

Condizioni generali e speciali relative alle prestazioni di retarus S.r.l.

Le forniture e le prestazioni (di seguito, le „Prestazioni“) di retarus S.r.l. (di seguito, „Retarus“) per tutti i clienti che non rientrano nella categoria di consumatore ai sensi del D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 (di seguito, i „Clienti“ e ciascuno un „Cliente“) sono disciplinate dalle seguenti condizioni generali (di seguito, le “CG”) e condizioni speciali (di seguito, le “CS”), nonché dalla descrizione delle Prestazioni cui si fa di volta in volta riferimento, salvo che, per il caso specifico, Retarus e il Cliente concordino diversamente per iscritto sulla base di un’offerta e della relativa accettazione (di seguito, un “Incarico Specifico”).

A. Condizioni generali per le Prestazioni di Retarus

1. Efficacia e modifiche delle CG e delle CS, gerarchia

- a. Le condizioni generali di contratto o di acquisto del Cliente sono efficaci nei confronti di Retarus esclusivamente ove quest’ultima le abbia accettate espressamente per iscritto. Le presenti CG e CS trovano applicazione in via esclusiva anche qualora Retarus, pur essendo a conoscenza di contrastanti condizioni generali di contratto o di acquisto del Cliente, esegua le Prestazioni senza eccepire riserve.
- b. Dopo la conclusione di un Incarico Specifico, le presenti CG e CS troveranno applicazione anche con riferimento a tutte le ulteriori future relazioni commerciali tra Retarus e il Cliente connesse all’esecuzione di Prestazioni, senza che sia necessario fare nuovamente riferimento espresso alle stesse.
- c. Qualora Retarus, sulla base di un Incarico Specifico, si sia impegnata nei confronti del Cliente ad eseguire Prestazioni per un periodo superiore a dodici (12) mesi (per esempio in caso di Incarichi Specifici aventi ad oggetto servizi di comunicazione), Retarus ha il diritto di modificare le presenti CG/CS in qualsiasi momento durante la durata di tale Incarico Specifico. Le modifiche delle CG e/o delle CS vengono comunicate al Cliente per iscritto o tramite e-mail almeno sei (6) settimane prima della loro entrata in vigore, unitamente ai motivi della modifica (per esempio: variazioni della disciplina normativa o degli orientamenti della giurisprudenza di legittimità, modifiche o innovazioni tecniche, nuovi requisiti organizzativi del trasporto di massa, ecc.). Le modifiche diverranno efficaci qualora il Cliente non si sia opposto per iscritto o per e-mail entro il predetto termine di sei (6) settimane (decorrente dalla ricezione della comunicazione di modifica) e Retarus abbia informato il Cliente di tale conseguenza nella comunicazione di modifica.

Qualora il Cliente si opponga ad una modifica delle CG/CS conformemente a quanto previsto al precedente capoverso, Retarus ha il diritto di risolvere il relativo Incarico Specifico entro il termine di due (2) settimane dalla ricezione dell’opposizione del Cliente, con osservanza di un idoneo termine di preavviso. La durata massima di tale termine di preavviso corrisponderà al minore tra (x) sei (6) mesi e (y) la durata residua dell’Incarico Specifico.

- d. In caso di difformità tra singole disposizioni relative ad un Incarico Specifico, vale la seguente gerarchia dei documenti, con ciò intendendosi che, in caso di contrasto, le disposizioni dei documenti nominati per primi prevalgono su quelle dei documenti nominati successivamente:
 - (i) Incarico Specifico,
 - (ii) CS,
 - (iii) CG,
 - (iv) Descrizione delle prestazioni.

2. Conclusione di Incarichi Specifici

- a. Tutte le offerte di Retarus relative a Prestazioni vanno intese come non vincolanti, a meno che le offerte di Retarus non prevedano diversamente in modo espresso. Retarus ha il diritto di accettare offerte del Cliente relative a Prestazioni entro due (2) settimane dalla ricezione delle stesse.
- b. Accordi aggiuntivi o complementari ad un Incarico Specifico richiedono, per la loro validità ed efficacia, la forma scritta ed un richiamo espresso al relativo Incarico Specifico. Con riferimento a dichiarazioni e garanzie trovano applicazione anche i requisiti di cui all’art. 3, lettera b. delle presenti CG.

3. Ambito e oggetto delle Prestazioni

- a. La descrizione della Prestazione (oggetto, contenuto, ambito, dati tecnici, caratteristiche, specificazione, configurazione, ecc.) risulta di volta in volta dall’Incarico Specifico, dalle CS, così come dalle descrizioni delle Prestazioni cui si fa di volta in volta riferimento.
- b. Le descrizioni delle Prestazioni, in particolare quelle contenute nell’*„Enterprise Administration Services Portal“* („EAS“), vanno intese esclusivamente come descrizione della natura delle Prestazioni e non come dichiarazione di particolari caratteristiche o come garanzia. Dichiarazioni circa la Prestazione valgono come dichiarazioni circa le caratteristiche della Prestazione ovvero come garanzie in senso giuridico solo ove prestate per iscritto dalla direzione di Retarus ed espressamente indicate come „dichiarazione“ o „garanzia“.
- c. Salvo che sia concordato diversamente nell’Incarico Specifico, Retarus si riserva di apportare, anche nel corso della durata di un Incarico Specifico, modifiche tecniche, strutturali e/o funzionali alle/delle Prestazioni, a condizione che
 - (i) i requisiti per le Prestazioni descritti nel relativo Incarico Specifico vengano essenzialmente soddisfatti, e
 - (ii) la modifica sia ragionevolmente accettabile per la maggioranza dei Clienti (di seguito, le “Modifiche di Lieve Entità”).
- d. La facoltà di Retarus di apportare Modifiche di Lieve Entità ai sensi della precedente lettera c. include, in particolare, il diritto di Retarus
 - (i) di non supportare più formati di dati o sistemi tecnici superati o non più diffusi;
 - (ii) di modificare strutturalmente (con riferimento a forma, colore e dimensione) le interfacce utente o i contenuti dei messaggi, qualora ciò sia necessario o opportuno per l’esecuzione delle Prestazioni;
 - (iii) di modificare i requisiti per i sistemi del Cliente, qualora ciò sia necessario od opportuno per l’esecuzione delle Prestazioni in conformità alle disposizioni contrattuali.

Le Modifiche di Lieve Entità vengono rese note tramite la predisposizione di una descrizione aggiornata delle Prestazioni nell’EAS, con contestuale indicazione della data di applicazione di tali Modifiche di Lieve Entità. Il Cliente si impegna a tenersi al corrente circa l’implementazione di modifiche attraverso la regolare consultazione dell’EAS.

- e. Prestazioni parziali e/o Prestazioni anticipate da parte di Retarus sono consentite qualora ragionevolmente accettabili per il Cliente.
- f. Qualora la Prestazione di Retarus consista nella fornitura di beni, essa avviene “ex works” (EXW) ai sensi degli Incoterms 2010, salvo che le presenti CG/CS o l’Incarico Specifico prevedano diversamente.
- g. Retarus è tenuta a fornire al Cliente software, dispositivi o altra apparecchiatura tecnica solo qualora e nei limiti di quanto concordato espressamente nell’Incarico Specifico. In caso contrario, il Cliente è tenuto a procurarsi a propria cura e spese tali software, dispositivi o altra apparecchiatura tecnica. Nel caso in cui un Incarico Specifico preveda la fornitura, da parte di Retarus, di software, dispositivi o altra apparecchiatura tecnica, tale cessione sarà limitata temporalmente alla durata dell’Incarico Specifico.

In questo caso, il Cliente è tenuto ad installare personalmente tali software, dispositivi o altra apparecchiatura tecnica, a meno che l'Incarico Specifico non preveda diversamente. Per eventuali servizi di installazione di Retarus vale la parte II delle CS („CS per i Servizi CSS“), salvo che venga diversamente concordato nell'Incarico Specifico.

