

Versione: 6° febbraio 2025

I Termini e condizioni specifici dei Servizi per un particolare Servizio si applicano esclusivamente nella misura in cui il Cliente utilizza il Servizio indicato. Pertanto, l'uso dei Servizi da parte del Cliente è soggetto alla conformità del Cliente stesso ai presenti Termini e condizioni specifici dei Servizi.

1. Intelligenza artificiale

1.1 Il Cliente può essere autorizzato ad accedere a funzionalità o strumenti basati sull'intelligenza artificiale (« IA ») proprietaria di CM.com e/o di terze parti. Questo include, ma non si limita a, modelli di linguaggio naturale e intelligenza artificiale generativa di CM.com e di terze parti (« Servizi di IA »). I Servizi di IA possono facilitare lo sviluppo di chatbot basati su IA e varie applicazioni di IA generativa, come il supporto al recupero di informazioni, la creazione di contenuti e altre attività connesse ai Servizi forniti da CM.com.

1.2 Il Cliente riconosce e accetta che i Servizi di IA si basano su algoritmi complessi e tecniche di apprendimento automatico, che potrebbero occasionalmente generare informazioni imprecise, incomplete o inappropriate. CM.com non garantisce l'accuratezza, l'affidabilità, l'assenza di diritti di terze parti (ad esempio, diritti di proprietà intellettuale) o l'idoneità generale delle informazioni fornite dai Servizi di IA per uno scopo specifico. Pertanto, è fondamentale che il Cliente verifichi autonomamente qualsiasi informazione o contenuto fornito dai Servizi di IA prima di farvi affidamento. Nella misura massima consentita dalla legge applicabile, CM.com declina ogni responsabilità derivante o connessa all'utilizzo dei Servizi di IA o delle informazioni fornite.

1.3 CM.com si impegna a compiere sforzi commercialmente ragionevoli per migliorare continuamente i Servizi di IA e i suoi algoritmi sottostanti, e per affrontare prontamente eventuali problemi o imprecisioni identificati. CM.com incoraggia il Cliente a segnalare eventuali imprecisioni o preoccupazioni riguardo ai Servizi di IA, al fine di favorire miglioramenti e meglio soddisfare le loro esigenze.

1.4 Il Cliente deve informare in modo trasparente i propri Utenti Finali durante l'implementazione e l'utilizzo dei Servizi di IA nel proprio Servizio per l'Utente Finale. Questo include la fornitura di chiare dichiarazioni circa i limiti e le capacità dei Servizi di IA, ove rilevante. Il Cliente è responsabile di ottenere tutti i consensi necessari dagli Utenti Finali, se richiesto dalla Legge Applicabile.

1.5 Il Cliente è responsabile del rispetto della Legge Applicabile relativa all'uso dei Servizi di IA forniti da CM.com. Questo include la conformità alle leggi e licenze sulla protezione dei dati, la privacy e la proprietà intellettuale. Il Cliente deve utilizzare i Servizi di IA in modo responsabile ed etico, evitando di impiegarli o consentirne l'uso per scopi illegali, dannosi o offensivi.

2. OTT, Social media e Servizi push

2.1 L'over the top (OTT), i Social media e i Servizi push forniscono al Cliente la possibilità di comunicare, condividere informazioni con e relative a singoli Utenti Finali che utilizzano OTT, applicazioni di social media e/o messaggistica push in-app. Il Cliente ha la responsabilità esclusiva di garantire l'adeguata sicurezza e protezione della comunicazione e delle informazioni ottenute e inviate all'Utente Finale e di aver ottenuto il consenso informato

obbligatorio di ogni singolo Utente Finale, o di possedere una base giuridica, prima di trattare o trasferire qualsiasi informazione di detto Utente Finale utilizzando OTT, canali di social media o messaggistica push. CM.com non avrà alcuna responsabilità a tal proposito e fornirà (accesso a) OTT, social media e Servizi push e tutte le informazioni “così come sono” e “come disponibili”.

