

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### 1. OGGETTO DEL CONTRATTO.

**1.1.** Le condizioni generali qui di seguito riportate regolano il contratto tra la Società TocToc srl (di seguito "TocToc") e il Cliente destinatario dell'offerta della TocToc (di seguito "Il Cliente") ed hanno per oggetto la fornitura di servizi tecnologici, anche in outsourcing, quali digitalizzazione dei processi, consulenza informatica, digital marketing, grafica, video live chat, chatbot verticali o personalizzati, creazione di pagine e/o siti web (di seguito "i servizi"), secondo quanto descritto nell'Offerta Economica e nell'Allegato Tecnico Commerciale forniti al Cliente che devono considerarsi come parte integrante e sostanziale del contratto.

**1.2.** Eventuali deroghe e/o modifiche alle presenti Condizioni Generali saranno valide solo se espressamente accettate per iscritto da TocToc ed avranno valore solo per le forniture a cui si riferiscono con la conseguenza che ogni eventuale disposizione introdotta unilateralmente dal Cliente sarà priva di effetto.

### 2. PROCESSO DI FORNITURA

Il processo di fornitura sarà avviato a seguito di una check call. TocToc provvede a fornire il servizio nei tempi previsti nell'Allegato Tecnico Commerciale per sottoporlo al collaudo del Cliente. Il collaudo consiste in una verifica effettuata dal Cliente sulla congruenza del servizio fornito rispetto a quanto indicato nell'Allegato Tecnico Commerciale.

In caso di esito negativo, TocToc effettuerà le eventuali modifiche correttive per un nuovo collaudo.

### 3. CONSEGNA DEL MATERIALE A TOCTOC

**3.1.** L'erogazione dei servizi è, in alcuni casi, strettamente dipendente alla consegna da parte del Cliente a TocToc del materiale indicato nell'Allegato Tecnico Commerciale, preferibilmente via posta elettronica (email) o supporto digitale.

**3.2.** Il Cliente assume piena ed esclusiva responsabilità in merito a quanto da lui fornito.

**3.3.** Tale materiale deve essere fatto pervenire a TocToc entro il termine massimo di quattro (4) settimane dalla data di firma dell'Offerta Economica. Al ricevimento del suddetto materiale, TocToc emetterà, anche tramite posta elettronica, una ricevuta di presa in consegna.

**3.4.** Qualora la mancata consegna superasse di 30 giorni i termini sopra indicati, TocToc ha facoltà di risolvere il contratto per inadempimento.

**3.5.** È fatta salva la facoltà della TocToc di richiedere al Cliente documentazioni e/o altro materiale utile per l'esecuzione dei Servizi (documenti precedentemente realizzati, terminologia di settore e/o glossari, normative di riferimento).

### 4. MODALITÀ DI ASSISTENZA

**4.1.** Le richieste di assistenza possono riguardare la risoluzione di problemi e/o la necessità di apportare modifiche e/o integrazioni al servizio reso.

**4.2.** L'assistenza base, alla quale corrisponde come corrispettivo un canone annuale, garantisce una risposta (risoluzione del problema o preventivo di spesa) alle richieste di assistenza nelle modalità e nei tempi previsti nell' Offerta Economica e/o in sub ordine nell'Allegato Tecnico Commerciale.

### 5. INTERVENTI ECCEZIONALI

**5.1.** Durante o dopo l'attivazione dei servizi, eventuali modifiche e/o aggiornamenti di qualsiasi tipo eccedenti o non compresi nell'offerta per i servizi o per le modalità di assistenza del precedente punto delle presenti Condizioni Generali, siano essi di carattere grafico, tecnico o di consulenza (quali, a titolo indicativo non esaustivo, sostituzione, inserimento, aggiunta, modifica di: fotografie, immagini, filmati, cataloghi, suoni, testi, link, allegati; risoluzione problemi; ecc.), verranno quotati da TocToc in base alla richiesta.

**5.2.** Resta inteso che le suddette variazioni eccedenti o non compresi nell'offerta per i servizi determinano una variazione del corrispettivo per la lavorazione oggetto della variazione che la Toc Toc provvederà a quantificare.

**5.3.** In ogni caso, è facoltà della Toc Toc recedere dal contratto qualora l'ammontare delle variazioni richieste dal Cliente superi il sesto del prezzo complessivo originariamente convenuto, oppure qualora le variazioni comportino notevoli modificazioni nella natura del Servizio richiesto.

### 6. DURATA, CONCLUSIONE E RECESSO DAL CONTRATTO

**6.1.** Il contratto ha una durata di 24 mesi, salvo diversa pattuizione, con rinnovo tacito di 12 mesi in 12 mesi, fino a diversa comunicazione di una delle parti.

**6.2.** Nel caso in cui una parte desiderasse recedere a scadenza prevista dovrà far pervenire esplicita comunicazione scritta tramite raccomandata A/R presso il recapito dell'altra parte, entro e non oltre 30 giorni dalla scadenza dell'annualità in corso.

