



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

PER I SERVIZI VOLA



Premesse

VOLA è una società operante nel settore dei servizi di comunicazione titolare di una Autorizzazione generale rilasciata dal Ministero dello Sviluppo Economico-Comunicazioni per l'offerta al pubblico di servizi di comunicazione elettronica di cui all'articolo 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (D.lgs 1 agosto 2003, n. 259; Allegato n. 9) ed in particolare offre attraverso il sito www.vola.it servizi di messaggistica via SMS e via EMAIL. VOLA è inoltre iscritta al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) dell'Autorità per le Garanzie nelle Telecomunicazioni (AGCOM) al n. 23886;

Il CLIENTE è intenzionato a sottoscrivere un contratto con VOLA, al fine di ottenere uno o più dei Servizi da quest'ultima erogati, tutto ciò premesso, le Parti convengono e stipulano quanto segue.

Art. 1. Oggetto del contratto

1.1 A mezzo delle presenti condizioni generali, si regola il rapporto contrattuale tra VOLA S.p.A, con sede in Via Libeccio 48/F - zona industriale Cotone, 55049 Viareggio (LU), e l'utenza privata o aziendale (di seguito denominata CLIENTE) relativamente al servizio di invio messaggi SMS, messaggi EMAIL e/o altri prodotti e/o servizi commercializzati sul sito www.vola.it. Il servizio Vola si basa su una piattaforma software fruibile tramite un browser web, di seguito denominato SW, su un gateway di inoltra dei messaggi verso i telefoni cellulari e gli indirizzi di posta elettronica, di seguito denominato GATE, e su un sito Internet di supporto e di servizio al CLIENTE, di seguito denominato SITO. Con la sottoscrizione del presente contratto il CLIENTE richiede a VOLA di mettere a disposizione i suoi servizi secondo le caratteristiche di seguito indicate. I servizi sono resi a pacchetto di messaggi prepagato o in abbonamento da VOLA al CLIENTE dietro il pagamento da parte dello stesso di un corrispettivo, come da listino tariffe in vigore al momento della sottoscrizione del contratto o modulo di adesione. Le presenti Condizioni Generali di Contratto si intendono interamente in vigore ed accettate dal CLIENTE anche in caso di utilizzo non oneroso e/o temporaneo dei servizi forniti a qualsiasi titolo da VOLA.

Art. 2. Validità delle premesse e degli allegati

2.1 Le Premesse, gli Allegati, le condizioni economiche pubblicate sul sito www.vola.it e i singoli ordini effettuati dal CLIENTE per ogni singolo servizio acquistato costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Art. 3. Conclusione del contratto e sua durata

3.1 Il presente contratto si intende perfezionato al termine della registrazione sul sito www.vola.it, accettando espressamente tutte le clausole qui indicate. Alla registrazione, dopo eventuale richiesta del CLIENTE, a titolo del tutto gratuito, viene assegnato un certo numero di messaggi SMS e/o EMAIL per provare l'efficienza e le caratteristiche del servizio. Terminato tale credito di messaggi, il contratto si intende automaticamente risolto, a meno che non venga acquistato, a titolo oneroso, un ulteriore credito di messaggi e/o un altro prodotto/servizio offerto dal sito www.vola.it. In questa seconda ipotesi, il contratto rimane in essere, salve le modalità di recesso e risoluzione di seguito indicate, per la durata di anni uno dalla data dell'ultimo acquisto di un pacchetto di SMS o EMAIL perfezionato.

3.2 In ogni caso la validità dei pacchetti di messaggi SMS o EMAIL acquistati è pari a 12 mesi dalla data dell'ultimo acquisto effettuato. Trascorso tale periodo senza che sia stato acquistato un nuovo pacchetto di SMS o EMAIL (che proroga la validità del credito residuo SMS o EMAIL per altri 12 mesi rispettivamente) l'account verrà disattivato, l'eventuale credito residuo verrà annullato e il presente contratto si intenderà risolto.