- h. Ciascun durata indicata nell'Incarico Specifico inizia con la prima messa a disposizione della Prestazione da parte di Retarus, salvo che l'art. 8, lettera b, delle presenti CG o l'Incarico Specifico non prevedano diversamente. La prima messa a disposizione della Prestazione viene comunicata per iscritto (anche tramite fax o e-mail) da Retarus al Cliente (di seguito, la **“Comunicazione di Messa a Disposizione”**). Da tale momento, tutte le Prestazioni pronte per l'utilizzo devono essere pagate dal Cliente in conformità a quanto previsto nell'Incarico Specifico, salvo che l'Incarico Specifico preveda espressamente un diverso termine. Qualora più Prestazioni siano oggetto di un Incarico Specifico e vengano messe a disposizione in momenti diversi, al fine di determinare l'inizio della durata di tutte le Prestazioni oggetto dell'Incarico Specifico si fa riferimento alla Comunicazione di Messa a Disposizione relativa alla Prestazione messa a disposizione da ultima, indipendentemente dal, e senza pregiudizio per, l'obbligo già sorto di pagare il corrispettivo per le Prestazioni già messe a disposizione e fruibili separatamente, e salvo che le parti abbiano concordato diversamente per il caso specifico.
- i. Nell'esecuzione di un Incarico Specifico, le parti sono tenute a rispettare le applicabili norme di legge relative alla protezione dei dati. Qualora sia necessario che Retarus effettui il trattamento di dati personali per conto del Cliente, le parti concluderanno un corrispondente accordo.

4. Termini per l'esecuzione delle Prestazioni e ritardo

- a. Termini e scadenze (di seguito, i **„Termini per l'Esecuzione“**) hanno carattere meramente indicativo e non vincolante, a meno che non siano espressamente concordati quali termini e/o scadenze vincolanti nel relativo Incarico Specifico. Con riferimento a Termini per l'Esecuzione vincolanti, Retarus sarà considerata in ritardo esclusivamente dal momento e a condizione che l'esecuzione della Prestazione sia esigibile, il Cliente abbia inutilmente comunicato a Retarus per iscritto un idoneo termine supplementare entro cui adempiere alla Prestazione, e il ritardo di Retarus sia da considerarsi imputabile a Retarus ai sensi delle presenti CG.
- b. Il rispetto di Termini per l'Esecuzione vincolanti da parte di Retarus presuppone il tempestivo e regolare adempimento, conformemente alle disposizioni contrattuali, di tutti gli obblighi di cooperazione e *compliance* da parte del Cliente (tra cui, in particolare, quelli indicati all'art. 3 delle CS per i Servizi di Comunicazione), così come il rispetto delle condizioni di pagamento concordate e degli ulteriori obblighi del Cliente. Qualora tali presupposti non vengano soddisfatti tempestivamente dal Cliente (colpevolmente o incolpevolmente), i Termini per l'Esecuzione vincolanti saranno posticipati corrispondentemente. Retarus si riserva inoltre di far valere ulteriori eccezioni ed obiezioni, salvo che le CS per i Servizi di Comunicazione o l'Incarico Specifico prevedano espressamente una disciplina diversa.
- c. Qualora il mancato rispetto dei Termini per l'Esecuzione sia riconducibile a forza maggiore, per esempio: mobilitazione, guerra, ribellione o eventi simili, quali sciopero o serrata, i Termini per l'Esecuzione saranno corrispondentemente posticipati della durata dei predetti impedimenti.
- d. Tutte le Prestazioni di Retarus sono subordinate ad un approvvigionamento corretto, tempestivo e privo di vizi di Retarus presso i propri fornitori, salvo che Retarus e il Cliente non concordino diversamente per iscritto nell'Incarico Specifico, in via eccezionale e con riferimento al singolo caso. In forza della presente riserva, Retarus non è responsabile per ritardi che derivino da un approvvigionamento non corretto, intempestivo o viziato presso i propri fornitori, ed in tali casi è legittimata ad interrompere anticipatamente e/o non effettuare la Prestazione interessata o, qualora l'Incarico Specifico sia complessivamente interessato, a risolvere anticipatamente

l'Incarico Specifico. In ogni caso, Retarus informerà il Cliente tempestivamente in caso di approvvigionamento di Retarus non corretto, intempestivo o viziato presso i propri fornitori, qualora e nella misura in cui le Prestazioni da eseguire in favore del Cliente ne siano interessate.

5. Prezzi e condizioni di pagamento

- a. I prezzi concordati nell'Incarico Specifico si intendono franco fabbrica, al netto delle imposte applicabili e degli eventuali costi di imballaggio.
- b. Qualora, in forza di un Incarico Specifico, Retarus si sia impegnata nei confronti del Cliente all'esecuzione di Prestazioni per un periodo superiore a dodici (12) mesi (ad esempio in caso di Incarichi Specifici aventi ad oggetto servizi di comunicazione), Retarus ha il diritto di richiedere un aumento dei prezzi concordati che corrisponda all'evoluzione dei costi che Retarus deve sostenere (con ciò intendendosi i costi e le spese per i beni e/o i servizi che siano direttamente ed immediatamente rilevanti per la fornitura delle Prestazioni al Cliente). L'aumento dei prezzi diventerà efficace solo dal momento in cui la richiesta di aumento dei prezzi sia stata comunicata per iscritto (anche tramite fax o e-mail) al Cliente, unitamente all'indicazione dell'evoluzione dei costi, e il Cliente non abbia contestato per iscritto tale richiesta entro due (2) settimane dalla relativa ricezione. Qualora il Cliente contesti efficacemente l'aumento dei prezzi, Retarus ha il diritto di risolvere il relativo Incarico Specifico, con un osservanza di un idoneo termine di preavviso, mediante comunicazione scritta da inviarsi entro due (2) settimane dalla ricezione della contestazione del Cliente. La durata massima di tale termine di preavviso corrisponderà al minore tra (x) sei (6) mesi e (y) la durata residua dell'Incarico Specifico. Nella richiesta di aumento dei prezzi, Retarus informerà il Cliente del diritto di opporsi, così come delle conseguenze dell'eventuale opposizione.
- c. Qualora Retarus non riceva copertura assicurativa per eventuali mancati pagamenti da parte del Cliente, e non sia stabilito diversamente nell'Incarico Specifico, le Prestazioni di Retarus vengono eseguite solo a fronte di pagamento anticipato o della consegna di altra adeguata garanzia.
- d. Qualora Retarus, in deroga a quanto previsto dalla precedente lettera c. di questo articolo 5, esegua le Prestazioni non a fronte di pagamento anticipato o idonea garanzia, il Cliente è tenuto ad effettuare i pagamenti immediatamente dopo la ricezione della relativa fattura, salvo che nell'Incarico Specifico sia concordato un diverso termine di pagamento. L'emissione della fattura avviene immediatamente dopo l'esecuzione delle Prestazioni, ovvero mensilmente in caso di Prestazioni la cui esecuzione duri nel tempo, salvo che sia concordato un diverso termine di fatturazione nell'Incarico Specifico. Qualora la messa a disposizione della fattura sia ritardata per circostanze non imputabili a Retarus, o qualora sia disciplinato espressamente in modo diverso in un corrispondente Incarico Specifico, l'emissione della prima fattura avverrà al più tardi due mesi dopo la conclusione del relativo Incarico Specifico.
- e. Qualora il Cliente sia in ritardo con i pagamenti con riferimento ad un credito o credito parziale non contestato, Retarus ha il diritto, con congruo preavviso, di eseguire ulteriori Prestazioni solo a fronte di pagamento anticipato, di richiedere il pagamento immediato di tutte le fatture non pagate, e di condizionare l'esecuzione di ulteriori Prestazioni alla consegna di idonea garanzia.
- f. Eventuali contestazioni circa l'importo di somme addebitate in base all'utilizzo devono essere sollevate dal Cliente per iscritto tempestivamente dopo la ricezione della relativa fattura. Ciascuna fattura di Retarus si considera accettata trascorse otto (8) settimane dalla relativa data di emissione, qualora entro tale termine il Cliente non abbia sollevato obiezioni per iscritto.
- g. Fermo restando quanto previsto alla successiva lettera h., i pagamenti sono da effettuare senza detrazioni mediante bonifico, in conformità ai riferimenti bancari forniti da Retarus, salvo che le parti concordino nell'Incarico Specifico un pagamento tramite il sistema di addebito diretto SEPA tra imprese. Retarus accetta cambiali e assegni solo qualora preventivamente concordato e in ogni caso a condizione del

buon fine del pagamento. Eventuali spese e oneri bancari e di sconto sono a carico del Cliente.