2.2 I termini e condizioni delle organizzazioni che forniscono le varie piattaforme e servizi di OTT e social media integrati nel Servizio si applicano all'uso del Servizio da parte del Cliente. È responsabilità del Cliente garantire la conformità a detti termini e condizioni generali e alla Legge Applicabile. Il Cliente dovrà tenere indenne, difendere e manlevare CM.com e le sue società affiliate da tutte le responsabilità, perdite, danni, rivendicazioni, sanzioni, multe e costi (comprese le ragionevoli spese legali) risultanti o derivanti dalla mancata conformità da parte del Cliente ai termini e condizioni applicabili all'uso di OTT, social media e Servizi push da parte del Cliente.

3. WhatsApp Business Solution

3.1 Nel caso in cui il Servizio fornito al Cliente ai sensi del presente Accordo includa WhatsApp Business Solution, si applicano le seguenti condizioni e il Cliente conviene e accetta incondizionatamente i Termini di WhatsApp Business Solution, disponibili all'indirizzo: <https://www.whatsapp.com/legal/meta-terms-whatsapp-business>. Fatta salva qualsiasi disposizione contraria contenuta nell'Accordo, la fornitura di WhatsApp Business Solution è espressamente subordinata all'esito positivo e all'approvazione da parte di CM.com secondo la procedura di verifica dei clienti di CM.com (Conoscenza del Cliente o “KYC”) e la procedura di acquisizione, verifica e accettazione del Cliente da parte di WhatsApp. Nel caso in cui CM.com e/o WhatsApp non approvino e/o accettino il Cliente, l'Accordo sarà nullo e invalido per quanto riguarda la fornitura del servizio WhatsApp Business Solution. In relazione all'uso di WhatsApp Business Solution da parte del Cliente, il Cliente non può concedere ad alcun terzo fornitore di servizi (di seguito indicato come “Fornitore di software indipendente” e/o “ISV”) l'accesso al suo account WhatsApp Business e/o al suo Traffico di WhatsApp Business, a meno che il Cliente e l'ISV non abbiano sottoscritto i Termini per ISV di WhatsApp. CM.com si riserva il diritto di sospendere immediatamente l'uso di WhatsApp Business Solution da parte del Cliente nel caso in cui questi conceda l'accesso e/o incarichi un ISV senza la previa accettazione dei Termini per ISV da parte sia del Cliente che dell'ISV e senza l'approvazione dell'ISV da parte di WhatsApp. Se il Cliente intende ingaggiare o ha già ingaggiato un ISV, deve immediatamente notificare CM.com, fornire le informazioni dell'ISV ragionevolmente richieste e uniformarsi con i Termini ISV di WhatsApp.

4. RCS Business Messaging

4.1 Nel caso in cui il Servizio fornito al Cliente ai sensi del presente Accordo includa RCS Business Messaging, si applicano le seguenti condizioni e il Cliente conviene e accetta incondizionatamente i Termini di RCS Business Messaging, disponibili all'indirizzo: <https://developers.google.com/business-communications/rcs-business-messaging/support/tos>. Fatta salva qualsiasi disposizione contraria contenuta nell'Accordo, la fornitura di RCS Business Messaging è espressamente subordinata all'esito positivo e all'approvazione da parte di CM.com secondo la procedura di verifica dei clienti di CM.com (Conoscenza del Cliente o “KYC”) e la procedura di acquisizione, verifica e accettazione del Cliente da parte di Jibe Mobile Inc. (società interamente controllata da Google LLC). Nel caso in cui CM.com e/o Jibe non approvino e/o accettino il Cliente, l'Accordo sarà nullo e invalido per quanto riguarda la fornitura del servizio RCS Business Messaging. Jibe Mobile Inc. può elaborare il Traffico di RCS Business Messaging del Cliente. Il Cliente dovrà ottenere e mantenere tutti i consensi necessari per consentire il trattamento dei dati personali ai sensi dei Termini di Jibe Mobile Inc. per RCS Business Messaging. Il Cliente presenterà o renderà disponibile a ciascun Utente Finale (in relazione a RCS Business Messaging) un'informativa sulla privacy accurata,

conforme alla legge e conforme ai termini per i Servizi per l'Utente Finale del Cliente associati a RCS Business Messaging. Tale informativa sulla privacy e/o tali termini devono (i) garantire che l'utente finale autorizzi Jibe a condurre le attività di trattamento dei dati contemplate ai sensi dei Termini di RCS Business Messaging e (ii) non essere in conflitto o sostituire in alcun modo i Termini di RCS Business Messaging.