3.3 Nel caso di ordini relativi ad abbonamenti EMAIL o altri servizi in abbonamento, la durata del contratto è pari al relativo periodo di abbonamento acquistato, al termine dell'abbonamento, senza un ulteriore ordine di rinnovo dello stesso, il presente contratto si intenderà risolto.



3.4 Per le modalità di acquisto e pagamento, sono valide esclusivamente quelle indicate nel sito www.vola.it. Qualunque onere fiscale derivante dall'esecuzione del contratto, comprese eventuali imposte per attività pubblicitaria, sono a carico del CLIENTE.

Art. 4. Utilizzo della rete Internet ed accesso ai servizi

4.1 Per accedere, tramite il SW, a GATE, è necessario disporre di un collegamento alla rete Internet. I costi per il collegamento, di qualsiasi natura (canoni, traffico telefonico, hardware necessario), sono a completo carico del CLIENTE. L'accesso al GATE è consentito mediante un codice utente, scelto da quest'ultimo in fase di registrazione, e una parola chiave assegnata e inviata al CLIENTE per mezzo di un messaggio SMS o di una email al termine della registrazione sul SITO. La password assegnata è liberamente modificabile. Il CLIENTE è tenuto a conservare la password con la massima diligenza, mantenendo segreti per tutta la durata del contratto sia il codice che la parola chiave.

4.2 Il CLIENTE sarà pertanto esclusivamente responsabile di qualsiasi danno causato dalla conoscenza, ovvero dall'utilizzo, della password o del codice utente da parte di terzi. Il CLIENTE si impegna a comunicare immediatamente a VOLA l'eventuale furto, smarrimento, perdita ovvero appropriazione a qualsivoglia titolo da parte di terzi della password o username. Con la sottoscrizione del presente contratto, il CLIENTE acconsente di fornire a VOLA, ove richieste, tutte le necessarie informazioni.

4.3 Nel caso in cui anche una sola delle informazioni di cui sopra dovesse risultare inesatta, falsa ovvero fuorviante, ovvero inserita allo scopo di utilizzare i Servizi in modo abusivo o contrario al presente contratto, VOLA ha la facoltà di sospendere ovvero di interrompere immediatamente il rapporto contrattuale con conseguente cessazione dell'erogazione dei Servizi e senza il diritto ad alcun rimborso per il CLIENTE. Il CLIENTE dichiara quindi espressamente e sotto la sua responsabilità che tutti i dati indicati nella scheda di registrazione sono stati compilati con diligenza e rispondono al vero.

4.4 E' fatto espresso divieto di accedere a GATE, attraverso programmi o metodi diversi da quelli ufficialmente rilasciati e gestiti direttamente da VOLA. Il tentativo di violare la sicurezza di GATE e di effettuare interventi hacking o di reverse engineering su GATE, SW e SITO, costituisce reato ed illecito civile che verrà perseguito da VOLA in ogni sede opportuna.

Art. 5. Recesso del CLIENTE

5.1 E' facoltà del CLIENTE consumatore (persona fisica) che abbia sottoscritto il contratto per fini estranei alla propria attività lavorativa o professionale, recedere dal presente contratto entro i 14 (quattordici) giorni successivi alla sottoscrizione con comunicazione scritta tramite raccomandata AR (anche anticipata via fax o email) inviata a VOLA. A seguito del ricevimento della dichiarazione di recesso, VOLA si impegna ad accreditare al Consumatore, entro 30 (trenta) giorni dalla dichiarazione di recesso, gli importi residui da quest'ultimo già corrisposti e dei quali non abbia già fruito per uno o più Servizi.

5.2 In tutti gli altri casi e nel caso di CLIENTE non consumatore (cioè di un CLIENTE che acquista i Servizi nell'esercizio di attività di impresa o professionale) non è dovuto alcun rimborso ad alcun titolo, ed il credito di messaggi inutilizzati o i servizi in abbonamento verranno disattivati automaticamente da VOLA.

