

# CONDIZIONI GENERALI

Aggiornamento del 9 luglio 2024, pagine n. 12

I seguenti termini e condizioni regolano la fornitura alla clientela dei servizi descritti nell'Accordo Giuridico Vincolante per la Fornitura di Servizi ed erogati da SIMPAWEB e SOCIAL MEDIA MANAGER VERONA di Simonetta Borille con sede legale in Verona, Via Fracazzole 32, P.IVA 04871210235 denominata anche "Fornitore".

## Premesse

Le presenti condizioni generali, unitamente alle premesse, agli allegati e all'Accordo Giuridico Vincolante per la Fornitura di Servizi, denominato anche "Contratto", costituiscono parte integrante e sostanziale del rapporto contrattuale tra il Fornitore e il Committente.

Le Condizioni Generali di contratto disciplinano, insieme alle condizioni particolari presenti nell'Accordo Giuridico Vincolante per la Fornitura di Servizi, i servizi offerti dal Fornitore.

Questi servizi includono, ma non sono limitati a:

- Realizzazione e sviluppo di siti web.
- Fornitura di servizi di hosting e registrazione di nomi di dominio.
- Gestione e ottimizzazione di canali social media, comprese campagne pubblicitarie sponsorizzate.
- Altri servizi accessori correlati alla comunicazione e al marketing sul web.

Nell'Accordo giuridico vincolante per la Fornitura di Servizi sono specificamente descritti e individuati:

- Le condizioni del servizio.
- Le caratteristiche tecniche dei servizi offerti.
- I corrispettivi di pagamento.

L'Accordo Giuridico Vincolante per la Fornitura di Servizi regola anche l'eventuale fornitura di servizi di hosting e servizi accessori correlati. Le presenti Condizioni Generali si applicano a tutti i contratti stipulati tra il Fornitore e il Committente, salvo diverse indicazioni espresse per iscritto.

## Sezione 1 - Definizioni e Interpretazione

### Art. 1 - Definizioni

Tutti i termini ed i concetti tecnici ed informatici utilizzati nelle presenti Condizioni Generali e nell'Accordo Giuridico Vincolante per la Fornitura di Servizi si intendono noti alle parti.

A titolo informativo si specificano alcuni termini:

- **Account:** L'account è composto da una user e da una password che serve a identificare univocamente l'utente del servizio.
- **Backup:** Copia di riserva di un disco rigido, di una serie di cartelle, di alcuni file oppure di un CD effettuata su una memoria diversa dall'originale.
- **Browser:** Software per la navigazione su Internet che consente agli utenti di visualizzare e interagire con pagine web.
- **Bug Tracker:** Sistema software che facilita la segnalazione, il monitoraggio e la gestione di problemi tecnici e bug in un'applicazione o sito web.
- **Campagna Sponsorizzata:** Insieme di attività promozionali a pagamento svolte sui social media per aumentare la visibilità, il coinvolgimento e le conversioni per un marchio, prodotto o servizio.
- **Content Calendar:** Strumento utilizzato dai social media manager per pianificare, organizzare e programmare i contenuti da pubblicare sui vari canali social in un periodo di tempo specifico.
- **CMS (Content Management System):** Sistema di gestione dei contenuti che consente di creare, modificare e gestire contenuti digitali, spesso utilizzato per la costruzione e la gestione di siti web.
- **Engagement:** Misura delle interazioni degli utenti con i contenuti sui social media, inclusi like, commenti, condivisioni e altre forme di coinvolgimento.
- **FAQ (Frequently Asked Questions):** Documento che raccoglie le domande poste più frequentemente dagli utenti, insieme alle relative risposte, per fornire assistenza e informazioni.
- **Follower:** Utente che sceglie di seguire i contenuti di un altro utente, pagina o marchio su una piattaforma di social media.
- **Frontend:** Parte di un sito web che gli utenti vedono e con cui interagiscono direttamente, comprendente layout, design e interfaccia utente.
- **Hashtag:** Parola o frase preceduta dal simbolo # utilizzata sui social media per categorizzare i contenuti e renderli più facilmente ricercabili.
- **Hosting:** Servizio che fornisce spazio su un server Internet per ospitare siti web, rendendoli accessibili

- agli utenti della rete.
- **Insight:** Dati e analisi forniti dalle piattaforme di social media che mostrano le prestazioni dei contenuti, il comportamento degli utenti e altre metriche importanti per le campagne di marketing.
  - **Link:** Collegamento ipertestuale che consente di accedere a un altro documento, sito o risorsa su Internet.
  - **Netiquette:** Codice di comportamento non scritto che definisce le buone maniere e le pratiche appropriate per l'interazione online.
  - **Network:** Insieme di computer e dispositivi interconnessi che possono comunicare e condividere risorse tra loro.
  - **Newsgroup:** Sezione di Usenet dove gli utenti possono pubblicare e leggere messaggi su una varietà di argomenti.
  - **Password:** Sequenza di caratteri alfanumerici utilizzata per autenticare l'identità di un utente e proteggere l'accesso ai servizi e dati sensibili.
  - **Post:** Contenuto pubblicato su una piattaforma di social media, che può includere testo, immagini, video, link o altri media.
  - **Reach:** Numero totale di persone uniche che hanno visto il contenuto pubblicato su una piattaforma di social media.
  - **Responsive Design:** Approccio alla progettazione di siti web che garantisce una visualizzazione ottimale su una vasta gamma di dispositivi, dai computer desktop ai telefoni cellulari.
  - **Server:** Dispositivo hardware o software che fornisce funzionalità a altri programmi o dispositivi, come la gestione di dati, risorse o applicazioni.
  - **SEO (Search Engine Optimization):** Processo di ottimizzazione di un sito web per migliorare la sua visibilità sui motori di ricerca tramite tecniche come l'uso di parole chiave, la creazione di contenuti di qualità e l'ottimizzazione della struttura del sito.
  - **Sitemap:** Mappa che mostra la struttura e le pagine di un sito web, utilizzata per aiutare i motori di ricerca a indicizzare i contenuti del sito.
  - **Spam:** Invio massivo e non richiesto di messaggi di posta elettronica, tipicamente di natura commerciale.
  - **Sito Web a Canone Mensile:** Servizio di realizzazione e gestione di un sito web in cui il cliente paga un importo fisso mensile per la manutenzione, l'aggiornamento e il supporto continuo del sito.
  - **Usenet:** Sistema di distribuzione di notizie che utilizza un insieme di server per gestire la pubblicazione e la distribuzione di messaggi in vari newsgroup.
  - **User ID:** Identificativo univoco assegnato a un utente per accedere ai servizi di un sistema o rete.
  - **URL (Uniform Resource Locator):** Indirizzo standard utilizzato per localizzare risorse su Internet e specificare come accedervi.
  - **Web Design:** Processo di creazione e sviluppo dell'aspetto visivo e funzionale di un sito web, inclusi layout, colori, font e immagini.
  - **Web Development:** Processo di costruzione e manutenzione di siti web, che può includere sia il frontend (visibile agli utenti) sia il backend (gestione dei dati e funzionalità server).
  - **World Wide Web (o semplicemente Web):** Sistema di documenti ipertestuali interconnessi accessibili tramite Internet e navigabili utilizzando browser web.