- h. Le parti concordano che, nel corso della durata di un rapporto di addebito diretto SEPA tra imprese, il termine per l'informazione preventiva (notifica) circa un addebito imminente è ridotto a cinque (5) giorni. La notifica dell'addebito avviene tramite annotazione nella relativa fattura.
- i. Il Cliente può effettuare compensazioni solo con crediti non contestati o accertati con sentenza passata in giudicato, e può far valere eventuali eccezioni di inadempimento previste dalla legge o eventuali diritti di ritenzione solo sulla base di tali crediti. Resta inoltre inteso che il Cliente può esercitare eventuali eccezioni di inadempimento solo con riferimento a controcrediti che derivino dallo stesso Incarico Specifico.
- j. Qualora e fintantoché il Cliente sia in ritardo con i pagamenti, Retarus si riserva il diritto, dandone idoneo preavviso, di rifiutare l'esecuzione di ulteriori prestazioni relative al rapporto commerciale con il Cliente, anche qualora tali prestazioni non siano connesse alle Prestazioni per cui il Cliente non ha ancora effettuato il pagamento. Rimane in ogni caso ferma la facoltà di Retarus di far valere ulteriori diritti che spettino alla stessa.

6. Sub-incarico a terzi

- a. Salvo che sia disposto diversamente nell'accordo relativo al trattamento dei dati personali per conto del titolare del trattamento o nell'Incarico Specifico, il Cliente accetta che Retarus, per l'esecuzione delle proprie Prestazioni, possa incaricare imprese collegate a Retarus e/o altre imprese.
- b. Nel caso e nella misura in cui Retarus incarichi altre imprese per l'esecuzione di Prestazioni, gli accordi contrattuali verranno redatti in modo tale da corrispondere sostanzialmente ai requisiti di riservatezza, protezione e sicurezza dei dati che derivino dall'Incarico Specifico.

7. Responsabilità di Retarus e prescrizione

- a. Salvo il caso di dolo o colpa grave, e fatta salva qualsiasi altra limitazione prevista dalla normativa applicabile, la responsabilità di Retarus derivante da, o connessa a, una violazione di obbligazioni che fanno capo alla stessa è limitata, per quanto riguarda il valore, all'importo del relativo Incarico Specifico. In caso di remunerazione periodica o corrente, la responsabilità di Retarus è limitata al valore maggiore tra (x) la remunerazione annua prevista dal relativo Incarico Specifico, e (y) €50.000. Con riferimento ad Incarichi Specifici che abbiano ad oggetto l'esecuzione di Prestazioni protratte nel tempo, i limiti di cui alla presente lettera b. valgono con riferimento a ciascun evento ed a ciascun anno di durata dell'Incarico Specifico.
- b. In occasione della stipula di un Incarico Specifico, il Cliente può chiedere di negoziare con Retarus una responsabilità per singolo evento e/o per anno di durata dell'Incarico Specifico che superi i limiti previsti alla precedente lettera a. del presente articolo 7, con contestuale adeguamento del corrispettivo.
- c. Le disposizioni di cui alle precedenti lettere del presente articolo 7 si applicano corrispondentemente anche al caso di richieste di rimborso spese e altre richieste di indennizzo o risarcimento, o altre azioni di responsabilità del Cliente nei confronti di Retarus.

8. Cessazione di un Incarico Specifico

- a. Salvo che in un Incarico Specifico sia concordato diversamente, ciascun Incarico Specifico ha una durata minima di trentasei (36) mesi e, alla scadenza, si rinnova di volta in volta automaticamente di dodici (12) mesi, salvo che una parte comunichi per iscritto all'altra la propria disdetta con preavviso di almeno tre (3) mesi rispetto alla relativa scadenza.
- b. Durante il periodo di durata minima, l'Incarico Specifico può essere risolto esclusivamente nei casi previsti dalla legge, dall'Incarico Specifico, dalle CG, dalle CS o dagli altri accordi stipulati tra le parti, salvo che le parti abbiano concordato espressamente un periodo di prova. Nel caso in cui venga

stabilito un periodo di prova, ciascuna parte ha il diritto di recedere in qualsiasi momento dall'Incarico Specifico, con efficacia a partire dalla fine del periodo di prova concordato, purché comunichi per iscritto all'altra parte tale intenzione prima della scadenza del periodo di prova. Qualora non venga comunicata, prima della fine del periodo di prova, l'intenzione di recedere dall'Incarico Specifico, questo prosegue, e la durata minima inizia a decorrere dalla data di scadenza del periodo di prova, in deroga a quanto previsto alla lettera h. dell'articolo 3 delle presenti CG.

- c. Qualora il Cliente, prima della scadenza della durata minima, dichiari, per motivi non dipendenti da Retarus, di non voler fruire della Prestazione, ovvero qualora il Cliente interrompa la fruizione della Prestazione prima della scadenza della durata minima definita nell'Incarico Specifico, Retarus potrà, senza alcun obbligo in tal senso, dichiararsi d'accordo a risolvere l'Incarico Specifico con effetto a partire dal mese seguente, a condizione che il Cliente, in aggiunta ai corrispettivi dovuti per le Prestazioni eseguite sino a tale momento, paghi a Retarus un idoneo corrispettivo per la risoluzione con riferimento alle Prestazioni non ancora eseguite da Retarus, salvo che l'Incarico Specifico disponga diversamente.
- d. Qualora in un Incarico Specifico siano concordate Prestazioni diverse che siano tra loro separabili ed utilizzabili indipendentemente da parte di un Cliente, Retarus si riserva il diritto di risolvere l'Incarico Specifico con riferimento a singole Prestazioni (risoluzione parziale).

9. Impegni di riservatezza, promozione dell'attività di Retarus

- a. Per "Informazioni Confidenziali" si intendono, ai fini di cui al presente articolo 9, tutte le informazioni e i dati incorporati su qualsiasi supporto, elettronici o comunicati in forma orale, che una parte comunichi alla, o metta a disposizione della, altra parte in connessione all'esecuzione di un Incarico Specifico, qualora espressamente indicati come confidenziali o da ritenersi tali in considerazione della loro natura. Con riferimento al contenuto di ciascun Incarico Specifico e delle Informazioni Confidenziali comunicate o comunque messe a disposizione dall'altra parte, ciascuna parte si impegna (i) a trattare tali dati e informazioni in maniera strettamente riservata e confidenziale, senza comunicarli a terzi, (ii) ad utilizzare tali dati e informazioni esclusivamente per i fini di cui al relativo Incarico Specifico, e (iii) a mettere a disposizione tali dati e informazioni esclusivamente ai collaboratori e ai terzi che debbano avervi accesso („need to know“) in connessione con l'esecuzione delle Prestazioni previste nel relativo Incarico Specifico, a condizione che tali collaboratori o terzi siano soggetti a doveri di riservatezza che corrispondano quantomeno a quelli previsti nella presente lettera a..
- b. Gli obblighi di cui alla precedente lettera a. di questo articolo 9 non trovano applicazione qualora le Informazioni Riservate (i) fossero già note alla parte ricevente, senza obblighi di trattarle in maniera riservata, prima della comunicazione o messa a disposizione ad opera dell'altra parte, (ii) siano o divengano di dominio pubblico, senza che ciò sia riconducibile alla violazione, ad opera di una parte, degli obblighi di cui alla precedente lettera a., (iii) vengano comunicate o trasmesse legittimamente alla parte ricevente da un terzo senza obblighi di riservatezza, (iv) siano state sviluppate dalla parte ricevente indipendentemente in maniera dimostrabile, (v) debbano essere rese note ad autorità pubbliche sulla base di disposizioni di legge o di ordini di autorità giudiziarie, o (vi) siano esentate dagli obblighi di riservatezza mediante comunicazione scritta con cui la parte trasmittente rinunci espressamente al trattamento confidenziale.
- c. Senza pregiudizio per gli obblighi di riservatezza di cui alla lettera a. del presente articolo 9, Retarus è autorizzata ad utilizzare il nome del Cliente ed il logo del Cliente, così come la denominazione e/o una breve descrizione delle Prestazioni eseguite in favore del Cliente, a fini di una adeguata promozione della propria attività e dei propri servizi.