5.3 Qualora il credito, a seguito dell'utilizzo, scenda a livello di zero, trascorso un anno senza l'acquisto di un ulteriore credito di pacchetti di messaggi SMS o EMAIL prepagati, il contratto si intende automaticamente risolto senz'alcun ulteriore obbligo né formalità per le parti.

5.4 Nel caso di acquisto di servizi in abbonamento il CLIENTE può recedere in qualsiasi momento; in questo caso il servizio in abbonamento verrà disattivato e il contratto si intenderà automaticamente risolto senza alcun rimborso per il CLIENTE per la parte di abbonamento eventualmente non ancora usufruita.

Art. 6. Recesso di VOLA

E' facoltà di VOLA di recedere dal contratto qualora mutate condizioni normative, economiche o tecnologiche rendano impossibile o eccessivamente onerosa la prosecuzione dello stesso. In questo caso, VOLA potrà recedere con un



preavviso di 3 giorni notificato via posta elettronica all'indirizzo e-mail del CLIENTE, e rimborserà a questi tutti i messaggi non utilizzati così come valorizzati nel suo credito, al costo per messaggio pagato al momento dell'acquisto o rimborserà la quota parte di servizio in abbonamento eventualmente non fruito.

Art. 7. Utilizzo del servizio SMS

7.1 Il CLIENTE garantisce espressamente che il contenuto degli SMS da egli immessi nel sistema di VOLA non viola in alcun modo diritti di terzi, non contiene alcunché in violazione della normativa vigente in materia di pubblica sicurezza e buoncostume, non viene utilizzato per fini di "spamming" in violazione dei diritti dei terzi stabiliti dal GDPR 2016/679.

7.2 Il CLIENTE dichiara espressamente che il numero mittente dei messaggi SMS (quando questo servizio è disponibile a seconda della tipologia di messaggi acquistati) da egli indicato appartiene alla propria disponibilità e non viola in alcun modo diritti di terzi. Il mittente personalizzato del messaggio SMS (alias), in conformità alla delibera AGCOM 42/13/CIR del 20/06/2013, può essere utilizzato solo per soggetti "non consumatori" ovvero in possesso di partita IVA. Un CLIENTE privato (consumatore) che utilizza per conto proprio il servizio di spedizione SMS non potrà utilizzare il mittente alfanumerico personalizzato e tutti i suoi messaggi verranno veicolati con un mittente numerico standard. La Delibera AGCOM prevede inoltre che il mittente dei messaggi SMS deve essere una parola coerente con l'attività/informazione inviata (nel caso di utilizzo di marchi registrati se ne deve avere anche i relativi diritti di utilizzo) e non trarre in inganno il destinatario. La personalizzazione del mittente dei messaggi SMS è attualmente prevista solo nel caso di listino GOLD, tuttavia essa non può essere garantita (essendo una funzionalità sotto il solo controllo degli operatori di telefonia mobile e dell'Autorità per il controllo sulle Comunicazioni AGCOM) per il futuro. Pertanto VOLA continuerà ad offrirla solo e sino a che ciò sarà reso possibile dagli operatori di telefonia mobile e da AGCOM, senza alcuna responsabilità né garanzia implicita od esplicita.

Art. 8. Utilizzo del servizio EMAIL

8.1 Dopo la specifica sottoscrizione di uno o più ordini relativi al servizio EMAIL, VOLA si impegna a fornire al CLIENTE il servizio di composizione ed invio newsletter e campagne di email marketing, gestione della rubrica e consultazione delle statistiche. Il CLIENTE si impegna ad acquistare il Servizio EMAIL alle condizioni indicate nell'offerta economica presente sul sito www.vola.it ed a rispettare il relativo Ordine.

8.2 Nel caso di acquisto di un pacchetto email al CLIENTE saranno progressivamente sottratte le email inviate, sino ad esaurimento delle stesse.