## Art. 2 – Interpretazione

2.1. Salvo diversa indicazione, i termini utilizzati nelle presenti Condizioni Generali avranno il significato loro attribuito nell'Art. 1.

2.2. Eventuali riferimenti a leggi, regolamenti o altre fonti normative si intendono riferiti agli stessi nel loro testo vigente, incluse eventuali modifiche o sostituzioni successive.

## Sezione 2 - Disposizioni Generali

### Art. 3 - Oggetto del contratto

3.1. Le presenti Condizioni Generali hanno per oggetto la fornitura, a fronte del corrispettivo e solo se elencati nell'Accordo Giuridico Vincolante per la Fornitura di Servizi dei seguenti servizi:

- **Funnel Marketing:** sviluppo e gestione di strategie di marketing a imbuto per guidare i clienti potenziali attraverso le varie fasi del processo di acquisto.
- **Gestione Social Media:** amministrazione e ottimizzazione dei canali social media, inclusa la creazione di contenuti, interazione con gli utenti e gestione delle campagne pubblicitarie sponsorizzate.
- **Realizzazione di Landing Page:** creazione di pagine web mirate alla conversione di visitatori in clienti, secondo le specifiche concordate.
- **Realizzazione di Siti Web:** creazione di siti web completi secondo le specifiche e le caratteristiche

concordate nell'Accordo Giuridico Vincolante per la Fornitura di Servizi approvato dalle Parti.

- Siti Web a Canone Mensile: fornitura e gestione di siti web con pagamento mensile, che include servizi di manutenzione, aggiornamento, assistenza e supporto tecnico.
- Manutenzione del Sito: interventi tecnici periodici per garantire il corretto funzionamento del sito web.
- Conduzione del Sito: gestione operativa e aggiornamento dei contenuti del sito web.
- Assistenza: supporto agli utenti per problemi tecnici o domande relative ai servizi forniti.
- Supporto Tecnico: interventi di supporto per la risoluzione di problemi tecnici legati ai servizi offerti.

3.2. Il Fornitore, a fronte del pagamento previsto per la tipologia di servizio scelta, come descritto nell'Accordo Giuridico Vincolante per la Fornitura di Servizi, fornisce:

- Registrazione dei Domini: Gestione della registrazione di nomi di dominio in conformità con le norme e procedure stabilite dalle Registration Authority Italiana.
- Spazio su Disco Rigido: Fornitura di spazio su server per la gestione di siti web o altri dati accessibili tramite Internet. Le condizioni tecniche specifiche per ciascun tipo di servizio di hosting sono descritte nel "Contratto per la Fornitura di Servizi".

Il Cliente riconosce e accetta che:

- Gli spazi su disco rigido rimangono di proprietà e disponibilità esclusiva del fornitore terzo.
- Il servizio di hosting è basato su un sistema localizzabile solo dal Fornitore, che può erogare il servizio sia dall'Italia sia dall'estero, a seconda delle migliori risorse o condizioni tecniche necessarie per la corretta esecuzione del contratto.
- Il Cliente è l'unico responsabile per i rapporti commerciali instaurati con i propri utenti tramite il servizio erogato, e che tali rapporti sono estranei ai rapporti contrattuali tra il Cliente e il Fornitore.

## Art. 4 - Perfezionamento e conclusione del contratto

4.1. Il presente Contratto si perfeziona al verificarsi di tutte le seguenti condizioni:

- 4.1.1. Approvazione del Preventivo mediante sottoscrizione del "Contratto per la Fornitura di Servizi";
- 4.1.2. Ricezione da parte del Fornitore dell'importo concordato nel "Contratto per la Fornitura di Servizi";
- 4.1.3. Consegna da parte del Cliente di tutti i materiali definitivi necessari al completamento del lavoro in oggetto, come specificato nell'Art. 7 "Obblighi del Cliente" del presente documento.

4.2. Salvo quanto previsto al successivo punto 4.4, il contratto si intende concluso nel momento in cui pervenga al Fornitore la conferma del "Contratto per la Fornitura di Servizi" di cui alle condizioni particolari di contratto debitamente compilato e sottoscritto dal Cliente.

4.2.1. La conferma del "Contratto per la Fornitura di Servizi" si considera correttamente ricevuta dal Fornitore solo se inviata con uno dei seguenti metodi:

- A. Raccomandata con ricevuta di ritorno: Indirizzo: SIMPAWEB e SOCIAL MEDIA MANAGER VERONA di Simonetta Borille; Sede legale: Verona, Via Fracazzole 32;
- B. Posta Elettronica Certificata (PEC): Indirizzo PEC: socialmediamanagervr@pec.it;
- C. Email: Indirizzo email: socialmediamanagervr@gmail.it;

4.3. Il Cliente garantisce che le informazioni personali indicate nel "Contratto per la Fornitura di Servizi" sono aggiornate, complete e veritiere.

4.3.1. Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente eventuali variazioni dei propri dati affinché questi siano costantemente aggiornati, completi e veritieri.

4.4. Il Cliente concorda e conviene che - qualora lo stesso fornisca informazioni false, inaccurate, non attuali o incomplete, ovvero qualora il Fornitore ritenga, in base a una propria valutazione discrezionale, che le informazioni fornite siano false, inaccurate, non attuali o incomplete - il Fornitore avrà il diritto di subordinare l'efficacia del contratto alla verifica di detti dati, dandone comunicazione al Cliente a mezzo e-mail.

4.4.1. Successivamente alla conclusione del contratto, il Cliente concorda e conviene che - qualora il Fornitore venisse a conoscenza che le informazioni fornite sono false, inaccurate, non attuali o incomplete - il Fornitore avrà altresì il diritto di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 22, oltre alla sospensione del servizio.

4.5. Il Cliente dichiara di aver compiuto la maggiore età e di avere le conoscenze tecniche di base per utilizzare il servizio richiesto.

## Art. 5 - Attivazione del servizio

5.1. Il pagamento del corrispettivo del servizio indicato nella conferma del "Contratto per la Fornitura di Servizi" deve avvenire entro e non oltre 10 (dieci) giorni dalla sottoscrizione del contratto ovvero entro e non oltre 10 (dieci) giorni dall'eventuale rinnovo dello stesso secondo quanto previsto dagli art. 10 e 11.

5.2. Il Fornitore si impegna ad attivare i servizi entro il quindicesimo giorno lavorativo successivo all'avvenuto pagamento del corrispettivo, dandone comunicazione al Cliente a mezzo e-mail.

5.3. Per i servizi di registrazione domini, il tempo di visibilità varia dalle 12 alle 24 ore, tempo necessario per la propagazione dei DNS.