**6.3.** Qualora il Cliente intenda recedere unilateralmente dal contratto prima della scadenza naturale, dovrà far pervenire comunicazione scritta tramite raccomandata A/R presso il recapito TocToc con un preavviso di 60 giorni e salvo diversa pattuizione scritta, quando non trattasi di contratto con pagamento anticipato annuale o biennale per i cui casi nulla sarà dovuto al cliente, lo stesso rimane comunque tenuto a corrispondere gli eventuali importi di cui è stato esentato per promozioni commerciali legate alla durata minima prevista per la promozione.

**6.4.** TocToc ha la facoltà di recedere dal contratto rispettando la stessa tempistica indicata al precedente punto.

**6.5.** Quanto previsto dagli articoli "Copyright e proprietà" e "Termini di licenza" di questo contratto resterà valido anche dopo eventuale scadenza, risoluzione, recesso.

### 7. RISOLUZIONE ANTICIPATA

**7.1.** Il contratto si risolve di diritto, ex art. 1456 c.c., oltre che nei casi espressamente previsti nel presente contratto e nelle ipotesi previste dalla legge, anche nei seguenti casi:

- qualora il Cliente ceda in tutto o in parte i prodotti o i servizi a terzi, senza il preventivo consenso scritto di TocToc;
- qualora il Cliente non provveda al pagamento di quanto richiesto;
- qualora si venga a verificare qualsiasi modificazione nelle condizioni economiche del Cliente che ne comprometta la capacità di soddisfare le proprie obbligazioni;
- qualora il Cliente sia posto, a titolo d'esempio, in liquidazione, sia sottoposto a fallimento o ad altre procedure concorsuali o si trovi comunque in stato di insolvenza.

**7.2.** Nelle ipotesi sopra delineate, Toc Toc potrà interrompere il rapporto con il Cliente senza obbligo di alcun preavviso.

**7.3.** Resta inteso che TocToc si riserva inoltre il diritto di intraprendere azioni legali qualora uno dei predetti punti gli cagionasse un danno.

### 8. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

**8.1.** TocToc emette fattura e procede all'addebito dei corrispettivi con le modalità indicate nell' Offerta Economica.

**8.2.** In caso di ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto a corrispondere a TocToc gli interessi convenzionali ad un tasso pari al prime rate bancario maggiorato di un punto, decorrenti dalla data di scadenza dei termini di pagamento e fino al saldo effettivo del corrispettivo.

**8.3.** Fermo quanto sopra, il mancato pagamento anche parziale dei Servizi, entro un periodo di 30 (trenta) giorni dalla scadenza stabilita, attribuisce a Toc Toc la facoltà di risolvere immediatamente il contratto.

### 9. OBBLIGHI E GARANZIE DEL Cliente

Il Cliente:

**9.1** si obbliga a osservare scrupolosamente le modalità di fornitura indicate e compilare correttamente la modulistica prevista; nulla sarà reclamato in corso di collaudo qualora eventuali mancanze siano imputabili al non rispetto delle modalità di invio dei dati o alla non completa o non corretta compilazione della modulistica; eventuali modifiche richieste al di fuori delle specifiche previste e non contenute nella modulistica compilata, potranno essere eseguite dietro corresponsione di un compenso aggiuntivo;

**9.2** si obbliga a utilizzare i servizi forniti nelle modalità e nei limiti indicati dall'offerta;

**9.3** si obbliga a comunicare tempestivamente ogni variazione ai dati personali resi noti all'atto della sottoscrizione del servizio;

**9.4** si assume la piena responsabilità sull'esattezza e sulla veridicità dei dati forniti a TocToc e assicura che tutti i contenuti erogati (o che autonomamente dovesse inserire), quali testi, grafici, immagini, video, suoni, sono nella sua legittima disponibilità e non contengono:

- materiale pornografico, osceno, a sfondo erotico o a favore della pedofilia
- materiale offensivo o con scopi contrari alla morale, al buon costume e alle religioni
- materiale con scopi contrari all'ordine pubblico
- materiale lesivo dei diritti di terzi
- materiale protetto da copyright (es. libri e/o pubblicazioni o parti di essi o quanto altro)
- materiale detenuto illegalmente (es. software pirata, copie non autorizzate, etc.)
- materiale od applicazioni che utilizzino una quantità eccessiva di risorse di CPU e/o provochino malfunzionamenti ai server TocToc
- informazioni o banche dati in contrasto con l'attuale normativa con espresso esonero di TocToc da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo;

**9.5** manterrà indenne TocToc per ogni pretesa d'indennizzo e/o risarcimento vantata da terzi in conseguenza della pubblicazione dei suddetti materiali;

**9.6** si assume la piena responsabilità per tutti gli oneri di ordine fiscale, di qualsiasi natura, associati a qualsiasi prodotto venduto o pubblicato dallo stesso tramite o sulla rete;

**9.7** si assume la piena responsabilità per l'incapacità d'uso o per il mancato o cattivo funzionamento delle linee, connessioni e apparecchiature telefoniche pubbliche e/o private e per i danni da ciò causati;

**9.8** garantisce sotto la propria responsabilità di essere al corrente e di rispettare tutti quei regolamenti che, anche se non scritti, governano il comportamento degli utenti di Internet ("Netiquette").