8.3 Nel caso invece dell'acquisto di un abbonamento, il CLIENTE potrà inviare le email fino alla scadenza dell'abbonamento stesso, come indicata nell'offerta economica presente sul sito www.vola.it. Il CLIENTE prende atto ed accetta che il Servizio email in abbonamento è consentito fino ad un massimo di occupazione di capacità di banda alla velocità di invio acquistata (espressa in termini di numero email inviate all'ora) su base mensile (**Limite mensile di invio email**). Conseguentemente VOLA potrà sospendere l'invio di email da parte del CLIENTE che superi il Limite mensile di invio email, senza che VOLA possa essere considerata in alcun modo responsabile. Resta inteso che in caso di reiterato superamento da parte del CLIENTE del Limite mensile di invio email, oppure in caso di gravità, da valutarsi a totale discrezione di VOLA, anche qualora vi sia un unico superamento del Limite mensile di invio email, VOLA avrà facoltà di risolvere il presente Contratto per fatto e colpa del CLIENTE.

8.4 Il servizio di invio newsletter email e email marketing di VOLA è uno strumento riservato ad utenti professionali e il CLIENTE si impegna ad utilizzarlo esclusivamente in relazione alla propria attività professionale e comunque per esigenze connesse ad essa.

8.5 E' fatto assoluto divieto di utilizzo da parte del CLIENTE dei servizi di VOLA per scopi illeciti, per invio di pubblicità non richiesta (altrimenti detta invio di "spam" e fare "spamming") a newsgroup e/o ad indirizzi di destinatari che non hanno alcun rapporto con il mittente o, in ogni caso, che non hanno preventivamente espresso il proprio consenso alla ricezione di comunicazioni inviate utilizzando il Servizio. Tale consenso deve presentare i requisiti previsti dalla vigente normativa ed essere quindi preventivo, espresso, libero, informato e riferito a trattamenti specifici. E' quindi considerato spam e pertanto non consentito, ad esempio e senza limitazioni, l'invio ad indirizzi email acquistati o



noleggiati da fornitori di Elenchi o categorie merceologiche, anche nel caso in cui il consenso sia stato raccolto da terzi, ad indirizzi email pubblicati su internet o comunque reperibili da elenchi pubblici, oppure ad indirizzi email creati con algoritmi automatici a partire dall'elenco di nomi, cognomi e domini più comuni.

8.6 Non è altresì permesso l'invio di materiale rientrante in una delle seguenti casistiche: (a) materiale osceno o a favore della pedofilia; (b) materiale offensivo o con scopi contrari alla morale; (c) materiale con scopi contrari all'ordine pubblico; (d) materiale lesivo dei diritti di terzi; (e) materiale protetto da copyright (es. libri e/o pubblicazioni o parti di essi o quant'altro); (f) materiale detenuto illegalmente (es. software pirata, copie non autorizzate, ecc.); (g) informazioni o banche dati in contrasto con l'attuale normativa del paese di ricezione e/o origine dei messaggi o comunque in contrasto con la legislazione italiana; (h) materiale che incita alla violenza o all'odio; (i) materiale che vende e promuove servizi o beni che sono illegali nel paese di ricezione e/o origine dei messaggi o comunque in contrasto con la legislazione italiana; (j) materiali che introducono virus, trojan o altri software dannosi e illegali; (k) materiale ritenuto "dubbio" a insindacabile giudizio di VOLA. In tutti questi casi VOLA si riserva il diritto di bloccare immediatamente e anche definitivamente l'accesso e l'utilizzo del servizio di invio EMAIL e dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto per inadempimento ai sensi dell'art. 13 delle Condizioni Generali di Contratto.