10. Disposizioni generali

- a. Tutti gli Incarichi Specifici tra Retarus e il Cliente, così come la loro formazione e risoluzione, sono disciplinati in via esclusiva dalla legge italiana, con espressa esclusione dell'applicazione delle norme di diritto internazionale privato e della Convenzione di Vienna sulla vendita internazionale di merci.
- b. Ciascun Incarico Specifico e i singoli diritti e obblighi derivanti dallo stesso non possono essere trasferiti da una parte a soggetti terzi senza il preventivo consenso scritto dell'altra parte. Resta inteso che il consenso del Cliente non è necessario in caso di trasferimento, da parte di Retarus, di un Incarico Specifico o di singoli diritti od obblighi derivanti dallo stesso a società o imprese controllate da, o collegate a, Retarus ai sensi dell'art. 2359 del Codice Civile, o a terzi ai quali Retarus trasferisca, anche solo parzialmente, l'azienda per la quale l'Incarico Specifico è stato stipulato.
- c. Qualora una disposizione delle presenti CG, delle CS applicabili, o di un Incarico Specifico preveda il diritto di Retarus ad ottenere una remunerazione o il rimborso di costi o spese, l'importo di tale diritto andrà determinato, salvo che sia disposto diversamente, sulla base delle tariffe orarie concordate contrattualmente.
- d. Qualora una disposizione delle presenti CG o di un Incarico Specifico dovesse essere o diventare nulla o comunque invalida, ciò non influirà sulla efficacia e validità generale delle presenti CG o dell'Incarico Specifico, a meno che il mantenimento di tali disposizioni non rappresenti un aggravio eccessivo per una delle parti. Le parti sostituiranno la disposizione nulla o invalida con una disposizione che si avvicini nella maniera più efficace alla volontà delle parti al momento della conclusione dell'Incarico Specifico. Quanto precede trova corrispondentemente applicazione anche con riferimento all'eliminazione di eventuali lacune contrattuali.
- e. Con riferimento alle Prestazioni, il Cliente osserverà a propria cura e responsabilità le prescrizioni applicabili relative all'importazione e all'esportazione, con particolare riferimento alle disposizioni degli Stati Uniti d'America. In relazione a Prestazioni transfrontaliere, il Cliente dovrà farsi carico di eventuali dazi, tasse ed altre spese ed eseguire a propria cura e responsabilità qualsiasi procedura di legge o amministrativa, salvo che sia concordato espressamente in modo diverso.
- f. Eventuali modifiche ed integrazioni di un Incarico Specifico richiedono la forma scritta.
- g. Per qualsiasi controversia derivante da, o connessa a, un Incarico Specifico, anche in relazione alla formazione e alla risoluzione dello stesso, è competente il foro ove Retarus ha la propria sede. La scelta del foro di cui sopra deve considerarsi esclusiva solo per il Cliente.

B. Condizioni speciali per le Prestazioni di Retarus (CS)

Qualora non sia concordato diversamente nel relativo Incarico Specifico,

- le Prestazioni di Retarus che abbiano ad oggetto l'invio, la ricezione e/o ulteriori elaborazioni di messaggi o dati (di seguito, i "**Servizi di Comunicazione**") avverranno in conformità alle disposizioni della parte I delle presenti CS (le "**CS per i Servizi di Comunicazione**"), e
- le Prestazioni di Retarus che abbiano ad oggetto l'assistenza al, e/o il supporto del, Cliente, l'esecuzione di prestazioni di *set-up* presso il Cliente o attività di consulenza (di seguito "**Customer Support Service**" o "**Servizi CSS**"), avverranno in conformità alle disposizioni della parte II delle presenti CS (le "**CS per i Servizi CSS**").

Le CS applicabili hanno valore integrativo e prevalgono sulle CG in caso di contrasto, salvo che il relativo Incarico Specifico preveda diversamente.

I. CS per i Servizi di Comunicazione

1. Oggetto dei Servizi di Comunicazione

- a. Nell'ambito dei Servizi di Comunicazione, Retarus esegue per il Cliente,
 - (i) utilizzando il Sistema Retarus definito alla successiva lettera b.,
 - (ii) utilizzando servizi di ulteriori fornitori di servizi di telecomunicazione quali fornitori terzi,
 - (iii) secondo il livello di servizio definito all'articolo 2 delle presenti CS per i Servizi di Comunicazione, nonché
 - (iv) utilizzando il formato di comunicazione concordato nel relativo Incarico Specifico,
 in conformità all'ambito concordato nel relativo Incarico Specifico, in particolare le seguenti Prestazioni:
 - (i) la ricezione di messaggi e dati, e/o
 - (ii) la conservazione di messaggi e dati, qualora necessaria per l'esecuzione delle Prestazioni dovute e in quanto descritta nell'Incarico Specifico o nell'EAS, e/o
 - (iii) la messa a disposizione temporanea di messaggi e dati per il ritiro da parte del Cliente, e/o
 - (iv) l'elaborazione e la conversione di messaggi e dati per le finalità di cui al relativo Servizio di Comunicazione, e/o
 - (v) la verifica di Messaggi e Dati in relazione a rischi per la sicurezza, e/o
 - (vi) l'effettuazione di un numero concordato nell'Incarico Specifico, ovvero, in caso di mancato accordo, di un numero idoneo di tentativi di recapitare messaggi e dati al Cliente ovvero al destinatario indicato dal Cliente.

In relazione ai Servizi di Comunicazione, Retarus non si assume in alcun caso alcuna responsabilità per il buon esito della ricezione o del recapito di messaggi o dati.

- b. **Sistema Retarus** indica il sistema di trasferimento di messaggi e dati al quale Retarus ha accesso direttamente e senza la mediazione di terzi. Software, dispositivi e altra apparecchiatura tecnica installati da Retarus presso il Cliente ai sensi della lettera d., o consegnati al Cliente per l'installazione a cura di quest'ultimo ai sensi della lettera e., così come internet o altri sistemi di terzi, non costituiscono parte del Sistema Retarus.
- c. Salvo che sia espressamente concordato diversamente, Retarus, in connessione ad una trasmissione, elaborazione e/o conversione di messaggi e/o dati del Cliente, non ne verifica il contenuto, né con riferimento ad aspetti giuridici, materiali, logici, né con riferimento alla completezza.
- d. In connessione ai Servizi di Comunicazione, Retarus fornisce cosiddetti **Servizi di Set-Up** solo ove ciò sia stato concordato espressamente nel relativo Incarico Specifico. In caso contrario, il Cliente è tenuto a provvedere personalmente all'installazione. I Servizi di Set-Up includono le Prestazioni descritte nell'Incarico Specifico, che possono consistere nelle seguenti singole prestazioni:
 - (i) l'allestimento del sistema di comunicazione dati del Cliente e/o il collegamento a reti di comunicazione pubbliche, in particolare attraverso corrispondenti interfacce, per i Servizi di Comunicazione che Retarus dovrà eseguire, e/o
 - (ii) la fornitura temporanea di software e/o dispositivi tecnici per le finalità dei Servizi di Set-Up.

Ai Servizi di Set-Up di Retarus si applicano le CS per i Servizi CSS, salvo che sia concordato diversamente nell'Incarico Specifico.