5.4. Qualora il Cliente non provveda al pagamento del corrispettivo nei termini di cui al precedente capoverso 5.1, le parti convengono che il Fornitore avrà il diritto di rifiutare di eseguire le proprie obbligazioni, fatta salva la facoltà di cui all'art. 27 (Clausola risolutiva espressa).

## Art. 6 - Obblighi del Fornitore

### 6.1. Manutenzione e Efficienza del Servizio:

Salvo quanto previsto agli art. 9 e 15, il Fornitore si impegna a mantenere in efficienza il servizio, garantendo un funzionamento continuo e affidabile.

### 6.2. Aggiornamenti e Modifiche del Servizio.

6.2.1. Il Fornitore potrebbe interrompere temporaneamente il servizio per effettuare manutenzione, aggiornamenti o modifiche al software e all'hardware, o per abilitare nuovi servizi.

6.2.2. Il Fornitore si impegna a dare notizia di tali interruzioni al Cliente attraverso le proprie pagine web e/o mediante preventiva comunicazione via e-mail.

## Art. 7 - Obblighi del Cliente

### 7.1. Fornitura di Materiale

7.1.1. Il Cliente si impegna a fornire in formato elettronico, a proprie spese, tutto il materiale testuale, grafico, fotografico e video occorrente per l'adempimento del servizio da parte del Fornitore.

7.1.2. Il materiale dovrà essere consegnato entro 7 (sette) giorni di calendario dall'atto di sottoscrizione del presente contratto.

### 7.2. Disponibilità e Diritti dei Contenuti.

7.2.1. Il Cliente assicura che tutti i contenuti e le informazioni fornite, quali testi, grafici, dati, immagini, suoni, video, sono nella sua legittima disponibilità.

7.2.2. Il Cliente garantisce che i materiali forniti non violano alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto di terzi derivante da legge, contratto o consuetudine.

### 7.3. Manleva ed Indennizzo.

7.3.1. Il Cliente manterrà indenne il Fornitore per ogni pretesa di indennizzo e/o risarcimento vantata da terzi in conseguenza della pubblicazione dei suddetti materiali.

7.3.2. In caso di controversie derivanti dai contenuti forniti, il Cliente si assume la piena responsabilità legale e si impegna a sollevare il Fornitore da qualsiasi onere legale o finanziario.

### 7.4. Autorizzazioni e Licenze.

7.4.1. Il Cliente garantisce di avere le autorizzazioni necessarie all'uso dei materiali forniti e che questi non violano alcun diritto di terzi.

7.4.2. Il Cliente si impegna a ottenere tutte le licenze e i permessi necessari per l'utilizzo del materiale fornito, incluse eventuali autorizzazioni per l'uso di immagini di persone o proprietà.

### 7.5. Tempistiche e Collaborazione.

7.5.1. Il Cliente si impegna a rispettare le tempistiche concordate per la consegna del materiale e a collaborare attivamente con il Fornitore per il corretto adempimento del servizio.

7.5.2. In caso di ritardi nella consegna del materiale da parte del Cliente, il Fornitore non sarà responsabile per eventuali ritardi nella realizzazione del servizio.

### 7.6. Qualità dei Materiali.

7.6.1. Il Cliente si impegna a fornire materiali di qualità adeguata e conformi alle specifiche tecniche richieste dal Fornitore.

7.6.2. Materiali di scarsa qualità o non conformi alle specifiche potrebbero compromettere il risultato finale del servizio, esonerando il Fornitore da responsabilità in tal senso.

### 7.7. Modifiche.

7.7.1. Il Cliente può richiedere modifiche al materiale fornito solo se queste richieste rientrano nei termini del contratto e delle tempistiche concordate.

7.7.2. Eventuali richieste di modifiche successive alla scadenza dei termini previsti potrebbero comportare costi aggiuntivi e ritardi nell'esecuzione del servizio.

## Art. 8 – Regole Generali di Utilizzo del Servizio

### 8.1. Responsabilità dell'Account.

8.1.1. Il Cliente è l'unico responsabile della conservazione e della riservatezza del proprio account (di cui all'art. 5.2.) e rimane il solo responsabile per tutti gli usi, siano essi autorizzati o non autorizzati. Il Cliente si impegna a uscire dal proprio account al termine di ogni sessione di utilizzo del servizio.

### 8.2. Responsabilità dell'Utilizzo.

8.2.1. Il Cliente è l'unico responsabile dell'utilizzo del servizio, nonché delle eventuali conseguenze pregiudizievoli che dovessero ricadere sul Fornitore e sui terzi, in riferimento alla vigente normativa italiana in materia civile e penale, e, per quanto applicabile, alla normativa straniera.

### 8.3. Protezione delle Credenziali.

8.3.1. Il Cliente si impegna a non cedere o divulgare a terzi la propria UserID e password, e a comunicare immediatamente al Fornitore qualsiasi eventuale furto, smarrimento o uso non autorizzato da parte di terzi della propria UserID e password.

8.3.2. Il Cliente si impegna comunque a manlevare e tenere indenne il Fornitore da ogni richiesta, anche di risarcimento danni, derivante dall'uso o abuso del servizio e/o dell'account.

8.4. Obblighi del Cliente:

Il Cliente si obbliga a:

- A. Non interferire o interrompere il servizio, i server o i network collegati al servizio, né agire in contrasto con qualsivoglia requisito, procedura o regola del servizio.
- B. Non usare il servizio per scopi illegali, contro l'ordine pubblico, il buon costume e la morale.
- C. Non usare il servizio per trasmettere o diffondere (anche mediante link) materiale illecito, pornografico, razzista, lesivo della privacy e/o comunque osceno, volgare, diffamatorio o abusivo.
- D. Non trasmettere materiale e/o messaggi che incoraggino terzi a mettere in atto una condotta illecita e/o criminosa passibile di responsabilità penale o civile.
- E. Osservare, e far osservare a eventuali soggetti che utilizzino il servizio, tutti i regolamenti, direttive e procedure di rete connesse al servizio.
- F. Non creare intestazioni o manipolare segni distintivi o indicazioni per contraffare l'origine di un contenuto del servizio o del servizio stesso.
- G. Non utilizzare o diffondere contenuti del servizio che comportino la violazione di brevetti, marchi, segreti, diritti d'autore o altri diritti di proprietà industriale e/o intellettuale del Fornitore o di terzi.
- H. Non inviare messaggi commerciali e/o promozionali o porre in essere attività di spam, catene di Sant'Antonio, né altre forme di sollecitazione non autorizzata verso gruppi di discussione e/o indirizzi di utenti che non abbiano alcun rapporto con il mittente.
- I. Non divulgare a terzi informazioni relative ai sistemi e alle modalità di accesso al servizio.

8.5. Rispetto delle Leggi.

8.5.1. È espressamente vietato utilizzare il servizio per contravvenire alle vigenti leggi dello Stato Italiano o di altro Stato estero di residenza del Cliente.