Art. 9. Nomina responsabile esterno trattamento dei dati

9.1. Il CLIENTE, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, dichiara e garantisce di aver ricevuto il consenso preventivo, previsto ed in conformità alle attuali norme di legge e/o ai provvedimenti del Garante della Privacy (in particolare le Linee guida in materia di attività promozionale e contrasto allo spam - 4 luglio 2013 - Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 26 luglio 2013, Registro dei provvedimenti n. 330 del 4 luglio 2013 - e al Provvedimento relativo al consenso al trattamento dei dati personali per finalità di "marketing diretto" attraverso strumenti tradizionali e automatizzati di contatto - 15 maggio 2013 - Pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 174 del 26 luglio 2013 - Registro dei provvedimenti n. 242 del 15 maggio 2013), da parte degli utenti finali destinatari degli SMS e/o EMAIL, per il ricevimento dei predetti SMS e/o EMAIL. Nell'ottenere tale consenso il CLIENTE dichiara di aver informato gli utenti finali/destinatari che per l'invio delle comunicazioni potrà avvalersi di servizi esterni, come quello offerto da VOLA tramite il sito www.vola.it.

9.2 Nella sua qualità di Titolare del trattamento dei dati degli utenti finali destinatari degli SMS e/o email, con la sottoscrizione del presente Contratto, il CLIENTE VOLA, verificate le caratteristiche di esperienza, capacità e affidabilità, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.28 Reg. Eu n.679/2016, di seguito "GDPR", provvederà a designare VOLA, con apposito atto di nomina, Responsabile del trattamento dei dati personali per il trattamento dei dati degli utenti finali/destinatari degli SMS e/o email, facendo pervenire copia dell'atto di designazione, unitamente ai dati di cui all'art 30 c.2 lett.a) del GDPR, ove non precedentemente comunicati. (nome e i dati di contatto del titolare del trattamento per conto del quale agisce il responsabile del trattamento, del rappresentante del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento e, ove applicabile, del responsabile della protezione dei dati al seguente indirizzo info@vola.it;

Ferma restando la responsabilità in capo al CLIENTE circa l'utilizzo dei dati degli utenti finali destinatari degli SMS e/o email, circa il contenuto delle comunicazioni e le responsabilità previste come Titolare del trattamento dei dati, nella sua qualità di Responsabile del Trattamento VOLA dovrà attenersi a quanto previsto dal suddetto contratto di nomina e alla disposizione del GDPR 2016/679

9.3 La nomina a Responsabile Esterno cesserà all'atto della cessazione per qualsivoglia motivo del Contratto. In tale situazione, ad eccezione dell'ipotesi in cui vi sia un'esigenza di conservazione più lunga, quale a titolo esemplificativo indagini da parte degli organi competenti, VOLA si obbliga a cancellare o a restituire al Titolare del trattamento i dati in suo possesso per l'esecuzione del relativo Contratto, nonché cancellare le copie esistenti, salvi gli eventuali obblighi di conservazione di legge, dandone conferma scritta al Titolare.



Art. 10. Obblighi, divieti e responsabilità del CLIENTE

10.1 Il CLIENTE è responsabile del contenuto delle informazioni (testo, grafica, foto, ecc.) inserite all' interno dei messaggi SMS e EMAIL.

10.2 VOLA non è responsabile del contenuto delle informazioni liberamente pubblicate dal CLIENTE nei messaggi inviati e non risponde in nessun modo dei danni causati direttamente od indirettamente dai servizi forniti.

10.3 Il CLIENTE solleva VOLA S.p.A. da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni governative o amministrative, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale dei servizi da parte dell'utente. La responsabilità civile e penale delle informazioni veicolate tramite i servizi offerti da VOLA S.p.A. resta a carico dell'utente.

10.4 Il CLIENTE usufruisce dei servizi messi a disposizione da VOLA S.p.A. assumendosi ogni responsabilità delle sue azioni.

10.5 È fatto assolutamente DIVIETO l'utilizzo da parte del CLIENTE dei servizi di VOLA S.p.A. per scopi illeciti, recanti la richiesta di chiamate a numeri telefonici a tariffazione specifica o premium e per invio di pubblicità non richiesta e/o ad indirizzi o numeri telefonici di utenti che non hanno alcun rapporto con il mittente. E' proibito l'inserimento di numeri a tariffazione premium nel campo mittente dei messaggi SMS (dove questo è permesso dal servizio) o all'interno del testo. E' proibito l'utilizzo di mittenti dei messaggi non autorizzati da Vola e non conformi alla delibera AGCOM 42/13/CIR del 20/06/2013 che possano trarre in inganno il destinatario del messaggio.