5. Servizio Apple Messages for Business

5.1 Fatto salvo quanto diversamente previsto nell'Accordo, la fornitura del Servizio Apple Messages for Business è espressamente subordinata all'esito positivo della valutazione da parte di CM.com e alla sua approvazione secondo quanto previsto dalla procedura di verifica dei clienti di CM.com (Conoscenza del Cliente o "KYC"), all'onboarding, alla verifica e all'accettazione del Cliente da parte di Apple Inc. Nel caso in cui CM.com e/o Apple non approvi e/o non accetti il Cliente, il presente Accordo sarà nullo e non applicabile per la fornitura del servizio Apple Messages for Business.

6. Servizi vocali

6.1 Il Cliente dichiara e garantisce che si asterrà da: (i) utilizzare dei Servizi vocali per un uso diverso da quello normale previsto da CM.com, (ii) stabilire connessioni su larga scala a numeri o servizi di vendita, (iii) nonché da ogni azione in conseguenza della quale i pagamenti dovuti a CM.com siano impropriamente limitati.

6.2 CM.com è tenuta a compiere sforzi ragionevoli per consentire l'interoperabilità dei servizi al fine di rendere i numeri telefonici raggiungibili da quante più reti possibile. Tuttavia, per la connettività end-to-end CM.com deve fare affidamento sull'interoperabilità dei servizi degli Operatori di ciascun Paese. CM.com non dichiara né garantisce che tutti i numeri di telefono di tutte le reti saranno sempre raggiungibili.

6.3 Per ogni chiamata che attraversa la Piattaforma di CM.com tramite il collegamento del Cliente, questi è tenuto a inviare informazioni corrette in merito alla sede da cui la chiamata viene avviata/impostata ("Chiamante" o "ID mittente"). Trattenere le informazioni effettive sulla posizione, sia in modo intenzionale o accidentale, è considerato in ogni caso, e soprattutto nel tentativo di ridurre i costi, un uso irragionevole del Servizio da parte del Cliente ed è severamente vietato. In tal caso, CM.com può adottare misure proporzionate immediate, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'applicazione di un sovrapprezzo e la disconnessione del Servizio.

7. CM Sign

7.1 Definizioni

I termini in maiuscolo utilizzati in questa sezione e nei presenti Termini e condizioni sono definiti e hanno il significato indicato nel presente articolo.

Autorità di Certificazione: Un'organizzazione responsabile della creazione, emissione, revoca e gestione dei certificati. L'Autorità di Certificazione è GMO GlobalSign, Ltd.

Certificato: file elettronico emesso da un'Autorità di Certificazione che contiene i dettagli di identificazione del titolare del certificato e una chiave crittografica per la verifica della firma elettronica per cui il certificato viene utilizzato.

Documento/i: documenti del Cliente forniti digitalmente agli Utenti Finali con l'ausilio del Servizio per l'approvazione o la firma tramite Firma Digitale.

Firma Digitale: dati in formato elettronico allegati o collegati logicamente a un Documento, che vengono utilizzati dall'Utente Finale per firmare un Documento.

7.2 Servizio

a) Il Servizio offre al Cliente l'opportunità di inviare Documenti che possono essere firmati elettronicamente dagli Utenti Finali per mezzo di una Firma Digitale creata utilizzando il Certificato.

b) Il Cliente è responsabile dell'invio dei Documenti agli Utenti Finali pertinenti. Una volta che l'Utente Finale ha accettato i Termini e condizioni dell'Utente, avrà accesso al Documento. A seconda della richiesta del Cliente, all'Utente Finale sarà chiesto di leggere, approvare e/o siglare e/o firmare elettronicamente il Documento.

7.3 Esecuzione del Servizio

a) Per l'emissione della Firma Digitale, CM.com utilizza il Certificato emesso dall'Autorità di Certificazione GlobalSign a CM.com B.V. CM.com utilizza questo Certificato per emettere la Firma Digitale.

b) La Firma Digitale sarà collegata al Certificato di CM.com e al Documento con una chiave pubblica e i dati identificativi.

c) CM.com si impegnerà a fornire il Servizio al Cliente in conformità alla descrizione del Servizio e con la dovuta attenzione.