### 10. OBBLIGHI DI TOCTOC

TocToc si obbliga:

**10.1** a trattare i dati personali del Cliente nel rispetto del Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali); pertanto i dati relativi al Cliente verranno inseriti negli archivi di TocToc e tenuti riservati a terzi e saranno utilizzati esclusivamente per l'integrale esecuzione del contratto e per gli adempimenti previsti dalla legge o richiesti dalle competenti Autorità;

**10.2** a fornire adeguata documentazione per la fruizione dei servizi che implicano l'utilizzo di software;

**10.3** a rispettare gli SLA (Service Level Agreement) di fornitura e assistenza che quando non concordati diversamente sono:

- Orario lavorativo Lun/Ven 09:00 / 18:00 esclusi festivi
- Presenza in carico del problema (tempo intercorrente tra la registrazione del ticket e l'inizio della sua lavorazione) in base alla severità:

CRITICA: problematica che impedisce il funzionamento del servizio comportando mancante revenues o impatti negativi sull'immagine, 1 ora nell'orario lavorativo indicato;

ALTA: il servizio non è disponibile in alcune sezioni o contenuti, 2 ore nell'orario lavorativo indicato;

NORMALE: malfunzionamento che impedisce ad una funzionalità non critica la sua espletazione, entro 1 giorno lavorativo;

BASSA: malfunzionamento che impatta minimamente, sistema funzionante in modo ragionevole, entro 1 giorno lavorativo

**10.4** a mantenere l'efficienza del servizio offerto; nel caso in cui fosse costretta ad interrompere il servizio per eventi eccezionali o per manutenzione, TocToc avrà cura di ripristinare i servizi nel minor tempo possibile per ridurre al minimo il rischio di disagi di ogni genere; in nessun caso TocToc sarà ritenuta responsabile del malfunzionamento dei servizi causato dalle linee telefoniche, elettriche e di reti mondiali e nazionali, così come da cause esterne alla sfera del proprio prevedibile controllo.

### 11. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E/O INDUSTRIALE

**11.1.** In base a quanto previsto dalla Legge 633/1941 e successive modifiche ed integrazioni, la fruizione da parte del Cliente dei servizi acquistati, non implica per il Cliente la proprietà delle stesse, bensì l'assegnazione del diritto d'utilizzo in conformità coi termini indicati al successivo articolo "Termini di licenza" delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

**11.2.** Il software e la documentazione allegata sono prodotti di proprietà esclusiva di TocToc e sono protetti a livello internazionale dai diritti di copyright e/o altri diritti di proprietà intellettuale.

**11.3.** In nessun caso il Cliente è autorizzato alla distribuzione né a qualsiasi forma di sfruttamento commerciale dei materiali prodotti da TocToc e forniti al Cliente nell'esecuzione dei Servizi, né alla creazione di opere derivate dagli stessi.

### 12. TERMINI DI LICENZA

Tramite questo contratto TocToc assegna al Cliente un diritto non esclusivo all'utilizzo del software fornito.

**12.1.** Il Cliente è autorizzato a:

- a) fruire del software fino alla scadenza dei termini previsti;  
b) permettere la fruizione del software a terze parti nei limiti di quanto permesso dalla normale navigazione sul Web (senza perciò dare accesso a file sorgenti, o altro).
- 12.2.** Il Cliente non è autorizzato a:
- a) utilizzare il software per l'erogazione diretta di servizi a pagamento a favore di terze parti, a meno che non espressamente previsto nel Modulo di Offerta Economica;  
b) modificare il software in alcuna parte, nessuna esclusa;  
c) accedere ai sorgenti del software con qualsiasi scopo (ivi compreso quello di appropriarsene, copiarli, riutilizzarli, ecc.);  
d) trasmettere o fornire accesso ai sorgenti del software a terze parti;  
e) assegnare in sub licenza, affittare, vendere, locare, distribuire o trasferire in altra maniera il software o parte di esso seppure a titolo non oneroso.

### 13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

**13.1.** Il Cliente mantiene la piena titolarità dei dati pubblicati, assumendo ogni responsabilità in ordine al loro contenuto, con espresso onere di TocToc da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. TocToc, pertanto, declina ogni responsabilità sui dati pubblicati (con "dati" si intende, a titolo d'esempio non esaustivo: fotografie, loghi, marchi, immagini, testi, filmati, file audio, documenti, grafici, schemi, progetti, ecc.), siano anch'essi sensibili o personali.

**13.2.** TocToc perciò, 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 di TocToc stessa, coperti da copyright.

**13.3.** Il Cliente utilizza i servizi a proprio rischio, TocToc non è responsabile nei confronti di alcuna parte per controversie legali/civili o amministrative, danni indiretti, specifici, incidentali, punitivi, cauzionali o consequenziali (a titolo esemplificativo ma non esclusivo: danni in caso di impossibilità di utilizzo o accesso ai servizi, perdita o corruzione di dati, di profitti, di Clientela, danni di immagine, 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 il cui TocToc sia stato avvisato della possibilità di tali danni e nel caso in cui una clausola prevista dal presente contratto non abbia posto rimedio.

**13.4.** TocToc non può essere ritenuto responsabile per brevi malfunzionamenti dei servizi, causati da problemi tecnici su macchinari, server, router, linee telefoniche, reti telematiche, ecc. di sua proprietà o di società selezionate per offrire i servizi.

