenza del Contratto lo stesso si rinnoverà tacitamente per la medesima durata, e così di anno in anno, salvo disdetta di una delle Parti da comunicarsi all'altra con preavviso scritto di 30 (trenta) giorni a mezzo pec. Resta inteso che in caso di rinnovo tacito del Contratto, HINNOVO SRL avrà la facoltà di addebitare automaticamente al Cliente l'importo del Canone di Abbonamento.

6.3 Le Parti potranno esercitare il diritto di recesso dal presente Contratto, ai sensi dell'art. 1373 del Codice civile, con un preavviso scritto di 1 (un) mese da comunicarsi a mezzo pec.

6.4 Nel caso in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso di cui all'art. 6.3 del presente Contratto prima della scadenza del termine di validità del contratto, è previsto un corrispettivo per il suddetto recesso, pari all'importo del canone scelto al momento dell'accettazione del contratto, ai sensi dell'art. 1373, commi 2 e 3 del Codice civile. In caso venga scelto un piano annuale verrà trattenuto l'intero importo versato al momento dell'accettazione del contratto.

6B. RECESSO DA PARTE DI HINNOVO SRL

Le Parti concordano che HINNOVO SRL ha facoltà di risolvere il contratto in qualunque momento, con conseguente sospensione del software e per qualsiasi motivo, previa comunicazione scritta al Cliente, secondo i seguenti termini:

- se il contratto ha durata per un periodo di 30 giorni, HINNOVO SRL si impegna a comunicare l'avvenuta risoluzione entro il giorno 15 del mese in corso e il contratto si intenderà risolto il giorno 30 del medesimo mese in cui è stata comunicata la risoluzione, senza alcuna restituzione di quanto versato;
- se il contratto ha durata per un periodo superiore a 30 giorni, HINNOVO SRL si impegna a comunicare l'avvenuta risoluzione del contratto con un preavviso di almeno 30 giorni e la risoluzione del contratto avrà effetto dal trentunesimo giorno successivo alla comunicazione, con restituzione, *pro quota* per quanto non utilizzato, di quanto versato alla sottoscrizione.

Le Parti concordano, altresì, che non sarà restituito alcunché di quanto versato in sede di sottoscrizione del contratto a titolo di compenso per personalizzazioni e/o modifiche e/o correzioni e/o variazione del software e/o piattaforma e/o dei servizi connessi e comunque di quanto correlato all'oggetto del presente contratto.

7. MODIFICHE DEL CANONE DI ABBONAMENTO, DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI D'USO DELLA PIATTAFORMA DM

7.1 HINNOVO SRL si riserva la facoltà di modificare e aggiornare i termini e le condizioni dei piani di abbonamento e del Periodo di Prova, il Canone di Abbonamento e le modalità di pagamento nonché di modificare i termini e le condizioni d'uso della Piattaforma DM, dandone notizia al Cliente a mezzo email almeno 30 (trenta) giorni prima dalla data delle predette modifiche, fatta salva la facoltà da parte del Cliente di esercitare il diritto di recesso di cui all'art. 6.3 del presente Contratto.

7.2 Si specifica che, per i servizi forniti da terzi quali Whatsapp e Facebook Messenger, la modifica delle tariffe e dei relativi termini e condizioni di utilizzo si intendono a carico del fornitore. La HINNOVO SRL declina ogni responsabilità derivante dalle modifiche dei prezzi e dei termini di utilizzo dei sistemi terzi ivi citati.

7.3 WhatsApp è da considerarsi escluso dal pacchetto DeskMessenger e soggetto a specifico listino essendo un servizio a pagamento fornito da terzi.

8. DICHIARAZIONI OBBLIGHI E GARANZIE DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo della Piattaforma DM.

8.2 Il Cliente dichiara e garantisce di utilizzare la Piattaforma DM in conformità a tutte le normative vigenti e, pertanto, si impegna a manlevare e tenere indenne HINNOVO SRL da qualsivoglia responsabilità, azione, reclamo, pretesa avanzata da soggetti terzi in relazione all'utilizzo della Piattaforma DM e/o da eventuali danni cagionati a soggetti terzi dall'utilizzo della Piattaforma DM da parte del Cliente.

8.3 Il Cliente si impegna a:

- a) non utilizzare la Piattaforma DM in contrasto con qualsivoglia procedura o regola di utilizzo della stessa;
- b) non utilizzare la Piattaforma DM per scopi illegali o in contrasto con l'ordine pubblico, la morale e il buon costume;
- c) non utilizzare la Piattaforma DM per trasmettere o diffondere (anche mediante link) materiale illecito, che violi le normative vigenti;
- d) non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a mettere in atto una condotta illecita e/o criminosa;
- e) far osservare ad eventuali soggetti terzi/dipendenti/collaboratori che utilizzano la Piattaforma DM, tutte le normative vigenti connesse all'utilizzo della piattaforma medesima;
- f) non divulgare a soggetti terzi informazioni relative alle modalità di accesso alla Piattaforma DM.