- e. In connessione ai Servizi di Comunicazione, ciascuna conservazione di messaggi e dati è limitata all'ambito descritto nell'Incarico Specifico o nell'EAS, e a tali Messaggi e Dati che non vengano scartati o bloccati sulla base delle misure di filtraggio eseguite da Retarus.
- f. Retarus ha il diritto, senza pregiudizio per ulteriori diritti di opporre eccezioni previsti dalla legge, di rifiutare o interrompere, singolarmente, in parte o integralmente, la fornitura dei Servizi di Comunicazione, nel caso e nei limiti in cui
 - (i) il destinatario dei messaggi sia incluso in una *blacklist* o *block list* generalmente riconosciuta, o
 - (ii) il destinatario dei messaggi vieti una ulteriore trasmissione di messaggi allo stesso,
 - (iii) ciò sia necessario per ragioni di sicurezza pubblica, di sicurezza della rete, del mantenimento dell'integrità della rete, dell'interoperabilità dei servizi, della

- protezione dei dati, per evitare il *blacklisting* o per combattere o contrastare *spam* o virus informatici, o
- (iv) sussistano elementi concreti per ritenere che il Cliente violi gli obblighi di cui al successivo articolo 3. delle presenti CS per i Servizi di Comunicazione, con particolare riguardo alle lettere h. e i. di tale articolo.

Il presente articolo 1 delle CS per i Servizi di Comunicazione non fa sorgere alcun obbligo di Retarus al confronto degli indirizzi del Cliente con *blacklist* o *block list* generalmente riconosciute, né alla rettifica degli indirizzi del Cliente. Tali Prestazioni vengono fornite da Retarus solo in base ad un separato Incarico Specifico in conformità a quanto previsto dalle CS per i Servizi CSS. Eventuali obblighi di Retarus di informare il Cliente ai sensi dell'articolo 2., lettera c., delle presenti CS per i Servizi di Comunicazione rimangono impregiudicati dalle disposizioni di cui alla presente lettera f..

- g. Si presume che l'invio di messaggi e dati uscente dal sistema di comunicazione del Cliente e che arrivi a Retarus sia corrispondentemente disposto dal Cliente.
- h. Qualsiasi fruizione o utilizzo di un Servizio di Comunicazione da parte di soggetti terzi (ad esempio imprese o società collegate al Cliente) e qualsiasi attività di cessione o rivendita del Cliente in relazione a Servizi di Comunicazione richiede un corrispondente accordo nell'Incarico Specifico, ovvero il preventivo consenso scritto di Retarus. Qualora il Cliente violi le disposizioni di cui alla presente lettera h., Retarus avrà il diritto di risolvere il relativo Incarico Specifico. Retarus potrà rifiutare il proprio consenso solo per ragioni oggettive. Qualora sia consentita al Cliente la fruizione dei Servizi di Comunicazione da parte di un soggetto terzo, il Cliente dovrà obbligare tale soggetto terzo a fruire dei Servizi di Comunicazione in conformità agli accordi contrattuali. Il Cliente risponde per gli atti compiuti dal terzo nella stessa misura ed entro lo stesso ambito in cui il Cliente risponde per gli atti propri.

2. Livello di servizio

- a. Qualora l'Incarico Specifico non preveda espressamente in modo diverso (per esempio individuando termini vincolanti per l'esecuzione delle Prestazioni o finestre di tempo entro cui i Servizi di Comunicazione debbano essere avviati), Retarus esegue i relativi Servizi di Comunicazione senza ritardo nell'ambito delle possibilità tecniche del Sistema Retarus. Il Cliente riconosce ed accetta che i Servizi di Comunicazione dipendono dalla messa a disposizione e disponibilità di reti e mezzi di trasmissione esterni al Sistema Retarus, che vengono gestiti da gestori di rete e/o altri soggetti terzi.
- b. Il Sistema Retarus, salvo che le parti concordino diversamente (in particolare maggiori disponibilità), presenta, a partire dalla ricezione, da parte del Cliente, della notifica di messa a disposizione, una disponibilità del 99% per trimestre, con ciò intendendosi che si considera concordata una non-disponibilità tollerata pari a 1% per trimestre. Ciò significa che, per tutti i Clienti, l'esecuzione dei Servizi di Comunicazione concordati, con la concordata capacità di sistema, è possibile durante il 99% del tempo complessivo del trimestre (considerando e includendo il giorno e la notte, le domeniche e i giorni festivi con riferimento al luogo ove Retarus ha sede). Non si considerano ai fini di cui al presente paragrafo, e non rientrano nel calcolo dei tempi di indisponibilità, sospensioni temporanee dovute a ragioni di manutenzione, così come sospensioni del sistema dovute a forza maggiore o ad altre cause esterne al Sistema Retarus.
- c. Retarus informerà tempestivamente ed in forma idonea il Cliente sulla natura, misura e durata dell'interruzione o limitazione delle Prestazioni, così come dell'eventuale mancato rispetto della capacità concordata o della disponibilità del Sistema Retarus concordata, salvo che ciò sia comunque noto al Cliente. In caso di interruzioni o limitazioni delle Prestazioni che siano prevedibili per Retarus, sussiste inoltre l'impegno di Retarus di avvisare in anticipo i Clienti che dipendono dal mantenimento di una connessione ininterrotta o dalla possibilità di connettersi in qualsiasi momento, e ne abbiano preventivamente informato Retarus per iscritto con indicazione dei relativi motivi. L'obbligo di comunicazione circa l'inizio dell'interruzione non

sussiste qualora l'informazione (i) non sia oggettivamente possibile in considerazione delle circostanze, o (ii) ritarderebbe la risoluzione di interruzioni già verificatesi. In caso di una interruzione o limitazione delle Prestazioni così come in caso del mancato rispetto della capacità concordata o della disponibilità del Sistema Retarus, Retarus farà quanto possibile per riprendere o ripristinare il prima possibile la Prestazione o la capacità e disponibilità concordata.

3. Compliance e obblighi di collaborazione

Qualora Retarus e il Cliente non abbiano concordato diversamente nell'Incarico Specifico, in connessione a Servizi di Comunicazione ed in aggiunta all'obbligo di pagare il corrispettivo concordato, il Cliente assume in particolare i seguenti impegni:

- a. il Cliente assisterà Retarus in relazione alle attività di quest'ultima, così che Retarus possa fornire i Servizi di Comunicazione in conformità alle disposizioni contrattuali e ottenere eventuali autorizzazioni necessarie per i Servizi di Comunicazione, o effettuare le necessarie comunicazioni (ad esempio nei confronti di autorità di regolamentazione). Nell'ambito di tali obblighi rientrano in particolare:
- (i) la messa a disposizione o la raccolta di informazioni, dati e documenti nel formato concordato o comunque idoneo;
- (ii) la ricezione e la consegna dei dati relativi al contenuto, dei dati di controllo e degli indirizzi di volta in volta necessari per i Servizi di Comunicazione, nel formato di volta in volta concordato o comunque in un formato idoneo; e
- (iii) l'attuazione di misure con riferimento alla comunicazione aziendale propria del Cliente, per impedire qualsiasi violazione, attraverso i Servizi di Comunicazione richiesti dal Cliente, di obblighi di riservatezza e confidenzialità, di origine contrattuale o che derivino direttamente dalla legge, ovvero della normativa per la protezione del segreto della corrispondenza o delle comunicazioni a distanza.

Retarus ha il diritto di richiedere in qualsiasi momento informazioni circa le misure che il Cliente è tenuto ad adottare in conformità ai punti da (i) a (iii). Nel caso in cui il Cliente non soddisfi tale richiesta ovvero non adotti le predette misure, Retarus ha il diritto di rifiutare la prestazione dei Servizi di Comunicazione.