**13.5.** Non sono attribuibili a TocToc 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, ecc.

**13.6.** TocToc non assume alcuna responsabilità qualora l'adempimento del contratto di fornitura dei Servizi sia ritardato, reso impossibile o eccessivamente oneroso a causa di eventi imprevedibili ad essa non imputabili (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: disservizi, interruzioni dei servizi e/o danni imputabili a causa di forza maggiore, incidenti, incendi, esplosioni, scioperi, serratte, terremoti, disastri, alluvioni, sommosse, ed altri eventi di difficile o impossibile previsione) che impedissero, in tutto o in parte, di adempiere nei tempi o nei modi concordati ai termini di contratto. Qualora, per causa non imputabile a TocToc né al Cliente, la realizzazione dei Servizi e/o la consegna al Cliente dei relativi materiali e/o l'esecuzione di una qualsiasi altra obbligazione rimanga sospesa per un periodo superiore a tre (3) mesi consecutivi, ciascuna delle parti avrà la facoltà di risolvere il contratto senza alcuna responsabilità di sorta nei confronti dell'altra parte.

**13.7.** TocToc 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.

**13.8.** TocToc non può garantire al Cliente introiti sicuri derivanti dallo sfruttamento dei servizi.

**13.9.** Nel caso in cui il Cliente operasse modifiche di qualsiasi tipo ai servizi offerti (a titolo indicativo non esaustivo: modifiche al codice, alla disposizione delle directory e/o dei file, ai nomi dei file, ecc.), TocToc non può ritenersi responsabile per gli eventuali danni arrecati o malfunzionamenti. Se il Cliente richiederà assistenza per risolvere danni da lui o da terzi causati, saranno applicate le tariffe in uso da TocToc nel periodo in corso.

**13.10.** 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 TocToc diventi di conseguenza responsabile per perdita o danno, tale responsabilità, in sede contrattuale, civile o altro, non potrà eccedere il prezzo di listino applicato da TocToc per il tipo di servizio venduto.

### 14. CLAUSOLA COMPROMISSORIA PER L'ARBITRATO, MEDIAZIONE E FORO COMPETENTE

**14.1.** Ogni eventuale controversia concernente l'interpretazione e l'esecuzione di questo Contratto sarà deferita, con apposito ricorso, ad un Collegio arbitrale da adire nel termine perentorio di dieci (10) giorni dal momento in cui il provvedimento contestato è stato portato a conoscenza della parte. La città sede del Collegio arbitrale è Roma.

**14.2.** Il ricorso dovrà essere depositato nel termine di cui sopra, a pena di decadenza, presso la sede di TocToc.

**14.3.** Il Collegio arbitrale - che deciderà quale amichevole compositore, senza formalità di procedure e nel più breve tempo possibile - sarà composto da tre membri: il primo designato dal Cliente (a seconda che l'una o l'altra abbiano promosso l'intervento del Collegio); il secondo designato da TocToc ed il terzo, con funzioni di Presidente, sarà nominato dagli arbitri designati.

**14.4.** In caso di controversie derivanti dalle presenti Condizioni Generali e dai contratti di fornitura dei Servizi fra TocToc ed il Cliente, le parti si impegnano ad esperire un previo tentativo di conciliazione secondo le disposizioni di cui al D. Lgs. 4.3.2010 n.28.

**14.5.** Qualora il tentativo di conciliazione non vada a buon fine, la competenza a decidere di eventuali controversie fra le parti apparterrà in via esclusiva al Foro di Roma.

### 15. AUTONOMIA

**15.1.** I contratti di fornitura dei servizi fra TocToc ed il Cliente si intendono stipulati fra parti autonome e indipendenti.

### 16. RISERVATEZZA

**16.1.** Le parti si impegnano reciprocamente a tenere strettamente riservate, e ad utilizzare esclusivamente allo scopo di dare esecuzione al contratto tutte le informazioni e la documentazione tra loro scambiate relativamente al servizio o comunque alla loro attività (siano tali informazioni di natura tecnica, tecnologica, produttiva, commerciale, societaria, amministrativa, finanziaria o aziendale in genere).

**16.2.** Fanno eccezione all'obbligo di riservatezza quelle informazioni che siano di pubblico dominio nel momento in cui vengano comunicate, oppure lo divengano successivamente per fatto non imputabile alla parte che le abbia ricevute, nonché quelle informazioni la cui divulgazione sia necessaria per disposizione normativa o sia richiesta dall'autorità giudiziaria o da altra pubblica autorità.

**16.3.** TocToc assicura che il personale utilizzato per la prestazione dei servizi è assoggettato al suddetto obbligo di riservatezza.