7.4 Obblighi del Cliente

a) Fatte salve le altre disposizioni dei Termini e condizioni specifici dei Servizi, il Cliente è pienamente responsabile per il contenuto di ciascun Documento, l'identità e l'identificazione degli Utenti Finali e il potere di rappresentanza dell'Utente Finale. In considerazione di quanto sopra, CM.com non fornisce alcuna garanzia e non effettua alcun controllo sull'identità o sull'autorità degli Utenti Finali o sul contenuto dei Documenti.

b) Il Cliente dichiara e garantisce di disporre di tutti i consensi necessari da parte dell'Utente Finale per l'invio del Documento, anche per l'uso dei suoi Dati Personali e per l'uso di servizi di comunicazione elettronica per la fornitura di Documenti all'Utente Finale.

c) Il Cliente tiene indenne CM.com da danni e rivendicazioni da parte di terzi, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'Utente Finale, che derivino o si basino sul fatto che i Documenti contengano inesattezze o difetti o siano incompleti, oppure che siano in conflitto con Leggi e Regolamentazioni.

d) Non è consentito distribuire informazioni che violino i diritti di terzi o offrire contenuti attraverso il Servizio e/o Documenti che siano manifestamente fraudolenti, diffamatori, razzisti, discriminatori e/o in qualsiasi altro modo illegali, che diffondano spam, comunicazioni non sollecitate o contenuti dannosi quali virus informatici.

7.5 Conservazione dei documenti

a) Ai sensi dell'art. 6 dei presenti Termini e condizioni specifici dei Servizi, CM.com tratterà tutti i Documenti come informazioni riservate e li conserverà in modo sicuro sulla Piattaforma.

b) I documenti saranno conservati da CM.com per conto del Cliente per un periodo limitato, salvo diversamente concordato per iscritto. CM.com non conserverà i Documenti per un periodo superiore a quello necessario per la fornitura del Servizio.

c) Il Cliente è responsabile per l'archiviazione e la conservazione dei Documenti come resi disponibili al Cliente da CM.com attraverso il Servizio.

8. Customer Data Platform (CDP)

8.1 I dati saranno inviati dal Cliente o dai fornitori del Cliente a CM.com in modo sicuro, caricandoli sui server di CM.com tramite una connessione protetta o la consegna di supporti dati in un formato supportato da CM.com.

8.2 Il Cliente è responsabile della consegna sicura e corretta dei dati a CM.com da parte sua e dei suoi fornitori e dovrà garantire che sia stabilita e mantenuta una connessione operativa continua tra la sua piattaforma e la piattaforma di CM.com. Se i dati sono detenuti da fornitori del Cliente, questi dovrà indicare loro di trasferire i dati in una sede designata da CM.com.

8.3 Il Cliente è responsabile dei dati, della consegna dei dati e della creazione e della gestione dei profili dell'Utente Finale, e garantisce che i dati da lui forniti siano privi di virus, worm, trap door, bombe a tempo, bombe logiche, trojan o elementi simili in grado di alterare, eliminare o interferire con i dati, le informazioni, il software o i (sotto)sistemi di CM.com.

8.4 Il Servizio e qualsiasi risultato o rapporto generato dal Cliente utilizzando il Servizio fornito da CM.com si basano sui Dati, gli eventi e le informazioni forniti dal Cliente e sui concetti, le discipline e le procedure utilizzati e adottati da CM.com, tra cui PI di CM.com, e CM.com non garantisce che gli stessi saranno necessariamente ottenuti da altre parti.

8.5 Fatta eccezione per quanto espressamente stabilito nel presente, il Servizio e i risultati derivanti sono forniti "così come sono" e "come disponibili". CM.com non rilascia ulteriori garanzie o dichiarazioni di alcun tipo, esplicite o implicite, per il Servizio e i risultati forniti. CM.com declina qualsiasi garanzia di commerciabilità o idoneità per uno scopo particolare e non sarà responsabile per eventuali danni che possano essere subiti dal Cliente o da terzi derivanti dal Servizio e/o dai risultati forniti.