8.5.2. Il Cliente accetta che la fornitura del servizio, inclusi i suoi contenuti, possa richiedere la trasmissione attraverso altre reti e che il Fornitore potrebbe dover apportare modifiche per adeguarsi agli standard tecnici e di connessione.

8.6. Modifiche alle Regole di Utilizzo.

8.6.1. Il Cliente riconosce che il Fornitore potrà modificare le regole generali di utilizzo del servizio in qualsiasi momento e a sua esclusiva discrezione, dandone preavviso al Cliente tramite e-mail con un ragionevole preavviso e comunque entro 5 giorni dalla modifica, al fine di consentire al Cliente di prenderne visione per tempo.

## Art. 9 – Sospensione del Servizio

9.1. Diritto di Sospensione.

9.1.1. Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere l'utilizzo del servizio o disconnettere (temporaneamente o definitivamente) l'account del Cliente, senza riconoscimento di alcun rimborso, indennizzo e/o risarcimento, con conseguente cancellazione dell'account del Cliente, qualora venisse a conoscenza o determinasse, a suo esclusivo insindacabile giudizio, che il Cliente abbia violato o stia violando le prescrizioni di cui al precedente articolo 15, nonché la normativa vigente (incluso il regolamento UE n. 2016/679 (GDPR)).

9.1.2. Il Fornitore comunicherà tale sospensione al Cliente tramite e-mail.

9.2. Circostanze di Sospensione.

9.2.1. Il Fornitore si riserva altresì il diritto di sospendere l'utilizzo del servizio qualora venisse a conoscenza o ritenesse, a suo esclusivo insindacabile giudizio, che si sia verificata o si stia verificando una delle seguenti circostanze:

- A. Un utilizzo del servizio che determini una situazione di pericolo o instabilità del server tale da arrecare danni al Fornitore.
- B. Un traffico anomalo o tale da impedire la normale erogazione del servizio in favore di altri clienti.
- C. Qualora la pubblica autorità o altri soggetti terzi comunichino al Fornitore un uso illecito, improprio o non conforme alle regole della netiquette del servizio da parte del Cliente.

9.3. Valutazione del Materiale.

9.3.1. Il Fornitore valuterà il materiale considerato 'dubbio' e, dopo aver richiesto chiarimenti al Cliente via email, deciderà se sospendere o meno il servizio.

9.4. Azioni di Rivalsa.

9.4.1. In ogni caso, il Fornitore si riserva ogni azione di rivalsa e/o risarcitoria prevista dalla legge nei confronti del responsabile di dette violazioni, oltre alla facoltà di esercitare la clausola risolutiva espressa di cui all'art. 22.

## Art. 10 – Corrispettivo e Modalità di Pagamento

Le parti convengono che il corrispettivo per l'utilizzo del servizio sia quello determinato nella conferma del "Contratto per la Fornitura di Servizi". Il pagamento di detto corrispettivo sarà effettuato in un'unica soluzione anticipata, ove non diversamente concordato, tramite la forma di pagamento scelta nella conferma del "Contratto per la Fornitura di Servizi" stessa. A tutti i corrispettivi dovranno essere aggiunti tutti gli oneri fiscali.

## Art. 11 – Durata e Disdetta

11.1. Il contratto avrà durata annuale a partire dall'attivazione del servizio come previsto all'articolo 4.

11.2. Alla data di scadenza, il contratto si rinnoverà tacitamente per la stessa durata, salvo disdetta tramite raccomandata A/R o PEC inviata almeno 60 giorni prima della scadenza a SOCIAL MEDIA MANAGER VERONA di Simonetta Borille. Eventuali accordi diversi devono essere specificati nel contratto.

## Art. 12 - Modifiche delle Condizioni Contrattuali

12.1. Il Fornitore può modificare il corrispettivo del servizio con preavviso di almeno 90 giorni via e-mail prima della scadenza del contratto.

12.2. Le modifiche saranno applicate al rinnovo del contratto, salvo disdetta del Cliente secondo l'Art. 11.2. In mancanza di disdetta, le nuove tariffe si intenderanno accettate.

12.3. Anche le modifiche alle condizioni generali del contratto saranno comunicate via e-mail e applicate al rinnovo, salvo disdetta del Cliente.

## Art. 13 - Cessione del Contratto

Il Cliente non può cedere il contratto a terzi.

## Art. 14 – Diritto di recesso e recesso anticipato

14.1. Le parti convengono che il Cliente potrà recedere unilateralmente dal contratto a norma dell'art. 1373 codice civile mediante comunicazione scritta al Fornitore inviata a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC a socialmediamanagervr@pec.it.

14.2. Nel caso in cui il Cliente eserciti detta facoltà, il Fornitore avrà diritto a trattenere l'intero importo versato dal Cliente a titolo di corrispettivo annuale del servizio che si intenderà imputato quale corrispettivo del recesso anche per il periodo di servizio non usufruito, salvo quanto previsto ai successivi capoversi 14.3. e seguenti.

14.3. Diritto di recesso entro 14 giorni: Ai sensi e nei limiti di cui al D. Lgs. n. 21/2014 sul "Diritto di Recesso", il Cliente ha diritto di esercitare il diritto di recesso entro 14 giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto. Tale diritto si applica a tutti i servizi contenuti nel "Contratto per la Fornitura di Servizi", con le seguenti eccezioni:

- Lavori già iniziati: Se la prestazione del servizio è già iniziata (es. creazione di un calendario editoriale), il costo del lavoro svolto sarà trattenuto dal Fornitore.
- Servizi di realizzazione siti web: Una volta avviato il lavoro, il costo relativo all'attività già svolta sarà trattenuto.
- Servizi a canone con fornitori terzi: Se un servizio a canone che prevede l'utilizzo di un servizio di terzi è già stato attivato (es. hosting, servizi cloud), non sarà possibile interromperlo e il costo sarà trattenuto.
- Acquisto di domini: L'acquisto di un dominio, che comporta una durata annuale, non può essere annullato e il costo relativo sarà trattenuto.

14.4. Qualifica di "consumatore": Il diritto di recesso è esclusivamente riservato al Cliente definibile come «consumatore», ossia solo alle persone fisiche che acquistano il servizio per uso proprio e agiscono per scopi non riferibili all'attività professionale eventualmente svolta, con esclusione quindi di commercianti, rivenditori, imprenditori, artigiani, professionisti, ecc. Il Cliente deve dichiarare tale qualifica di «consumatore» al momento della conferma del "Contratto per la Fornitura di Servizi" secondo quanto previsto all'art. 4.3.

14.5. Esercizio del diritto di recesso: Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente dovrà inviare, entro il termine di cui al precedente punto 14.3, una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a SOCIAL MEDIA MANAGER VERONA di Simonetta Borille con sede legale in Verona, Via Fracazzole 32 o PEC a socialmediamanagervr@pec.it. Il Fornitore effettuerà il rimborso della somma percepita ad esclusione delle spese già sostenute o del lavoro già svolto e comunicherà al Cliente, mediante posta elettronica, l'ordine di riaccredito relativo al costo del servizio. Tale operazione verrà effettuata tramite accredito sul c/c bancario indicato dal Cliente.