### 17. INFORMATICA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**17.1.** I dati personali richiesti e raccolti durante le comunicazioni tra le parti, nel rispetto di quanto previsto dal Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali):

- a) vengono raccolti e trattati elettronicamente e/o meccanicamente con lo scopo di:
1. attivare e mantenere nei confronti del Cliente le procedure per l'esecuzione dei servizi richiesti;
  2. mantenere un privato archivio clienti;
  3. mantenere un pubblico archivio lavori (che potrà mostrare: screenshot del software, URL, ragione sociale del Cliente);

- b) sono obbligatori per fornire al meglio i servizi richiesti;  
c) se non forniti non permetteranno l'espletamento dei servizi richiesti;  
d) saranno trattati da incaricati da TocToc circa l'espletamento dei servizi richiesti e di quanto indicato alla lettera a);

- e) potranno essere comunicati a terzi soggetti delegati all'espletamento delle attività necessarie per l'esecuzione del contratto stipulato, e se il consenso è esplicitamente espresso, per comunicazioni promozionali e analisi di mercato da parte di TocToc e/o per fini di informazione commerciale, ricerche di mercato, offerte dirette di prodotti da parte di TocToc, nonché di soggetti partner e/o terzi.

**17.2.** Si precisa che il Titolare al trattamento dei dati personali è TocToc S.r.l. Via Alessio Baldovinetti 81/83 00142 Roma. Il Cliente gode di tutti i diritti in base alle Leggi, ai DLgs citati, e alla Legge in vigore in Italia all'atto della firma. Per completezza si rimanda alla versione integrale dell'informativa pubblicata su [www.tococ.me](http://www.tococ.me).

### 18. SPECIFICHE CONDIZIONI DEL SERVIZIO WEBSITE

**18.1.** NOME A DOMINIO: TocToc non garantisce che il nome del dominio scelto risulti libero e/o utilizzabile. L'associazione del Servizio WEBSITE ad un nome a dominio con contenuto già esistente comporterà la mancata visualizzazione del contenuto precedente e la sua sostituzione con il nuovo contenuto del Servizio WEBSITE, trovandosi i Servizi in spazi hosting differenti ed alternativi. Il Servizio WEBSITE viene attivato su un dominio di terzo livello di TocToc e può essere associato a un nome a dominio di secondo livello di proprietà del Cliente, mantenuto da TocToc in qualità di Amministratore.

**18.2.** SPAZIO DI MEMORIA: il limite di spazio disco totale è pari a 2GB e non può essere superato dal Cliente. Ecceduto il limite di spazio disco consentito, eventuali modifiche di qualsiasi genere effettuate sul sito del Cliente non potranno essere pubblicate fino a quando il Cliente non abbia ridotto lo spazio utilizzato.

**18.3.** LIMITAZIONI TRAFFICO: Il Cliente dovrà occupare la cpu attenendosi ai valori medi utilizzati in shared hosting pari a circa lo 0,5 % del totale. In ogni caso non sarà consentito di superare, come valori di picco, il 3% della cpu totale della macchina. Anche in tale situazione TocToc si riserva il diritto di sospendere il Servizio WEBSITE e a seguito di richiesta da parte di TocToc di rientrare nei limiti indicati, qualora il Cliente non ottempererà alla richiesta, TocToc potrà risolvere il contratto, salvo sempre il risarcimento dei danni.

**18.4.** MEMORIZZAZIONE: il Cliente prende atto e accetta l'esistenza di file di Log e l'utilizzo di cookie, relativi all'utilizzo del Servizio WEBSITE, generati e/o conservati a cura di TocToc, nel rispetto di tutte le norme di legge o regolamento applicabili, per il periodo di tempo massimo consentito dalla normativa vigente. Il contenuto del Log ha carattere di riservatezza e potrà essere esibito da TocToc solo su richiesta delle autorità competenti ed in osservanza della normativa vigente.

Il Cliente riconosce e accetta che TocToc avrà il diritto di memorizzare il materiale nonché rivelarlo a terzi ove ciò sia richiesto dalla legge o dall'Autorità o sia necessario per:

- i) adempiere a procedure legali;
- ii) dare esecuzione alle Condizioni Generali;
- iii) replicare alle contestazioni secondo cui il Materiale viola diritti di terzi;
- iv) proteggere i diritti, la proprietà o i requisiti di sicurezza di TocToc e dei suoi Clienti.

**18.5.** REGOLE DI UTILIZZO: TocToc non controlla il contenuto dello spazio web del Cliente il quale rimane unico responsabile dei contenuti e dei materiali pubblicati sul sito. Il Cliente si obbliga a rispettare le leggi ed i regolamenti applicabili ed in particolare a non pubblicare contenuti a carattere pornografico o pedopornografico, lesivi dell'immagini altrui o comunque diffamatori o dei diritti d'autore di terzi.

**18.6.** RESPONSABILITÀ DI TOCTOC: il Servizio WEBSITE sarà disponibile 24 ore al giorno per sette giorni alla settimana, escluse e salvo eventuali sospensioni per interventi di manutenzione. TocToc non sarà responsabile per eventuali interruzioni del servizio che si impegna a ripristinare nel minor tempo possibile. TocToc potrà, in ogni momento, interrompere la prestazione del servizio qualora ricorrano motivate ragioni di sicurezza e/o garanzia di riservatezza, dandone in tal caso comunicazione al Cliente. TocToc non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile in caso di malfunzionamento del Servizio WEBSITE dipendente da eventi fuori dal ragionevole controllo di TocToc quali, a titolo esemplificativo: (i) eventi di forza maggiore; (ii) eventi dipendenti da fatto di terzi quali, a titolo meramente esemplificativo, l'interruzione o il malfunzionamento dei servizi degli operatori di telecomunicazioni e/o delle linee elettriche ovvero atti od omissioni delle competenti Registration Authority; (iii) malfunzionamento dei terminali o degli altri sistemi di comunicazione utilizzati dal Cliente.