10.6 Non è permesso l'utilizzo dei servizi Vola per inviare messaggi ripetuti agli stessi numeri di cellulare al fine di tutelare i destinatari dal ricevimento di messaggi indesiderati e di prevenire abusi o possibili truffe. Gli account che invieranno più messaggi SMS o email allo stesso destinatario in un periodo di tempo ristretto verranno bloccati in automatico dai sistemi antifrode di Vola e i relativi account verranno disattivati e cancellati per violazione delle Condizioni Generali di Contratto e non potranno più essere utilizzati.

10.7 Il CLIENTE dovrà prestare la massima attenzione affinché non si utilizzino i servizi di VOLA S.p.A. in modo illegale, violando le leggi della Repubblica Italiana e le leggi in vigore nelle località in cui l'utente ed i propri clienti risiedono. Come parte di questi sforzi, Il CLIENTE accetta di includere negli accordi con i propri clienti, nella lingua usata dal CLIENTE, una sezione simile al precedente punto 7 "Obblighi, divieti e responsabilità dell'utente". Fermo il diritto di VOLA di risolvere automaticamente il contratto ai sensi del seguente punto 13, è altresì in facoltà di VOLA di sospendere a propria discrezione il servizio ogni qualvolta sussista ragionevole evidenza di una violazione degli obblighi del CLIENTE senza preavviso alcuno e senza che nulla sia da VOLA S.p.A. dovuto a fronte dei corrispettivi per i servizi contrattualizzati e non completamente usufruiti per inadempienza da parte del CLIENTE ad una delle clausole del presente paragrafo.

10.8 Il CLIENTE, prima di poter utilizzare un mittente personalizzato (alias), dovrà fornire a Vola tutti i dati relativi all'utilizzatore finale di tale mittente (compreso le informazioni per contattarlo) secondo quanto richiesto dalla delibera AGCOM 42/13/CIR del 20/06/2013. Nel caso non vengano fornite tali informazioni, Vola si riserva a propria discrezione la possibilità di sospendere il servizio, di bloccare l'invio dei messaggi aventi mittenti non conformi a quanto sopra riportato e non autorizzati o di inviare tali messaggi con un mittente numerico predefinito. Fornendo le informazioni relative all'utilizzatore dei mittenti dei messaggi SMS, il CLIENTE autorizza Vola ad inserire tali informazioni nel database gestito da AGCOM così come previsto dalla Delibera sopra citata e al trattamento dei relativi dati ai sensi del d.lgs. GDPR 2016/679. Ulteriori informazioni sui mittenti (alias) utilizzabili sono riportate nel "Codice di Condotta relativo alla fornitura di servizi di messaggistica aziendale contenenti codici alfanumerici (Alias) come mittenti" riportato sul sito www.vola.it.

Art. 11. Rivenditori (Reseller)

11.1 Nel caso in cui il CLIENTE ceda ad un soggetto terzo (d'ora in poi denominato per brevità anche il "Reseller"), a titolo oneroso o gratuito, i servizi o prodotti acquistati da VOLA, il Reseller medesimo dovrà attenersi al rigoroso rispetto di quanto segue.



11.2 Il Reseller si impegna a sottoscrivere con il proprio cliente finale appositi accordi in forma scritta, aventi ad oggetto i prodotti e/o servizi VOLA senza che ciò comporti alcun ulteriore obbligo, attività o costo in capo a VOLA stessa. In particolare il Reseller si impegna a prevedere nei propri accordi con il proprio cliente finale e ad informare quest'ultimo che il Servizio SMS e EMAIL viene erogato tramite piattaforma proprietaria di VOLA, a ciò autorizzata dal Ministero dello Sviluppo Economico – Dipartimento Comunicazioni come sopra riportato, esonerando VOLA da ogni responsabilità al riguardo.