14.6. Inadempimento del Cliente: Il Fornitore non sarà tenuto a restituire alcunché ove lo stesso abbia riscontrato un inadempimento del Cliente agli obblighi di cui al presente contratto.

## Art. 15 - Forza Maggiore

Il Fornitore non sarà responsabile per ritardi o inadempimenti dovuti a cause di forza maggiore (ad esempio, alluvioni, incendi, scioperi, atti di guerra, ecc.).

# Sezione 3 - Proprietà Intellettuale e Limitazioni di Responsabilità

## Art. 16 - Diritti d'Autore, Copyright e Proprietà Intellettuale

16.1. I diritti d'autore sulle pagine dei social network o del Sito Web e su ciascuna parte di esso realizzati dal Fornitore, incluse immagini e realizzazioni grafiche, sono di esclusiva pertinenza del Fornitore.

16.1.1. Con la corresponsione dell'intera somma dovuta a titolo di corrispettivo per la realizzazione del Sito, della pagina social, delle immagini o di altri servizi secondo le previsioni del presente contratto, il Fornitore conferisce al Cliente i pieni diritti di utilizzazione economica sui suddetti materiali.

16.2. In base a quanto previsto dalla Legge 633/1941 (sulla protezione del diritto d'autore) e successive modifiche ed integrazioni, la fornitura del software web è protetta a livello internazionale dai diritti di copyright e altri diritti di proprietà intellettuale, ivi compresi quelli relativi alle licenze Open Source o altri tipi di Licenza Libera cui è soggetto il CMS Wordpress ed altro software, anche di terze parti, utilizzato.

16.2.1. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare le relative licenze d'uso.

16.3. In base alle norme sopra citate, la proprietà intellettuale della prestazione svolta è del Fornitore; il Cliente ha diritto d'uso del sito web per fini economici e commerciali e consegue il diritto di modificare ed estendere il software secondo le proprie esigenze.

16.4. Il Fornitore, per tutelare la prestazione svolta, potrà inserire in ogni pagina delle meta-informazioni contenenti il nome dell'autore e del suo sito web; potrà inoltre inserire commenti nelle estensioni di propria produzione.

16.5. Il Cliente acconsente che il Fornitore esibisca nel proprio portfolio, a titolo prettamente dimostrativo, immagini e informazioni relative al sito da lui realizzato, alla pagina social gestita o ad altri servizi prestati.

16.5.1 Inoltre, il Cliente acconsente all'inserimento nel sito web di un collegamento ipertestuale, che consenta al Fornitore di essere riconosciuto come autore del progetto web sviluppato, nella forma di "powered by...", o "realizzato da...".

16.6. Il Cliente rinuncia espressamente a qualsiasi richiesta di fornitura di documentazione tecnica o materiale informatico, come ad esempio sorgenti software, foto, icone, logo, o qualsiasi altro elemento, audio, video, testo, ecc., utilizzato per la realizzazione del sito o sulle pagine dei social network.

## Art. 17 – Limitazione di Responsabilità

17.1. Il Cliente dichiara di essere il titolare dei dati pubblicati nel sito e ne mantiene la piena titolarità, assumendo ogni responsabilità in ordine al loro contenuto, con espresso esonero del Fornitore da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

17.1.1. Con "dati" si intende, a titolo d'esempio non esaustivo: fotografie, loghi, marchi, immagini, testi, filmati, file audio, documenti, grafici, schemi, progetti, link, ecc. Il Fornitore, pertanto, declina ogni responsabilità sui dati pubblicati, siano anch'essi sensibili o personali.

17.2. Il Fornitore, pur adoperandosi affinché ciò non avvenga, non può essere ritenuto responsabile in alcun caso per l'uso di dati, consegnati e/o richiesti dal Cliente, che fossero, all'insaputa del Fornitore stesso, coperti da copyright, che violino il diritto di terzi, o che siano illeciti.

17.2.1. Il Fornitore sarà sollevato da qualsiasi responsabilità conseguente a violazioni del diritto d'autore in relazione ai contenuti del sito, ad un uso illegale del sito web e alla pubblicazione di contenuti illegali sul sito.

17.3. Dalla consegna da parte del Fornitore al Cliente delle chiavi di accesso amministrative del sito, il Cliente si assume ogni responsabilità relativa all'integrità e al funzionamento del sito web, con espresso esonero del Fornitore da qualsiasi responsabilità circa il malfunzionamento o la compromessa integrità del sito web stesso. Pertanto, tutte le modifiche che il Cliente, o chi per lui, operasse al sito web (a titolo indicativo e non esaustivo: modifiche al codice, alla disposizione delle directory e/o dei file, ai nomi dei file, alla disposizione degli elementi delle pagine, del testo, immagini, ecc.), il Fornitore non può ritenersi responsabile per gli eventuali danni o malfunzionamenti.

17.3.1. Se il Cliente richiede assistenza per risolvere malfunzionamenti da lui o da terzi causati, previo accordo, saranno applicate le tariffe in uso dal Fornitore nel periodo in corso.

17.4. In ogni caso, il Fornitore è e resta estraneo alle attività che il Cliente e i suoi collaboratori effettuano in piena autonomia.

17.5. Il Cliente è il solo responsabile per l'adeguatezza e l'accuratezza di tutti i contenuti, le informazioni e i dati forniti al Fornitore.

17.5.1. Il Cliente dovrà rivedere l'esattezza di tutti i contenuti, informazioni e dati una volta che il Fornitore abbia inserito gli stessi nel sito web.

17.6. Il Fornitore non è responsabile per la verifica, il controllo, la modifica o il monitoraggio di qualsiasi contenuto o materiale aggiuntivo inserito dal Cliente o da terzi sul sito web.

17.6.1. Se notificato per presunta violazione del copyright, materiale diffamatorio, dannoso, osceno, illegale o offensivo, l'unico obbligo del Fornitore sarà quello di informare il Cliente di tali accuse.

17.7. Il Cliente utilizza i servizi a proprio rischio.

17.7.1. Il Fornitore non è responsabile nei confronti di terze parti per controversie legali, civili o amministrative, danni di qualsiasi tipo (a titolo esemplificativo ma non esclusivo: danni in caso di impossibilità di utilizzo o accesso ai servizi,

perdita o corruzione di dati, perdita di profitti e/o di clientela, interruzioni dell'attività o simili), causati dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzare i servizi e basati su qualsiasi ipotesi di responsabilità inclusa la violazione di contratto, la negligenza, o altro, anche nel caso in cui il Fornitore sia stato avvisato della possibilità di tali danni e nel caso in cui una clausola prevista dal presente contratto non abbia posto rimedio.