**18.7.** DISATTIVAZIONE: al termine del contratto, per qualsivoglia ragione, il cliente dovrà provvedere a sue spese e per tempo ad effettuare il cambio maintainer del dominio. TocToc disattiverà il sito e il rinnovo del dominio alla scadenza indicata.

**18.8.** CONTESTAZIONI: il Cliente è tenuto a comunicare eventuali irregolarità del Servizio WEBSITE mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le successive 48 ore. La mancata segnalazione nei modi e nei termini di cui sopra solleva TocToc da ogni responsabilità.

**18.9.** APPARATI: TocToc non fornisce al Cliente alcun apparato.

### 19. SPECIFICHE CONDIZIONI DEL SERVIZIO MAIL

**19.1.** DIMENSIONI E NUMERO DELLE CASELLE: il numero di caselle di posta attivabili dal Cliente ed il limite dimensionale per ciascuna casella è indicato nell'offerta e non può essere superato. Il Cliente avrà la possibilità di acquistare caselle di posta elettronica addizionali, secondo i pacchetti in offerta al costo applicato da TocToc al

momento dell'acquisto del pacchetto addizionale. I termini e condizioni per l'utilizzo delle caselle di posta elettronica addizionali saranno i medesimi di cui le presenti condizioni di contratto specifiche. Il Cliente sarà il solo ed esclusivo responsabile della periodica cancellazione dei messaggi dal server, in modo che la totale occupazione dello spazio a disposizione non causi il blocco della casella. Il venir meno degli effetti del contratto principale, ovvero del Servizio MAIL al quale la casella di posta è collegata, comporterà automaticamente il venir meno degli effetti dei servizi aggiuntivi acquistati restando salvo ed impregiudicato il diritto di TocToc al pagamento dell'intero corrispettivo previsto per i servizi aggiuntivi. La quota spazio aggiuntiva potrà essere associata solamente a caselle di posta attive e funzionanti. In caso di modifica dello username o di eliminazione o disattivazione per qualsivoglia motivo della casella di posta a cui è stata associata la quota spazio, sarà responsabilità del Cliente continuare ad utilizzarlo assegnandolo ad una casella di posta attiva.

**19.2.** DATI: tutti i dati e i contenuti inviati e/o ricevuti dal Cliente da o tramite il Servizio MAIL sono e rimangono di esclusiva proprietà del Cliente stesso. Il Cliente, conseguentemente, si assume ogni e qualsivoglia responsabilità su tali dati e sul loro contenuto.

**19.3.** REGOLE DI UTILIZZO: Il Cliente si impegna a non utilizzare i Servizi per finalità illecite, a rispettare le regole di utilizzo dei singoli Servizi indicate nell'offerta, ed a non violare in alcun modo tutte le norme nazionali ed internazionali, anche regolamentari, applicabili. Il Cliente si impegna, inoltre, a rispettare le regole di Netiquette. In particolare il Cliente garantisce che non effettuerà direttamente e/o indirettamente SPAM, ovvero l'invio, via e-mail, di comunicazioni non autorizzate, non richieste e/o non sollecitate dai destinatari. TocToc ricorda che tale pratica è vietata oltre che dalle regole di Netiquette anche dal Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali). TocToc sottolinea, inoltre, che considererà il Cliente responsabile anche qualora l'attività illegale di spam venga effettuata anche attraverso indirizzi di posta diversi da quello acquistato da TocToc e coinvolga anche indirettamente un Servizio di TocToc o direttamente la struttura tecnica di TocToc (ad esempio: promozione non autorizzata di sito internet in hosting presso TocToc). TocToc si riserva il diritto di sospendere immediatamente il Servizio qualora, a suo insindacabile giudizio o attraverso segnalazione di terzi, ritenga che il Cliente attraverso il Servizio compia attività violative degli obblighi previsti nel presente articolo. In tal caso, il Cliente, a seguito di segnalazione anche via e-mail da parte di TocToc, dovrà provvedere immediatamente ad eliminare le cause della contestazione od a fornire idonea documentazione provante il pieno rispetto della normativa vigente della attività da lui svolta. In caso di mancato immediato riscontro TocToc avrà il diritto di risolvere immediatamente il contratto fermo restando il diritto all'integrale pagamento del corrispettivo ed il diritto di TocToc ad agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti. Resta inteso che TocToc, a suo insindacabile giudizio, a seguito dell'accertamento dell'avvenuto spam, potrà in ogni caso risolvere il contratto.

**19.4.** TocToc cancellerà le mailbox e tutti i dati in esse contenuti per quei domini per i quali il DNS è stato configurato in modo tale che il record MX è puntato da almeno 7 giorni verso server diversi da quelli di proprietà TocToc, con conseguente impossibilità di ricevere posta su server TocToc da almeno 7 giorni.