9. Servizi professionali

9.1 Commissioni

9.1.1 Il Cliente riconosce che al Cliente sarà addebitata la commissione oraria specificata nell'Accordo;

9.1.2 le commissioni non includono spese di viaggio, hotel o soggiorno né il costo dei materiali e dei servizi esterni sostenuti per l'esecuzione dei Servizi professionali. Queste saranno addebitate mensilmente in via posticipata;

9.1.3 il tempo di lavoro oltre il normale Giorno Lavorativo, compresi i fine settimana e i giorni festivi ufficiali, sarà addebitato su base oraria proporzionale alla tariffa per gli straordinari di CM.com. Ciò deve essere concordato per iscritto dal Cliente prima che CM.com si impegni in merito a tempi di lavoro che esulano dal normale giorno lavorativo; e

9.1.4 i Servizi Professionali sono eseguiti in base a tempi e materiali e, pertanto, qualsiasi programma di lavoro, programma di date di consegna o somma fissa o accertabile nel Modulo d'Ordine o altrove, relativa a tutti o parte dei Servizi Professionali, sarà considerato solo una stima, salvo diversamente indicato nel Modulo d'Ordine.

9.2 Personale

9.2.1 Quando il personale di CM.com è presente nei locali del Cliente, CM.com rispetterà le norme e i regolamenti del Cliente notificati per iscritto.

9.2.2 Il presente paragrafo riguarda il personale di CM.com impegnato nei Servizi professionali, come segue:

a) il personale di CM.com rimarrà sempre sotto la direzione di CM.com, sebbene CM.com riconosca che i Servizi professionali possano esigere che il personale di CM.com svolga un lavoro in relazione a un'attività gestita dal Cliente e in tal caso il Cliente sarà responsabile della direzione e della gestione di tale attività;

b) la durata del normale giorno lavorativo per il personale di CM.com deve essere compresa tra le 9:00 e le 17:00, con una pausa di un'ora a metà giornata. CM.com si impegna a compiere ogni sforzo per fornire i servizi descritti nel Modulo d'Ordine entro le date o le tempistiche ivi indicate. Le tempistiche di consegna saranno condizionate dal fatto che non si perda tempo a causa del mancato accesso al personale o alle risorse chiave o del mancato accesso o della mancata approvazione della documentazione o delle specifiche chiave o a seguito di azioni o indecisioni da parte del Cliente.

9.3 Obblighi del Cliente

9.3.1 Il Cliente accetta di mettere a disposizione un rappresentante autorizzato ("il Responsabile di progetto del cliente") che dovrà:

a) essere autorizzato a prendere decisioni vincolanti per il Cliente in relazione all'Accordo;

b) fornire a CM.com tutte le informazioni riguardanti le operazioni e le attività del Cliente, eventualmente richieste da CM.com, per l'esecuzione dei Servizi professionali; e

c) fornire a CM.com un ufficio, delle strutture e l'accesso ai locali del Cliente come ragionevolmente richiesto per la conduzione dei Servizi professionali.

10. Texter

10.1 Texter consente al Cliente di testare la qualità di connessione e rete della/e connessione/i di telecomunicazioni in tutto il mondo con gli operatori. Con l'utilizzo di Texter, al Cliente viene fornito un MSISDN per Paesi selezionati e MNO (operatori di rete mobile) selezionati per testare la qualità di consegna dei messaggi SMS A2P inviati dal Cliente. Per ogni test, CM.com fornirà un MSISDN disponibile solo a tale scopo. Dopo aver inviato il messaggio di test, CM.com fornirà un report in formato testo che informa il Cliente sulla qualità di consegna del messaggio di test.

10.2 CM.com fornisce al Cliente un (1) singolo MSISDN per richiesta. Questo MSISDN è fornito per l'esecuzione di

un singolo test per il quale sarà reso disponibile al Cliente un singolo report in formato testo nell'ambito del Servizio Texter. CM.com dovrà fornire il Servizio e tutte le informazioni nello stato attuale e secondo la disponibilità attuale, e non avrà alcuna responsabilità in merito.