17.8. Non sono attribuibili al Fornitore malfunzionamenti dei servizi, perdite di dati, diffusione accidentale di dati personali o sensibili, e qualsiasi altro tipo di danno verificatosi a seguito di attacchi da parte di pirati informatici, ladri, hacker, cracker, virus informatici, ecc.

17.9. Il Fornitore non è responsabile del malfunzionamento dei servizi a causa di non conformità e/o obsolescenza degli apparecchi dei quali il Cliente o terze parti sono dotati.

17.10. Il Fornitore non può garantire al Cliente introiti sicuri derivanti dallo sfruttamento dei servizi.

17.11. Qualora una limitazione, esclusione, restrizione o altra disposizione contenuta in questo contratto sia giudicata nulla per un qualsivoglia motivo da parte di un Foro competente e il Fornitore diventi di conseguenza responsabile per perdita o danno, tale responsabilità, in sede contrattuale, civile o altro, non potrà eccedere il corrispettivo versato dal Cliente al netto delle spese già sostenute dal Fornitore.

## Sezione 4 - Servizi Specifici

### Art. 18 – Condizioni generali Gestione Social Network e Sponsorizzate

18.1. I contenuti di testo verranno creati dal personale operante per conto del Fornitore e/o forniti dal Cliente o da chi per esso autorizzato; si considerano autorizzati alla condivisione tutti i contenuti, di qualsiasi forma o natura, presenti nei canali ufficiali dell'Azienda (ad esempio, siti web aziendali), senza che sia necessaria alcuna autorizzazione specifica.

18.2. I contenuti info-grafici creati dal Fornitore, passate 48 (quarantotto) ore dalla pubblicazione, si considerano approvati se non perviene richiesta da parte del Cliente di rimozione del contenuto stesso tramite i canali previsti all'art. 26.

18.3. Il Cliente concede al Fornitore la facoltà di creare contenuti info-grafici, testi, immagini e foto, e di condividerli sulle pagine social del Cliente senza necessità di approvazione preventiva da parte del Cliente, purché l'oggetto della condivisione sia inerente all'attività svolta dal Cliente e non vada contro la normativa vigente.

18.4. Il Cliente concede al Fornitore la facoltà di creare e gestire promozioni utilizzando gli strumenti messi a disposizione da Facebook, Instagram, LinkedIn o altre piattaforme social, senza necessità di approvazione preventiva da parte del Cliente, purché l'oggetto della promozione sia inerente all'attività svolta dal Cliente e non vada contro la normativa vigente.

18.5. Il Cliente dichiara e autocertifica di avere la facoltà di uso e la proprietà delle pagine sui social network, come regolamentato da questi ultimi, indicate al Fornitore nel "Contratto per la Fornitura di Servizi" o via email ad uno degli indirizzi email forniti dal Fornitore o con qualsiasi altra forma scritta.

18.5.1. Il Cliente dichiara inoltre di avere i diritti d'uso dei marchi e di altri elementi grafici o fotografici che fornirà al Fornitore.

18.6. Il Cliente assegnerà al Fornitore il ruolo di Amministratore.

18.6.1. Il Fornitore ha la facoltà di aggiungere altri utenti di cui si assume la responsabilità per l'utilizzo che questi ne fanno.

18.7. Nei casi in cui l'erogazione dei servizi pattuiti comporti la creazione di uno o più profili social network con i riferimenti e l'intestazione del Cliente, l'accesso sarà protetto da username e password disponibili al Cliente, univoche e riservate, di cui il Fornitore preserverà la riservatezza a favore del Cliente.

18.8. Il Cliente mantiene la piena titolarità dei dati pubblicati, assumendosi ogni responsabilità in ordine al loro contenuto, con espresso esonero del Fornitore da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo.

18.8.1. Il Fornitore declina pertanto ogni responsabilità sui dati pubblicati approvati, inclusi quelli sensibili o personali.

18.9. Il Cliente dichiara di poter nominare il Fornitore amministratore della pagina Facebook, di cui provvederà ad inviare via mail i dati identificativi, ovvero "url" (Uniform Resource Locator) e nome della pagina, che si tratta di una pagina Facebook pubblica, ovvero amministrabile, e non di un account privato, di essere in possesso del diritto di poter contrattare i servizi di cui nel presente contratto per la pagina che provvederà ad indicare.

18.10. Il Fornitore, previa autorizzazione del Cliente, potrà gestire campagne pubblicitarie sponsorizzate sui social network. Tali campagne saranno conformi alle linee guida fornite dal Cliente e mireranno a promuovere l'attività del Cliente secondo le strategie concordate.

18.11. In caso di mancato o ritardato pagamento, il Fornitore si riserva il diritto di sospendere, non attivare e/o rinnovare e di interrompere definitivamente i servizi resi al Cliente, senza necessità di alcun preavviso e con l'esclusione di responsabilità di SIMPAWEB e SOCIAL MEDIA MANAGER VERONA di Simonetta Borille per danni diretti e indiretti che dovessero derivare al Cliente o a terzi, a qualunque titolo in seguito alla sospensione del servizio.

18.11.1 Il Cliente sarà, inoltre, tenuto a versare gli interessi di mora di cui al decreto legislativo 231/2002, che verranno calcolati e addebitati automaticamente, oltre alle spese sostenute per l'eventuale recupero stragiudiziale del credito.

18.11.2. Resta parimenti inteso che SIMPAWEB e SOCIAL MEDIA MANAGER VERONA di Simonetta Borille, qualora sia lesa per inadempimento o per ritardato adempimento, è comunque ammessa a provare il maggior danno patito, richiedendone al Cliente il ristoro.

18.12. Il contratto si risolve di diritto nei casi di inadempimento di cui ai precedenti articoli, o comunque in caso di qualsiasi



altra inadempienza del Cliente agli obblighi sanciti dal presente contratto.

18.12.1. In caso di inadempienze diverse da quelle recate negli articoli precedenti, il Fornitore potrà invocare la risoluzione del rapporto quando, dopo aver denunciato la violazione delle intese contrattuali da parte del Cliente, siano decorsi sette giorni dal ricevimento delle contestazioni allo stesso, e questo persista nelle violazioni lamentate.

18.12.2. Restano in ogni caso impregiudicati i diritti di SIMPAWEB e SOCIAL MEDIA MANAGER VERONA di Simonetta Borille alla percezione dei corrispettivi per i servizi fruiti, oltre il diritto al risarcimento del maggior danno.

18.13. In caso di necessità conclamata, sarà possibile per il Cliente proporre e concordare con SIMPAWEB e SOCIAL MEDIA MANAGER VERONA di Simonetta Borille diverse modalità di pagamento, da disciplinare con separati accordi che, allegati al presente contratto, ne formeranno parte integrante.

18.14. È facoltà del Cliente richiedere al Fornitore servizi aggiuntivi rispetto a quelli descritti nel contratto. In tal caso, gli importi concordati con il contratto aumenteranno in ragione dei servizi aggiuntivi richiesti e del tempo decorrente dalla data di tale utilizzazione fino alla data di scadenza dell'Accordo Giuridico Vincolante per la Fornitura di Servizi.