**19.5.** APPARATI: TocToc non fornisce al Cliente alcun apparato.

## **20. SPECIFICHE CONDIZIONI DEL SERVIZIO VIDEO LIVE CHAT, CHAT BOT, CERTID**

### **PREMESSE**

**20.1.** Le soluzioni Toc Toc rappresentano lo strumento principe per l'interazione attraverso il WEB, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nella fase negoziale di formulazione della proposta commerciale, di contrattualizzazione dell'utente, di video identificazione del cliente finale ed eventuale emissione di firma elettronica, come anche nella successiva ed eventuale fase di assistenza post-vendita.

**20.2.** Gli utenti (clienti finali) del Cliente di TocToc, potranno quindi inserire messaggi ai quali il Cliente stesso potrà rispondere in tempo reale o eseguire la procedura di identificazione attraverso una registrazione video/audio e la raccolta dei documenti di identità, oltre ai dati personali dell'utente.

**20.3.** TocToc non sarà in nessun modo responsabile del contenuto dell'interazione tra Cliente e utente come anche dei messaggi e delle grafiche che il Cliente configurerà sulla soluzione TocToc.

**20.4.** Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza di file di Log e l'utilizzo di cookie, relativi all'utilizzo dei servizi, generati e/o conservati a cura di TocToc per la corretta gestione delle sessioni, per il monitoraggio delle prestazioni, per l'utilizzo delle funzionalità, per la sicurezza, nel rispetto di tutte le norme di legge o regolamento applicabili, per il periodo di tempo massimo consentito dalla normativa vigente. Il contenuto del Log ha carattere di riservatezza e potrà essere esibito da TocToc solo su richiesta delle autorità competenti ed in osservanza della normativa vigente. Il Cliente riconosce e accetta che TocToc avrà il diritto di memorizzare il materiale nonché rivelarlo a terzi ove ciò sia richiesto dalla legge o dall'Autorità o sia necessario per:

- adempiere a procedure legali;
- dare esecuzione alle Condizioni Generali;
- replicare alle contestazioni secondo cui il Materiale viola diritti di terzi;
- proteggere i diritti, le proprietà o i requisiti di sicurezza di TocToc e dei suoi Clienti.

Sarà cura del Cliente darne informativa ai propri utenti ed inserire nella propria cookie policy TocToc quale partner terzo.

**20.5.** Il software oggetto dell'Offerta è registrato e protetto da copyright di proprietà di TocToc Srl e/o da altri diritti di proprietà intellettuale, ed è stato realizzato per funzionare, secondo le specifiche tecniche minime indicate nell'Allegato Tecnico Commerciale, sotto la piena ed esclusiva responsabilità del Cliente. I servizi TocToc consentono di interagire via web attraverso le modalità di interazione previste, ai termini e alle condizioni di cui al presente regolamento.

### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

**20.6.** I servizi TocToc messi a disposizione del Cliente - che si configura quale "Titolare del trattamento" - per loro stessa natura, agevolando l'interazione efficace tra il Cliente ed i suoi utenti, permettono la possibilità di raccogliere e trattare dati personali degli utenti (ad es nome, cognome, luogo e data di nascita, documento di identità, telefono, email, codice fiscale, residenza).

**20.7.** In tale evenienza, TocToc si trova a trattare in diverse modalità tali dati e pertanto deve essere nominato dal Titolare quale Responsabile del trattamento dei dati personali con la facoltà di sub nomina per i suoi fornitori.

**20.8.** Pertanto il Cliente nella eventualità che i dati dei suoi utenti possano essere raccolti e trattati attraverso i servizi toctoc, erogati con la sottoscrizione del presente Contratto, si impegna a nominare TocToc quale responsabile esterno del trattamento dei

dati degli utenti finali. TocToc, in attuazione a quanto prescritto all'art. 28, comma 3, Reg. UE 679/2016 si impegna, parimenti, a stipulare, unitamente al presente contratto, idoneo atto giuridico di nomina a Responsabile al Trattamento dei dati in riferimento alle Attività di cui al presente contratto.

**20.9.** Durante la sessione di video chat o di video identificazione (o le diverse forme di contatto predisposte via WEB), il Titolare provvede, ove ciò si renda necessario, a rendere all'utente l'informativa prevista dal Reg. UE 2016/679 (Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali), in modo da ottenere il consenso di questo al trattamento dei dati personali. A tal fine, TocToc si impegna a predisporre l'automatismo tecnico che permetterà l'esposizione della necessaria Informativa e di acquisire e memorizzare i consensi dell'utente. Resta fermo che l'informativa dovrà essere resa in un momento precedente alla registrazione dei dati richiesti.

**20.10.** TocToc gestisce un sistema di protezione dei dati in accordo allo standard ISO IEC 27001:2013, pertanto i dati oggetto del servizio sono trattati attraverso processi e sistemi soggetti all'applicazione di contromisure logiche e fisiche per la prevenzione di eventi che possono compromettere la confidenzialità, integrità e disponibilità delle informazioni.

### **LIMITI DELLE INFORMAZIONI INSERITE**

**20.11.** Il Cliente si impegna ed obbliga a non permettere l'accesso al servizio a terze persone non autorizzate né a cedere e/o permettere l'uso da parte di terze persone del nome utente e password come sopra concesse.

**20.12.** Il Cliente è responsabile della riservatezza della password e dell'account e deve notificare a Toc Toc se la password viene persa, rubata, comunicata a terzi, pubblicata o comunque compromessa in altro modo.