8.4 Il Cliente riconosce e prende atto che HINNOVO SRL potrà interrompere l'utilizzo della Piattaforma DM al fine di mantenere, aggiornare e modificare il servizio medesimo o abilitarne nuovi, dandone preventiva comunicazione a mezzo email al Cliente e che, pertanto, HINNOVO SRL non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile della temporanea sospensione o interruzione dell'utilizzo della Piattaforma DM.

8.5 Il Cliente riconosce e prende atto che HINNOVO SRL è Titolare del trattamento di tutti i dati personali dell'utilizzatore finale del sito web che usufruisce della Piattaforma DM e che potrà trattare i predetti dati anche per attività di marketing e profilazione.

9. DICHIARAZIONI OBBLIGHI E GARANZIE DI HINNOVO SRL

9.1 Salvo quanto previsto agli articoli 10) e 11) del presente Contratto HINNOVO SRL s'impegna a garantire per tutta la durata contrattuale il corretto funzionamento della Piattaforma DM.

9.2 HINNOVO SRL si impegna a fornire al Cliente l'assistenza tecnica necessaria per il corretto utilizzo della Piattaforma DM. Il Cliente potrà inviare una segnalazione email a HINNOVO SRL al seguente indirizzo email: support@deskmessage.com

9.3 HINNOVO SRL si impegna ad attivare i servizi richiesti entro tempi congrui a decorrere dalla richiesta di attivazione e secondo code di lavorazione disponibili. La HINNOVO SRL non risponde in alcun modo di eventuali ritardi nell'attivazione dei servizi forniti da terzi.

10. CASI DI SOSPENSIONE E INTERRUZIONE DELL'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DM

10.1 HINNOVO SRL si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere l'utilizzo della Piattaforma DM e, ciò senza riconoscere alcun rimborso indennizzo e/o risarcimento al Cliente, dandone preventiva comunicazione a mezzo email in caso di:

- a) violazione da parte del Cliente degli artt. 8.2 e 8.3 di cui al presente Contratto;
- b) utilizzo da parte del Cliente della Piattaforma DM che cagioni o possa cagionare danni a HINNOVO SRL;
- c) mancato pagamento, in tutto o in parte del Canone di Abbonamento di cui all'art. 4.1 del presente Contratto.

10.2 In ogni caso HINNOVO SRL si riserva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria o comunque prevista dalla legge sul responsabile di dette violazioni ovvero la facoltà di esercitare la clausola risolutiva espressa di cui all'articolo 14 del presente Contratto).

11. FORZA MAGGIORE

11.1 HINNOVO SRL non potrà in nessun caso essere considerata responsabile nei confronti del Cliente ovvero di terzi per tutti i casi di malfunzionamento, sospensione, interruzione o ritardi nell'utilizzo della Piattaforma DM dovuti a caso fortuito o forza maggiore, nonché per malfunzionamenti, interruzioni, sospensioni o ritardi non imputabili a HINNOVO SRL o comunque indipendenti dalla volontà del HINNOVO SRL o imputabili al Cliente o a soggetti terzi.

12. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

12.1 Il Cliente riconosce che HINNOVO SRL non ha la possibilità di esercitare alcun controllo sul contenuto della pagina e/o del sito web di proprietà del Cliente all'interno del quale sarà installata la Piattaforma DM e dell'utilizzo della stessa da parte del Cliente. Pertanto, HINNOVO SRL non potrà essere in alcun modo essere ritenuta responsabile.

12.2. HINNOVO SRL non potrà in alcun caso essere considerata responsabile nei confronti del Cliente o di soggetti terzi per qualsiasi tipo di danno diretto o indiretto ivi inclusi i danni relativi alla perdita di profitti, o perdita di dati. A titolo esemplificativo e non esaustivo HINNOVO SRL non sarà responsabile di danni connessi e/o derivanti: a) dall'utilizzo, dal cattivo utilizzo ovvero dalla impossibilità di utilizzare la Piattaforma DM imputabili al Cliente; b) dall'eventuale modifica, sospensione ovvero interruzione del servizio di cui agli articoli 10) e 11) di cui al presente Contratto; c) dall'utilizzo non autorizzato della Piattaforma DM da parte di soggetti terzi.

13. PROPRIETA' INTELLETTUALE

13.1 Il Cliente riconosce espressamente che HINNOVO SRL è il proprietario esclusivo della Piattaforma DM nonché di tutti i diritti di proprietà intellettuale connessi alla stessa, e del marchio che la contraddistingue, pertanto, il Cliente non potrà, né durante la vigenza del presente Contratto, né dopo la risoluzione dello stesso per ogni e qualsivoglia motivo:

(i) utilizzare o diffondere la Piattaforma DM in violazione di brevetti, marchi, segreti, diritti d'autore o altri diritti di proprietà industriale e/o intellettuale di HINNOVO SRL o di terzi soggetti;

(ii) registrare in qualsiasi paese il marchio che contraddistingue la Piattaforma DM o qualsiasi marchio che, per somiglianza, possa generare confusione con lo stesso.