18.15. Il Cliente autorizza il Fornitore, per la promozione delle proprie attività commerciali e tecniche, a fare uso del suo marchio e della sua denominazione sociale e/o riprodurre il contenuto delle informazioni, in tutto o in parte, nell'ambito dei propri servizi.

18.16. Il Cliente accetta che il Fornitore possa visualizzare e analizzare i dati relativi alle performance delle campagne sponsorizzate al fine di ottimizzare i risultati e apportare eventuali modifiche alle strategie di marketing.

18.17. Il Fornitore si impegna a rispettare le normative vigenti in materia di pubblicità e privacy nella gestione delle campagne sponsorizzate e nel trattamento dei dati dei clienti.

18.18. Il Cliente può richiedere una relazione periodica sulle attività svolte e sui risultati ottenuti dalle campagne sponsorizzate, che il Fornitore fornirà entro i termini concordati nel contratto.

18.19. In caso di variazioni significative negli obiettivi o nelle strategie di marketing del Cliente, il Fornitore si impegna a rivedere e adattare le campagne sponsorizzate di conseguenza, previa consultazione con il Cliente e, se necessario, previo adeguamento dei corrispettivi.

18.20. Il Cliente si impegna a fornire al Fornitore tutte le informazioni necessarie e le linee guida per la realizzazione delle campagne sponsorizzate, nonché a collaborare attivamente per il successo delle stesse.

Art. 18.21. Il presente contratto è valido per il periodo concordato nel "Contratto per la Fornitura di Servizi", salvo diversa volontà delle Parti.

Art. 18.22 Timeline dei Servizi di Social Media Manager e Sponsorizzate:

1. Realizzazione del Calendario Editoriale Iniziale:
  - a. Dopo l'avvenuto pagamento della prima fattura comprendenti i primi due mesi di servizio anticipati, il Fornitore procederà alla realizzazione del primo calendario editoriale, che includerà almeno quattro settimane di pubblicazioni pianificate sui canali social concordati.
2. Valutazione e Modifiche del Calendario Editoriale:
  - a. Il Cliente avrà un periodo di [indicare il numero di giorni] giorni per valutare il calendario editoriale proposto dal Fornitore.
  - b. Durante questo periodo, il Cliente potrà richiedere eventuali modifiche al calendario editoriale.
  - c. Il Fornitore apporterà le modifiche richieste entro [indicare il numero di giorni] giorni dalla ricezione delle richieste del Cliente.
3. Approvazione del Calendario Editoriale:
  - a. Una volta apportate le eventuali modifiche richieste dal Cliente, il Fornitore presenterà il calendario editoriale definitivo al Cliente per l'approvazione.
  - b. Il Cliente avrà un periodo di [indicare il numero di giorni] giorni per approvare il calendario editoriale.
4. Programmazione dei Contenuti:
  - a. Dopo l'approvazione del calendario editoriale da parte del Cliente, il Fornitore procederà alla programmazione di tutti i post e delle attività pianificate sui canali social concordati.
  - b. Il tempo necessario per la programmazione dei contenuti dipenderà dalla complessità del calendario editoriale e sarà comunicato al Cliente dal Fornitore.
5. Realizzazione del Calendario Editoriale Successivo:
  - a. Al termine del periodo coperto dal primo calendario editoriale, il Fornitore procederà alla realizzazione del calendario editoriale successivo, che includerà altre quattro settimane di pubblicazioni pianificate.
  - b. Il Cliente avrà la possibilità di valutare il nuovo calendario editoriale e richiedere eventuali modifiche, secondo le modalità stabilite nei punti precedenti.
6. Continuità del Servizio:
  - a. La procedura descritta nei punti precedenti si ripeterà ciclicamente per garantire la continuità e l'efficacia delle attività di gestione dei social media e delle campagne sponsorizzate.

## Art. 19 – Condizioni generali per la Realizzazione Siti Web

19.1. Il Cliente fornirà al Fornitore tutte le specifiche e i requisiti necessari per la realizzazione del sito web, inclusi ma non limitati a design, funzionalità, struttura delle pagine e contenuti.

19.2. Il Cliente manterrà la proprietà intellettuale di tutti i contenuti forniti per la realizzazione del sito web, come testi,

immagini, video, e qualsiasi altro materiale creato dal Cliente o da terzi autorizzati.

19.3. Il Fornitore svilupperà un progetto preliminare del sito web sulla base dei requisiti forniti dal Cliente.

19.4. Il tempo necessario per lo sviluppo dipenderà dalla complessità del sito e sarà comunicato al Cliente dal Fornitore.

19.5. Il Fornitore fornirà un periodo di assistenza post-produzione per risolvere eventuali problemi tecnici o errori riscontrati dopo la consegna del sito web.

Il periodo di assistenza post-produzione sarà di [indicare il numero di giorni o settimane] giorni o settimane dalla consegna del sito web.

19.6. Aggiornamenti e Manutenzione:

Il Cliente avrà la possibilità di richiedere aggiornamenti o modifiche al sito web dopo la sua consegna, secondo le modalità e i termini concordati con il Fornitore.

19.7. Timeline di Realizzazione Siti Web:

1. Il cliente effettua il pagamento del 40% del prezzo pattuito.
2. Il cliente invia tutti i materiali necessari, inclusi immagini, loghi, fonts, palette di colori, contenuti testuali e qualsiasi altro materiale richiesto, senza di questi la realizzazione del sito web non può avere inizio.
3. Riunione (virtuale o in persona) con il cliente per chiarire i dettagli del progetto e le aspettative.
4. Realizzazione del primo progetto preliminare del sito web, che include layout, struttura di navigazione, e design visivo.
5. Invio del progetto preliminare al cliente per la revisione.
6. Il cliente fornisce feedback e richieste di modifica.
7. Implementazione delle modifiche richieste dal cliente.
8. Sviluppo e implementazione del sito web completo, inclusi tutti i contenuti, funzionalità, e ottimizzazioni.
9. Caricamento e integrazione di tutti i contenuti forniti dal cliente.
10. Assicurarsi che il sito sia ottimizzato per tutti i dispositivi (desktop, tablet, mobile).
11. Esecuzione di vari test per garantire che il sito funzioni correttamente su diversi browser e dispositivi. Verifica di funzionalità, performance, e sicurezza.
12. Risoluzione di eventuali problemi riscontrati durante la fase di testing.
13. Presentazione del sito completato al cliente per un'ultima revisione.
14. Implementazione di eventuali modifiche minori richieste dal cliente.
15. Sessione di formazione per il cliente su come gestire e aggiornare il sito (se richiesto).
16. Il cliente effettua il pagamento del saldo rimanente.
17. Lancio ufficiale del sito web e trasferimento al dominio definitivo.
18. Fornitura di supporto tecnico e assistenza per eventuali problemi che possano sorgere dopo il lancio.