- b. Con riguardo a guasti, problemi o errori che si presentino nell'utilizzo dei Servizi di Comunicazione ed ai danni eventualmente derivanti dagli stessi, il Cliente deve
- (i) informare Retarus per iscritto (anche tramite fax o e-mail) immediatamente dopo la scoperta. Qualora il Cliente non rispetti tale impegno, non potrà richiedere il risarcimento dei danni che sarebbero potuti essere evitati in caso di segnalazione tempestiva; e
- (ii) indagare a propri costi e con la necessaria diligenza la causa del guasto, del problema o dell'errore, verificando in particolare se l'errore rientri nel, o derivi dal, proprio ambito di responsabilità, se sia stato causato da terzi o dal Sistema Retarus, e informare corrispondentemente Retarus per iscritto (anche tramite fax o e-mail).

Il Cliente consente a Retarus o ai soggetti terzi incaricati da Retarus in conformità alle disposizioni contrattuali l'accesso alle apparecchiature tecniche del Cliente, nella misura in cui ciò sia necessario o, secondo il parere di Retarus, utile, per la risoluzione o verifica di guasti, problemi o errori.

- c. Il Cliente deve rimborsare a Retarus le spese e i costi che sorgano in connessione a (i) misure di verifica, esame e risoluzione di errori trascurate dal Cliente, quando il Cliente ha riconosciuto o, in relazione ai propri obblighi di cui alla lettera b., ha colpevolmente mancato di riconoscere, che la Prestazione di Retarus non presenta vizi; o (ii) violazioni di uno o più doveri imposti al Cliente ai sensi delle presenti CS, salvo che il Cliente sia esente da colpa. Il tempo di lavoro impiegato sarà calcolato in conformità alle disposizioni dell'art. 10, lettera c. delle CG.
- d. Il Cliente deve mettere a disposizione, mantenere in buono stato ed aggiornare con osservanza delle regole tecniche

generalmente riconosciute, così come dei requisiti di sistema soggetti a sviluppo ed aggiornamento ai sensi dell'articolo 3, lettera d. delle CG, i software, i dispositivi e/o l'apparecchiatura tecnica necessari per la ricezione e/o l'utilizzo dei Servizi di Comunicazione.

- e. I dispositivi che Retarus metta a disposizione del Cliente al fine della ricezione o dell'utilizzo di Servizi di Comunicazione, o per eseguire test o dimostrazioni, vengono ceduti in via temporanea e rimangono di proprietà di Retarus, salvo che sia disposto diversamente nell'Incarico Specifico. Durante la durata dell'Incarico Specifico, tali dispositivi possono essere sostituiti in qualsiasi momento da Retarus con dispositivi aventi caratteristiche prestazionali comparabili e devono essere restituiti a Retarus in occasione della cessazione dell'Incarico Specifico o dell'esaurimento degli scopi di utilizzo concordati. Il Cliente deve proteggere adeguatamente i dispositivi da furto, sottrazione o danneggiamento. Il Cliente deve adottare le misure necessarie ed è responsabile per una custodia regolare dei dispositivi e protetta da accessi o interferenze di terzi, e può utilizzare i dispositivi per scopi diversi o ulteriori rispetto a quanto convenuto con Retarus solo in base ad uno specifico accordo scritto con Retarus. Il Cliente deve predisporre a propria cura e spese i mezzi necessari al funzionamento dei dispositivi (quali la corrente elettrica), nonché spazi facilmente accessibili ed adeguati al sicuro ed affidabile funzionamento dei dispositivi. Il Cliente non può vendere i dispositivi, darli in affitto o locazione, darli in pegno o costituire alcun diritto o onere sugli stessi. Il Cliente non rimuoverà dai dispositivi le indicazioni circa la proprietà degli stessi e, in caso di esercizio di diritti di pegno da parte di soggetti terzi, informerà tali terzi che i dispositivi sono di proprietà di Retarus. Danni e malfunzionamenti dei dispositivi devono essere segnalati a Retarus immediatamente. Qualora il Cliente segnali un malfunzionamento o un danno con riferimento ad un dispositivo, o qualora Retarus comunichi l'effettuazione di lavori di verifica o manutenzione con riferimento ad un dispositivo, il Cliente deve immediatamente consentire a Retarus accesso al dispositivo, ovvero, qualora ciò non sia ragionevolmente esigibile, indicare una data diversa che sia ragionevole. È escluso qualsiasi diritto di ritenzione del Cliente con riferimento a tali dispositivi.
- f. Per il caso di indisponibilità dei Servizi di Comunicazione o di problemi o limitazioni relativi alla capacità, il Cliente, con particolare riguardo a messaggi o dati con contenuto critico per l'attività del Cliente: (i) ricorrerà personalmente ed immediatamente a possibilità alternative di comunicazione, e (ii) adotterà tutte le misure ragionevoli che siano necessarie affinché Retarus possa riprendere il prima possibile la fornitura dei servizi o eseguire una trasmissione alternativa. Le parti decideranno di comune accordo circa le ulteriori azioni.
- g. Eventuali credenziali di utilizzo e accesso (*password*) consegnate al Cliente, così come indirizzi per la trasmissione di dati o per la comunicazione devono essere protetti da qualsiasi accesso o interferenza di terzi. La custodia e l'amministrazione di credenziali di utilizzo e accesso così come di indirizzi per la trasmissione di dati o per la comunicazione avviene ad esclusiva cura del Cliente. Spetta inoltre al Cliente la conservazione e salvaguardia dei propri messaggi e dati in conformità allo stato della tecnica e con la frequenza generalmente adottata nella prassi.
- h. Il Cliente si impegna ad evitare qualsiasi uso non permesso, illegittimo, contrario a norme di legge o regolamento, contrario al buon costume, sleale o anticoncorrenziale dei Servizi di Comunicazione (di seguito l'"**Utilizzo Vietato**"), e in particolare a non utilizzarli a fini di diffusione di messaggi inviati in massa o messaggi promozionali sleali o ingannevoli. Qualora, a causa di un Utilizzo Vietato da parte del Cliente Retarus venga chiamata a rispondere da soggetti terzi, il Cliente è obbligato, a semplice richiesta di Retarus, a tenere Retarus integralmente indenne e manlevata da tali pretese, nonché da qualsiasi costo o spesa derivante da, o connessa con, l'Utilizzo Vietato.
- i. Qualora in relazione ad un Servizio di Comunicazione derivi una lamentela di un destinatario, un *blacklisting* da parte di un *internet service provider*, di una organizzazione anti-spam o di un'altra rilevante organizzazione, o una simile misura pregiudizievole per l'attività di Retarus, o qualora Retarus riceva una richiesta di una amministrazione o di una associazione o ente rilevante, il Cliente deve, entro un (1) giorno lavorativo, dimostrare a Retarus di aver utilizzato i Servizi di Comunicazione in maniera conforme alla legge e alle disposizioni contrattuali. Fino al positivo chiarimento della relativa fattispecie, Retarus si riserva i diritti di cui all'articolo 1, lettera f. delle presenti CS.
- j. Dalla cessazione di un Incarico Specifico relativo a Servizi di Comunicazione, il Cliente si assicurerà e garantirà che non vengano effettuati dal Cliente tentativi di comunicazione con il, o di accesso al, Sistema Retarus, e, ove necessario, consentirà a Retarus accesso agli impianti tecnici al fine di un'eventuale disinstallazione delle apparecchiature. Qualora tuttavia, dopo la cessazione di un Incarico Specifico, avvenga un accesso al Sistema Retarus, Retarus potrà richiedere al Cliente, a titolo di risarcimento, il pagamento del corrispettivo previsto contrattualmente per la relativa Prestazione.
- k. Qualora sia prevista in un Incarico Specifico l'attribuzione o il trasferimento (portabilità) di numeri di telefono locali, tale attribuzione o trasferimento rimangono condizionati al mantenimento, da parte del Cliente, di un collegamento con il relativo distretto telefonico; il Cliente deve pertanto dimostrare a Retarus di avere una sede aziendale nel distretto telefonico cui il numero di telefono locale si riferisce. Il Cliente si impegna ad informare immediatamente Retarus dell'eventuale venir meno, durante la durata del rapporto contrattuale con Retarus, del predetto collegamento con il distretto telefonico rilevante. Qualora Retarus metta a disposizione del Cliente numeri di telefono per l'inoltro da numeri di servizio o per l'inoltro dal sistema telefonico del Cliente, deve intendersi escluso qualsiasi diverso e/o ulteriore utilizzo di tali numeri di telefono da parte del Cliente, nonché la pubblicazione di tali numeri; sono parimenti esclusi la conservazione e/o la prosecuzione dell'utilizzo dei numeri di telefono dopo la cessazione dell'incarico Specifico. Qualora un'amministrazione competente richieda, determini o comunque provochi modifiche ai numeri di telefono messi a disposizione ai sensi di quanto precede, tali modifiche devono essere accettate dal Cliente. Il Cliente ha l'obbligo di fornire un cosiddetto CLI "*Caller Line Identification*" (incluso il corrispondente collegamento con il distretto telefonico). Nel caso in cui il Cliente contravvenga a tale obbligo, Retarus, senza pregiudizio per qualsiasi altro diritto che spetti alla stessa, potrà attribuire al Cliente un CLI che lo renda identificabile per i destinatari dei messaggi.
- l. Rimane inteso che, in relazione all'invio di e-mail di servizio, commerciali, pubblicitarie e/o promozionali, il Cliente deve osservare in particolare i doveri di seguito elencati:
- (i) Consenso