13.2 HINNOVO SRL non ha inteso con la stipula del presente Contratto concedere in favore del Cliente licenza d'uso della Piattaforma DM e, pertanto, il Cliente non potrà utilizzare la predetta piattaforma al di fuori dell'ambito di esecuzione del presente Contratto. Le informazioni, disegni, specifiche, software, know-how o altri dati forniti da HINNOVO SRL o di proprietà della stessa, saranno concessi al Cliente al solo scopo di utilizzare la Piattaforma DM e dovranno essere restituite alla scadenza del Contratto o in ogni caso di risoluzione dello stesso.

14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

14.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente agli obblighi assunti di cui agli artt. 4.1, 4.2, 8.1,8.2, 8.3, 11.1, 13.1, 13.2, 15.1, 15.2,16 del presente Contratto, HINNOVO SRL potrà risolvere il presente Contratto con effetto immediato ex art. 1456 c.c., mediante comunicazione scritta da inviare al Cliente a mezzo lettera raccomandata A.R. o pec.

15. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

15.1 È fatto espresso divieto al Cliente di cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto, salvo previo accordo scritto fra le Parti.

15.2 È fatto espresso divieto alle Parti di cedere il credito da esso derivante senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte.

16. OBBLIGO DI RISERVATEZZA

16.1 Le Parti si impegnano reciprocamente a mantenere riservate tutte le informazioni (in qualsiasi forma o supporto) che una Parte comunicherà all'altra parte inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo, documenti, processi, tecniche, prodotti, dati tecnici, know-how, segreti commerciali, metodi di business, prezzi di utilizzo e commissioni, dati, file, codici, software, immagini, testi e informazioni ritenute di valore strategico da una Parte. Ricevente con espressa approvazione scritta della Parte Divulgante.

16.2 L'obbligo di riservatezza si applica alle Parti, ai loro dipendenti, collaboratori e alle società affiliate durante la durata del presente Contratto e per un periodo di cinque (5) anni dalla sua cessazione per qualsiasi causa.

16.3 Nell'ipotesi di violazione degli obblighi di segretezza di cui agli artt. 16.1 e 16.3 del presente Contratto la Parte inadempiente verserà all'altra Parte la somma di Euro 50.000,00 (cinquantamila/00) a titolo di penale per ogni violazione accertata.

16.4 Le Parti concordano che i diritti di proprietà intellettuale e le informazioni riservate rimarranno di proprietà della parte divulgante e saranno restituite a quest'ultima in caso di cessazione del Contratto per qualsiasi causa o su richiesta scritta dell'altra Parte.

17. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

17.1 Il presente Contratto è disciplinato dalla Legge Italiana.

17.2 Qualsiasi controversia che dovesse insorgere fra le Parti in merito all'interpretazione, validità, efficacia ed esecuzione del presente Contratto e le questioni connesse allo stesso saranno devolute in via esclusiva al Foro di Milano.

18. COMUNICAZIONI

18.1 Tutte le comunicazioni di cui al presente Contratto dovranno essere inviate dal Cliente per posta raccomandata, corriere, telefax o posta elettronica, pec al seguente indirizzo: **HINNOVO SRL**, Viale Marche 70, Milano (MI), Email support@deskmessage.com, Pec hinnovo@messaggipec.it, all'attenzione di: HINNOVO SRL.

IL CLIENTE DICHIARA DI AVER LETTO ATTENTAMENTE IL PRESENTE CONTRATTO, DI AVERNE COMPRESO IL CONTENUTO E DI ACCETTARLO INTEGRALMENTE

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 ED ACCETTA ESPRESSAMENTE LE SEGUENTI CLAUSOLE:

ART. 4 PIANI DI ABBONAMENTO CANONE DI ABBONAMENTO E MODALITA' DI PAGAMENTO;

ART. 5 PERIODO DI PROVA GRATUITA

ART. 6 DURATA E RECESSO

ART. 7 MODIFICHE DEI CORRISPETTIVI, DEI TERMINI E DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI DI UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DM;

ART. 8 DICHIARAZIONI OBBLIGHI E GARANZIE DEL CLIENTE;

ART. 10 CASI DI SOSPENSIONE E INTERRUZIONE DELL'UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA DM;

ART. 11 FORZA MAGGIORE;

ART. 12 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA';

ART. 13 PROPRIETA' INTELLETTUALE;

ART. 14 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA;

ART. 15 DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO;

ART. 16 OBBLIGO DI RISERVATEZZA;

ART. 17 LEGGI APPLICABILE E FORO COMPETENTE;

ART. 18 COMUNICAZIONI.