**20.13.** Il Cliente accetta di essere responsabile per qualsiasi attività che venga svolta nel proprio account.

**20.14.** L'uso non autorizzato dell'account o qualsiasi violazione della sicurezza del Sito devono essere notificati immediatamente a TocToc Srl Via Alessio Baldovinetti, 83 00142 Roma (RM) Partita IVA: 12925931003 - TEL. 06 5030962 - MAIL info@toctoc.me

### **DILIGENZA PROFESSIONALE DEL CLIENTE**

**20.15.** TocToc mette a disposizione del Cliente una semplice "online platform" e non contribuisce in alcun modo a determinare il contenuto delle informazioni fornite all'utente o l'uso che viene comunque fatto della soluzione TocToc. Sarà di conseguenza esclusivamente il Cliente a rispondere di eventuali violazioni commesse servendosi del Servizio (a titolo esemplificativo e non esaustivo, delle violazioni della normativa interna ed euro-unitaria in materia di e-commerce e di tutela del consumatore).

**20.16.** Nel caso in cui venga a conoscenza dell'iscrizione di 3 (tre) giudizi civili contro il Cliente e/o della soccombenza di questo in 1 (uno) dei predetti giudizi e/o della ricezione da parte dello stesso di 1 (un) provvedimento dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato che accertino una violazione del Codice del consumo, TocToc avrà la facoltà di risolvere il Contratto, salvo ed impregiudicato il diritto al risarcimento del danno patito.

**20.17.** A tal fine, TocToc invierà la comunicazione di cui all'art. 1456 c.c. entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione della comunicazione con cui il Cliente lo informi dei verificarsi di uno o più dei citati eventi o, in mancanza di tale comunicazione, dal giorno in cui sia comunque venuto a conoscenza dell'accaduto.

**20.18.** TocToc mette a disposizione di singoli utenti del Cliente e/o delle relative associazioni di categoria un apposito indirizzo e-mail info@toctoc.me per allegare la documentazione attestante la pendenza di eventuali giudizi civili e/o procedimenti amministrativi nei quali viene contestato un illecito consumeristico commesso dal Cliente attraverso un improprio utilizzo della soluzione Video Live Chat TocToc.

### **21. DICHIARAZIONI FINALI DEL CLIENTE**

**21.1.** Il Cliente rinuncia a proporre eccezioni senza aver preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni.

**21.2.** Il Cliente autorizza TocToc a menzionare la propria denominazione sociale e/o il proprio marchio, esclusivamente per fini di divulgazione a terzi dell'elenco dei nominativi dei suoi clienti.

**21.3.** Il Cliente dichiara di essere consapevole e di accettare il fatto che TocToc potrà modificare in ogni momento le presenti Condizioni generali ovvero altra documentazione facente parte del Contratto. Tali modifiche saranno comunicate al Cliente tramite email o posta elettronica certificata o pubblicazione sulla Piattaforma Web ed avranno efficacia decorsi 30 (trenta) giorni dalla loro comunicazione o pubblicazione. Qualora il Cliente non intenda accettare le suddette modifiche avrà la facoltà di recedere dal Contratto entro il termine di efficacia delle stesse tramite comunicazione da effettuarsi a TocToc nelle modalità indicate al precedente art. 7.

**21.4.** Il Cliente riconosce ed accetta che Toc Toc si avvalga di collaborazioni esterne per svolgere in tutto o in parte le prestazioni che formano oggetto dei Servizi. Al riguardo, Toc Toc garantisce circa l'adeguata preparazione professionale dei soggetti anche esterni cui potrebbe affidare le prestazioni richieste ed assicura il controllo degli stessi in tutte le fasi del processo di realizzazione del Servizio.

**21.5.** Il Cliente prende atto ed accetta che il presente Contratto ed i diritti e gli obblighi in esso previsti non sono cedibili a terzi. E' fatta salva la cessione del Contratto da parte della TocToc ad altre società da essa controllate, collegate, partecipate o controllanti.

### **22. CLAUSOLE FINALI**

**22.1.** Per una migliore gestione del rapporto, tempestivamente, a seguito della conclusione di ciascun contratto, ciascuna delle parti nominerà un proprio responsabile per la gestione del contratto, comunicandone il nominativo all'altra parte di modo che le comunicazioni relative all'esecuzione del contratto potranno essere scambiate tramite i responsabili così nominati.

**22.2.** Il Contratto dovrà essere regolato, interpretato ed applicato in accordo con la legislazione italiana. Per quanto non espressamente regolamentato nel presente Contratto, si fa espresso rinvio alle regole generali del Codice Civile, nonché alla normativa applicabile in materia.

**22.3.** Qualora una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni Generali dovesse essere giudicata invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non comprometterà la validità delle restanti clausole che continueranno ad avere piena efficacia tra le Parti.

**22.4.** Il contratto e le annesse Offerta Economica e Allegato Tecnico Commerciale (quali parti integranti delle condizioni generali) costituiscono l'unico ed intero accordo tra le Parti e sostituiscono ogni precedente accordo e/o intesa eventualmente intercorrente tra le Parti.