Il Cliente garantisce di inviare e-mail esclusivamente a destinatari che abbiano dato il proprio consenso espresso in conformità alle disposizioni di legge applicabile (*opt-in*) o per i quali l'invio è comunque consentito in base alla legge applicabile.
 - (ii) Predisposizione delle e-mail

Ciascuna e-mail inviata deve contenere un colophon (*imprint/impressum*) facilmente riconoscibile e rispondente agli applicabili requisiti di legge. Per l'invio di e-mail con contenuto pubblicitario o promozionale vale inoltre quanto segue:

 - il soggetto che ha dato l'incarico di inviare i messaggi con contenuto pubblicitario o promozionale deve essere chiaramente riconoscibile;
 - in ciascuna e-mail il destinatario deve essere specificamente informato della facoltà di revocare in qualsiasi momento il consenso espresso. La revoca / disdetta (*opt-out / unsubscribe*) deve essere in principio agevole per il ricevente, senza necessità di immettere dati di accesso (quali, per esempio, *login* e *password*);
 - nell'intestazione e nell'oggetto dell'e-mail non può essere mascherato o nascosto né il mittente né il carattere commerciale del messaggio. Un mascheramento o nascondimento sussiste quando l'intestazione o l'oggetto sono

predisposti in maniera tale che il ricevente, prima di prendere visione del contenuto della comunicazione, non riceve informazioni o riceve informazioni ingannevoli circa l'effettiva identità del mittente o circa il carattere commerciale del messaggio.

(iii) Configurazione tecnica

Gli indirizzi di invio sono soggetti all'obbligo di registrazione e parte della *service-administration*. L'indirizzo di invio deve essere in grado di ricevere e-mail (DNS MX-record valido). Il dominio di invio deve disporre inoltre di un DNS A-Record valido. Indirizzi di invio cosiddetti *role-based* (per esempio `postmaster@`) non sono permessi.

Il Cliente deve rimuovere senza ritardo dalle *mailing list* i relativi indirizzi e-mail, quando, dopo l'invio a tali indirizzi, viene riconosciuta l'inesistenza della casella di posta. In ogni caso, tale rimozione deve avvenire al più tardi quando si sono verificati tre *hard-bounce*. Complessivamente, il *rate* di *hard-bounce* per ISP non deve superare in principio l'1,0%. Indirizzi di ricezione cosiddetti *role-based* (per esempio `postmaster@`) vengono scartati automaticamente.

Il Cliente deve rimuovere dalle rispettive *mailing list* gli indirizzi e-mail quando il destinatario classifica l'e-mail come SPAM (*complaint*) o ritira il consenso all'invio di e-mail.

Per l'indirizzo „MAIL FROM“ indicato per la comunicazione SMTP tra server e-mail deve essere registrato un *record SPF-from*, che consenta ai sistemi SPF lato ricevente di eseguire un test SPF. Il record SPF deve terminare con „-all“ o „~all“.

Il processo DKIM (*Domain Keys Identified Mail*) deve essere impiegato obbligatoriamente da parte del Cliente; ciò significa che il Cliente deve depositare una corrispondente chiave DKIM nel proprio DNS per ciascun dominio mittente registrato presso Retarus per il Cliente.

Nell'intestazione (*header*) dell'e-mail deve essere inserito un link *list-unsubscribe* (si veda RFC2369). I link indicati devono consentire una disdetta con 1 click quantomeno a livello di lista. Il Cliente deve inviare al destinatario una e-mail di conferma circa l'avvenuta disdetta o cancellazione. Eccezioni a questo obbligo possono essere sollevate quando per motivi relativi all'organizzazione del servizio e del connesso invio di e-mail automatiche, non sia necessario o possibile effettuare una disdetta o cancellazione nel senso di cui sopra.

- m. Viene inoltre chiarito che gli obblighi del Cliente ai sensi della precedente lettera l dell'articolo 3 valgono, corrispondentemente e nella misura applicabile, anche con riferimento ad altri Servizi di Comunicazione (per esempio fax e SMS). In particolare, il Cliente deve cancellare immediatamente dalla corrispondente lista di indirizzi del Cliente eventuali indirizzi fax, indirizzi *voice* o indirizzi SMS che vengano riportati da Retarus come non esistenti (nel caso di fax, anche "errato <>", e qualora non si tratti di indirizzo fax ma numero di telefono).

II. CS per i Servizi CSS

1. Oggetto dei Servizi CSS

- a. Incarichi Specifici aventi ad oggetto la prestazione di Servizi CSS sono da intendersi quali contratti per la prestazione di servizi, salvo che sia concordato espressamente in modo diverso. Oggetto dell'Incarico Specifico è l'esecuzione della Prestazione concordata, non il raggiungimento di un determinato risultato, e le obbligazioni assunte da Retarus devono pertanto intendersi in ogni caso quali obbligazioni di mezzi. In particolare, Retarus non garantisce il conseguimento di alcun determinato risultato economico o tecnico. I pareri e i consigli di Retarus sono finalizzati a preparare le decisioni imprenditoriali del Cliente, ma non possono in alcun caso sostituirsi ad esse.

- b. Retarus eseguirà i Servizi CSS con la diligenza del buon padre di famiglia, impiegando tecnologie e conoscenze corrispondenti al generale stato della scienza e della tecnica.
- c. In relazione ai Servizi CSS, Retarus è libera di scegliere il luogo per la prestazione dei servizi. Qualora motivi specifici richiedano la prestazione dei servizi in un luogo determinato, ad esempio nel luogo in cui ha sede il Cliente, o richiedano l'allaccio ai sistemi informatici del Cliente, ciò sarà stabilito dalle parti nell'Incarico Specifico.
- d. In relazione ai Servizi CSS, Retarus è libera di scegliere il tempo della prestazione dei servizi nell'ambito dei termini e/o delle scadenze stabilite nel relativo Incarico Specifico. Con riferimento a tali termini e scadenze trovano applicazione le disposizioni di cui all'articolo 4. (*Termini per l'esecuzione delle Prestazioni e ritardo*) delle CG di Retarus.
- e. In relazione ai Servizi CSS, il Cliente può opporsi all'impiego di determinati collaboratori, imprese o liberi professionisti, nella misura in cui vengono dimostrati a Retarus motivi rilevanti. In questo caso, Retarus intraprenderà tutti gli sforzi ragionevoli per trovare un sostituto entro un termine adeguato.