## Art. 20 – Condizioni generali per la Realizzazione di Siti Web a Canone Mensile

Tutto quanto riportato nell'Art. 19 compresa la timeline di realizzazione Art. 19.7.

20.1. Il Cliente dovrà sostenere un pagamento iniziale che coprirà un determinato numero di mesi, come specificato nel contratto. Questo pagamento iniziale varia a seconda del tipo di sito web scelto.

20.2. Dopo il pagamento iniziale, il Cliente dovrà effettuare pagamenti mensili regolari fino al raggiungimento del numero massimo di mesi previsto dal contratto.

20.2.1. Il numero massimo di pagamenti mensili sarà chiaramente indicato nel contratto. Al termine di questo periodo, il Cliente non sarà più tenuto a pagare il canone mensile per il sito web.

20.3. Fino al completamento dei pagamenti previsti dal contratto, il sito web rimarrà di proprietà del Fornitore.

20.3.1. In caso di mancato pagamento del canone mensile, il Fornitore si riserva il diritto di bloccare la visione del sito web.

20.4. Il sito web sarà ospitato su un hosting di terze parti (Flazio). Questo hosting permette al Cliente di modificare autonomamente il sito web tramite un software di disegno siti web incluso.

20.4.1. A causa delle caratteristiche dell'hosting e del software utilizzato, il sito web non potrà essere trasferito altrove, in quanto non realizzato con file o CMS trasferibili.

20.4.2. Il Fornitore si impegna a fare tutto il possibile per garantire la continuità del servizio e risolvere eventuali problemi tecnici, ma non può garantire la risoluzione di problemi derivanti da Flazio.

20.5. Anche dopo il termine dei pagamenti mensili previsti dal contratto, il Cliente sarà tenuto a sostenere i costi di manutenzione del sito web.

20.5.1. Il Cliente dovrà continuare a pagare il costo del dominio acquistato, che prevede un rinnovo annuale.

20.6. In caso di mancato pagamento del canone mensile, il Fornitore avviserà il Cliente tramite e-mail. Se il pagamento non verrà effettuato entro 10 giorni dall'avviso, il sito web sarà bloccato.

20.6.1. Il sito web verrà riattivato entro 48 ore dal ricevimento del pagamento in sospeso.

20.7. Il Fornitore fornirà supporto tecnico e assistenza al Cliente durante il periodo di validità del contratto. Eventuali richieste di supporto verranno gestite entro 48 ore lavorative.

## Art. 21 – ASSISTENZA TECNICA A TICKET

- Il Fornitore mette a disposizione del Committente un sistema di assistenza tecnica basato su ticket. Questo sistema permette una gestione efficiente e tracciabile di tutte le richieste di intervento, modifiche o supporto relative al sito web.
- Subito dopo il pagamento della fattura relativa al canone di manutenzione, il Committente riceverà via email un nome utente, una password e un link per accedere al sistema di ticketing. Queste credenziali sono personali e non devono essere condivise con terzi.
- Il Committente può aprire un nuovo ticket in qualsiasi momento, descrivendo dettagliatamente la richiesta o il problema riscontrato.
- Ogni ticket viene automaticamente registrato con data e ora di apertura. Per richieste semplici, il Fornitore si impegna a chiudere il ticket entro 3 giorni lavorativi dall'apertura. Per richieste più complesse, il tempo di risoluzione potrebbe estendersi oltre i 3 giorni lavorativi.
- Il Fornitore comunicherà al Committente, tramite il sistema di ticketing, una stima del tempo necessario per la risoluzione della richiesta.
- Il Fornitore valuterà se la richiesta rientra nelle attività coperte dal contratto di manutenzione. Se la richiesta non è inclusa nel contratto, il Fornitore fornirà un preventivo separato per l'intervento. Il sistema a ticket permette al Fornitore di gestire le richieste in base alla loro urgenza e all'ordine di arrivo, garantendo un servizio equo ed efficiente per tutti i clienti.
- Tutte le comunicazioni relative a una specifica richiesta avverranno attraverso il sistema di ticketing, garantendo una tracciabilità completa degli interventi e delle interazioni.
- Un ticket viene considerato chiuso solo dopo che il Committente ha confermato la risoluzione del problema o l'esecuzione soddisfacente della richiesta.
- Il Committente avrà accesso a un resoconto di tutti i ticket aperti e chiusi, fornendo una panoramica completa degli interventi effettuati sul sito web.

## Sezione 5 - Disposizioni Finali

### Art. 22 - Comunicazioni

21.1. Le comunicazioni devono essere inviate a SOCIAL MEDIA MANAGER VERONA di Simonetta Borille tramite raccomandata email o PEC.

21.2. Il Fornitore sarà disponibile a ricevere comunicazioni nei giorni feriali dalle 9:30 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:30.

21.3. Il Fornitore prenderà in carico le comunicazioni entro 3 giorni lavorativi dall'invio.

21.4. Il metodo principale di comunicazione sarà la posta elettronica.

21.5. Le comunicazioni al Cliente saranno effettuate ai recapiti indicati nel contratto.

21.6. Il Cliente deve leggere i messaggi di posta elettronica ricevuti dal Fornitore.

### Art. 23 - Clausola Risolutiva Espressa

Il contratto si risolverà automaticamente ai sensi dell'art. 1456 c.c. in caso di violazione degli obblighi contrattuali specificati (ad es. art. 4.3, 4.4, 4.5, 8, 13).

### Art. 24 - Legge Applicabile Mediazione e Foro Competente

23.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

23.2 In caso di controversie relative all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente Contratto, le parti si impegnano a tentare di risolvere la controversia attraverso una procedura di mediazione o arbitrato prima di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

23.3 Qualora la procedura di mediazione o arbitrato non porti ad una risoluzione della controversia entro [inserire un termine temporale ragionevole, ad es. 60 giorni], ciascuna parte avrà il diritto di sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria competente.

23.4 Per qualsiasi controversia non risolta attraverso mediazione o arbitrato e che richieda l'intervento dell'autorità giudiziaria, sarà competente in via esclusiva il Foro di Verona.

### Art. 25 – Privacy

Il Fornitore tratta i dati personali del Cliente secondo il GDPR. I dati sono trattati per adempiere agli obblighi contrattuali e per finalità commerciali.

## Art. 26 - Oneri Fiscali

Gli oneri fiscali derivanti dall'esecuzione del contratto sono a carico del Cliente.

## Art. 27 - Clausola Generale

26.1. Il contratto sostituisce ogni precedente accordo e costituisce l'unico contratto tra le parti.

26.2. Modifiche al contratto sono valide solo se risultano da atto scritto firmato da entrambe le parti.

26.3. La tolleranza di violazioni contrattuali non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate.

26.4. In caso di invalidità di qualsiasi disposizione del contratto, le parti negozieranno per sostituirla con una disposizione valida ed efficace.