10.3 Il singolo MSISDN fornito da CM.com non può essere utilizzato per scopi diversi dall'uso del Servizio Texter da parte del Cliente. È severamente vietato trattare gli MSISDN ottenuti per qualsiasi altro scopo e/o fornire tali MSISDN a terzi o conservare gli MSISDN per un periodo più lungo di quanto strettamente necessario.

10.4 Il Servizio Texter e le informazioni ottenute saranno utilizzati solo per scopi aziendali interni del Cliente. In nessun caso al Cliente è consentito pubblicare, vendere, trasferire o altrimenti fornire a terzi le informazioni e gli MSISDN ottenuti quando utilizza Texter.

10.5 Fatta salva qualsiasi disposizione contraria contenuta nel presente Accordo, il nome del Cliente, le informazioni aziendali del Cliente e il fatto che il Cliente stia utilizzando il Servizio Texter e abbia accesso al singolo MSISDN dell'Utente finale, saranno messi a disposizione di tutti gli Utenti finali che hanno installato l'applicazione sul proprio cellulare. Il Cliente accetta esplicitamente la pubblicazione di queste informazioni e del fatto che abbia accesso agli MSISDN degli Utenti finali, a tutti gli Utenti finali che utilizzano l'applicazione.

10.6 Gli MSISDN sono raccolti da CM.com attraverso un'applicazione gestita e controllata da CM.com. Gli utenti finali possono installare l'applicazione sul proprio cellulare. Installando l'applicazione e accettando i termini e condizioni, gli Utenti finali hanno acconsentito all'utilizzo da parte di CM.com e del Cliente del proprio MSISDN e alla ricezione di messaggi SMS solo a scopo di test.

10.7 Ciascuna parte agirà in qualità di Titolare del trattamento indipendente durante il trattamento dei Dati personali in relazione a Texter. I seguenti termini si applicano al trattamento di tali Dati personali:

- i. Le Parti riconoscono che ciascuna di esse stabilisce in modo indipendente le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali come definito dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (GDPR) (UE) 2016/679.
- ii. Ciascuna Parte sarà individualmente responsabile di garantire la conformità ai rispettivi obblighi ai sensi delle Leggi in materia di protezione dei dati applicabili.
- iii. Le Parti collaboreranno e forniranno reciprocamente le informazioni e l'assistenza ragionevolmente necessarie per adempiere ai rispettivi obblighi ai sensi delle Leggi in materia di protezione dei dati applicabili.
- iv. Ciascuna Parte rispetterà individualmente i propri obblighi ai sensi delle Leggi in materia di protezione dei dati applicabili in relazione alla notifica di violazioni dei dati personali all'autorità di controllo competente e, ove necessario, agli interessati.
- v. Le Parti collaboreranno per rispondere alle richieste di esercizio dei propri diritti da parte degli Interessati, ciascuno per quanto riguarda il proprio Trattamento. Le Parti collaboreranno come ragionevolmente necessario per rispondere alle richieste degli Interessati.
- vi. Le Parti si informeranno tempestivamente a vicenda di qualsiasi violazione dei dati personali che interessi i dati personali trattati, per consentire alle Parti di adempiere ai rispettivi obblighi.

10.8 Nel caso in cui un trasferimento tra le Parti costituisca un trasferimento transfrontaliero di Dati personali che richieda un meccanismo di trasferimento ai sensi del GDPR, si applicheranno i seguenti termini:



i. Le Parti implementeranno misure di salvaguardia appropriate per garantire un livello adeguato di protezione dei dati per i Trasferimenti transfrontalieri di dati, in conformità con i requisiti del GDPR.

ii. Salvo che le Parti possano fare affidamento su una decisione di adeguatezza da parte della Commissione europea per il trasferimento dei Dati personali, le Parti convengono che le Clausole contrattuali standard “Modulo 1 Da titolare del trattamento a titolare del trattamento” adottate dalla Commissione europea nella decisione 2021/914 per il trasferimento dei Dati personali a titolari del trattamento stabiliti in Paesi terzi (le “CCS”) disciplineranno il trasferimento dei Dati personali tra di loro.