2. Prestazione dei Servizi CSS

- a. Per la durata della prestazione dei Servizi CSS, il Cliente indica a Retarus un interlocutore competente a prendere decisioni. Retarus concorda con tale interlocutore tutti i necessari dettagli e programmazioni dei Servizi CSS, e esegue con tale interlocutore il briefing. Il Cliente garantisce che tale interlocutore abbia a disposizione tempo adeguato per poter svolgere tale compito e che un sostituto di tale interlocutore sia raggiungibile per Retarus in tempo idoneo.
- b. In relazione ad un Incarico Specifico e qualora non sia concordato diversamente in tale Incarico Specifico, Retarus riferisce regolarmente circa il lavoro corrente e i relativi risultati.
- c. Retarus fornisce all'interlocutore nominato dal Cliente tutte le relazioni di cui alla lettera b., gli eventuali risultati di attività di consulenza di cui all'articolo 4, nonché, eventualmente, i documenti indicanti il tempo impiegato ai sensi dell'articolo 5.
- d. Qualora il Cliente sposti o annulli appuntamenti relativi ai Servizi CSS per motivi dipendenti dal Cliente stesso, Retarus ha il diritto di addebitare al Cliente i seguenti importi forfettari a titolo di risarcimento danni: in caso di un rinvio o di un annullamento richiesto o causato dal Cliente
- da 15 a 11 giorni lavorativi prima dell'appuntamento CSS concordato, il 25% del corrispettivo preventivato per tale appuntamento;
 - da 10 a 6 giorni lavorativi prima dell'appuntamento CSS concordato, il 50% del corrispettivo preventivato per tale appuntamento;
 - da 5 a 2 giorni lavorativi prima dell'appuntamento CSS concordato, il 90% del corrispettivo preventivato per tale appuntamento; e
 - 1 giorno lavorativo prima o il giorno stesso dell'appuntamento CSS concordato, il 100% del corrispettivo preventivato per tale appuntamento.
- Ulteriori diritti di Retarus al risarcimento dei danni rimangono impregiudicati. La mancata presentazione del Cliente all'appuntamento CSS viene equiparata all'annullamento dello stesso a tale data.

3. Obblighi del Cliente

- a. In relazione ai Servizi CSS il Cliente deve far sì (x) che Retarus ottenga l'accesso, locale o da remoto, a tutti i sistemi del Cliente rilevanti per l'esecuzione delle Prestazioni, (y) che tutti i documenti vengano presentati tempestivamente, (z) che vengano trasmesse a Retarus tutte le informazioni, e (w) che Retarus venga posta a conoscenza di tutte le procedure e altre circostanze, che siano di volta in volta necessarie o utili per l'esecuzione dei Servizi CSS. Questo vale anche per documenti, procedure e circostanze che divengano note soltanto durante l'attività di Retarus.

- b. Il Cliente adempierà agli obblighi di collaborazione ai sensi della lettera a. del presente articolo 3 spontaneamente e senza bisogno di richiesta da parte di Retarus. In ogni caso, il Cliente adempierà a tali obblighi di collaborazione nei termini e alle scadenze indicate espressamente nell'Incarico Specifico, o su richiesta scritta (anche per fax o e-mail) di Retarus.
- c. Retarus verifica i documenti e le informazioni messi a disposizione dal Cliente solo con riferimento alla plausibilità, non riguardo alla esattezza, veridicità e completezza, a meno che l'oggetto della consulenza consista, sulla base di quanto espressamente concordato nell'Incarico Specifico, nell'esecuzione di un tale esame ulteriore. Tranne che nella predetta eccezione, il Cliente garantisce pertanto l'esattezza, la veridicità e la completezza dei documenti e delle informazioni messi a disposizione. Senza pregiudizio per quanto precede, Retarus può pretendere, mediante richiesta scritta (anche via fax o e-mail), che il Cliente confermi per iscritto l'esattezza, la veridicità e la completezza dei documenti e delle informazioni messi a disposizione.
- d. Eventuali ritardi che dipendano dal ritardo, da parte del Cliente, nel mettere a disposizione documenti e informazioni, sono a carico del Cliente. Qualora vengano interessati termini e scadenze concordati per l'esecuzione delle Prestazioni per il cui rispetto Retarus sia responsabile, tali termini e scadenze vengono posticipati in misura corrispondente alla durata del ritardo, da parte del Cliente, nella messa a disposizione di documenti e informazioni. Qualora tali ritardi comportino l'insorgere di aggravii per Retarus, Retarus ha il diritto di addebitare tali aggravii al Cliente alle tariffe concordate, conformemente a quanto previsto all'articolo 10, lettera c. delle CG.
- e. Il Cliente informa tempestivamente i propri dipendenti e collaboratori, qualora siano interessati dall'attività di Retarus o debbano collaborare con Retarus, circa l'attività di quest'ultima, e mette a disposizione di tali dipendenti e collaboratori tempo sufficiente.
- f. Qualora l'esecuzione delle Prestazioni debba avvenire nei locali del Cliente, in quanto necessario o perché così concordato, il Cliente mette a disposizione un luogo di lavoro separato. Nella misura possibile, il Cliente mette a disposizione, in tale luogo di lavoro, telefono e possibilità di accesso ad internet. I costi per la predisposizione di tali apparecchiature e allestimenti, e per l'utilizzo del luogo di lavoro, sono a carico del Cliente.

4. Diritto ai risultati dei Servizi CSS

- a. I principali risultati che vengono raggiunti attraverso l'esecuzione dei Servizi CSS sono documentati da Retarus, e – se del caso e se così concordato – consegnati, al termine delle Prestazioni, salvo che essi fossero già oggetto delle relazioni ai sensi dell'articolo 2, lettera b, delle presenti CS per i Servizi CSS. Appunti e progetti provvisori non rientrano nei risultati della consulenza.
- b. Qualora oggetto dei Servizi CSS sia un'attività di consulenza, il Cliente, dopo l'integrale pagamento del corrispettivo dovuto per i Servizi CSS, acquista il diritto non esclusivo, non trasferibile e che non può essere oggetto di licenza o sub-licenza, ad utilizzare i risultati della consulenza per i propri scopi. Il Cliente non può tuttavia modificare o riprodurre i risultati dell'attività di consulenza documentati per iscritto da Retarus, salvo che l'Incarico Specifico lo consenta espressamente. Qualora l'Incarico Specifico conceda al Cliente, in via di eccezione, il diritto alla riproduzione, il Cliente deve includere un idoneo avviso circa il diritto d'autore di Retarus.
- c. Qualora, nel contesto della prestazione di Servizi CSS, Retarus metta a disposizione del Cliente software, Retarus concede al Cliente un semplice diritto d'uso, limitato temporalmente alla durata del relativo Incarico Specifico, non trasferibile e che non può essere oggetto di licenza o sublicenza. Tale diritto d'uso consente al Cliente esclusivamente l'impiego del software per gli scopi di cui all'Incarico Specifico.

5. Corrispettivo, condizioni di pagamento, costi accessori

- a. Qualora l'Incarico Specifico non preveda diversamente, il corrispettivo per i Servizi CSS viene determinato sulla base del tempo impiegato. Nell'Incarico Specifico sono individuate le tariffe orarie e giornaliere; in caso contrario, valgono le usuali tariffe orarie e giornaliere. Porzioni di ore o giorni vengono retribuite proporzionalmente. Il tempo di viaggio vale al 50% come tempo di lavoro.
- b. La fatturazione avviene mensilmente sulla base di documenti indicanti il tempo di lavoro impiegato. Tali documenti contengono informazioni circa la data della Prestazione, le ore di lavoro impiegate, e il contenuto essenziale della Prestazione. Essi vengono tenuti per iscritto da Retarus e presentati al Cliente solo su richiesta di quest'ultimo.
- c. Costi di viaggio che derivino da viaggi richiesti o comunque dipendenti dal Cliente, ovvero concordati, devono essere rimborsati in conformità alle previsioni dell'Incarico Specifico e/o secondo i principi fiscali applicabili e vengono fatturati alla fine del mese in cui il viaggio è terminato. Qualora l'Incarico Specifico non preveda diversamente, valgono le seguenti disposizioni: in caso di viaggi con autovetture, viene addebitata una tariffa forfettaria per km di €0,50. Ulteriori costi di viaggio vengono addebitati separatamente. Le spese sono incluse nei costi di viaggio e non vengono addebitate separatamente. Eventuali costi di pernottamento sono a carico del Cliente.