11.3 Il Reseller espressamente si impegna a far rispettare al proprio cliente finale tutti gli obblighi, i divieti e gli impegni assunti nei confronti di VOLA formulati nelle Condizioni Generali di Contratto e nei singoli ordini così come tutti gli obblighi, i divieti e gli impegni derivanti da disposizioni di legge e regolamentari, con particolare ma non esclusivo riguardo alla materia della privacy, dell'anti-spamming e della scelta del mittente dei messaggi SMS (Alias) in conformità alle attuali leggi in tema di marchi, volendo manlevare e tenere indenne sin d'ora VOLA verso qualunque pretesa, anche a titolo risarcitorio o di sanzione, fosse avanzata da qualunque terzo e/o dalle competenti autorità per atto o fatto colpevole del cliente finale.

11.4 La nomina a Responsabile Esterno di VOLA di cui all'art. 9 del presente Contratto deve intendersi effettuata anche nel caso di acquisto dei Servizi da parte del Reseller.

11.5 Il Reseller si impegna a comunicare a VOLA e mantenere aggiornati i dati del cliente finale, assumendosi tutti i connessi obblighi di legge e contrattuali ed espressamente manlevando VOLA da qualsiasi pregiudizio possa sorgere in relazione ad essi. Il Reseller inoltre, si impegna a comunicare, a ciò espressamente autorizzando VOLA ai sensi e per gli effetti della normativa in tema di privacy, i dati anagrafici e di contatto del cliente finale ai fini della registrazione da parte di VOLA del mittente dei messaggi SMS richiesto (Alias) all'interno del Data Base gestito dall'Autorità per le garanzie nelle Comunicazione (per brevità AgCom) prendendo atto fin d'ora che in mancanza di tali dati la registrazione nel Data Base non potrà essere effettuata e conseguentemente i messaggi verranno inviati con mittente numerico fornito da VOLA e non con mittente personalizzato (Alias).

11.6 Qualora VOLA comunichi, con i mezzi da questa ritenuti più idonei, delle informazioni rilevanti aventi ad oggetto i servizi o i prodotti forniti o venduti, il Reseller si impegna a portare a conoscenza del cliente finale le medesime informazioni, restando l'unico ed esclusivo responsabile in caso di inadempimento di tale obbligo.

Art. 12. Obblighi di VOLA

12.1 VOLA S.p.A. si impegna a mantenere l'efficienza del servizio offerto. Qualora VOLA S.p.A. fosse costretta ad interrompere il servizio per eventi eccezionali o manutenzione, cercherà di contenere nel minor tempo possibile i periodi di interruzione e/o mal funzionamento. VOLA definirà le appropriate procedure di accesso ai servizi e si riserva la facoltà di poterle migliorare in qualsiasi momento per poterne incrementare l'efficienza. VOLA fornirà al CLIENTE tutte le specifiche tecniche aggiornate per poter accedere ai servizi stessi.

Art.13. Sospensione e Risoluzione espressa

13.1 In caso di inadempimento delle obbligazioni di cui agli artt. 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 16 e 18, VOLA avrà la facoltà a propria totale discrezione di risolvere il presente contratto ai sensi dell'art.1456 c.c. e a sospendere tutti i relativi servizi, fatta salva, in ogni caso, azione di rivalsa e risarcimento per i danni subiti. Il diniego e/o la revoca del CLIENTE al trattamento dei propri dati darà facoltà a VOLA di considerare risolto di diritto il presente contratto.

Art. 14. Limitazione di responsabilità di VOLA

14.1 Il CLIENTE prende atto che il servizio SMS o EMAIL, per loro intrinseche caratteristiche tecnologiche, non sono da utilizzarsi nei casi in cui la mancata ricezione di un messaggio entro un certo tempo sia suscettibile di produrre un danno al CLIENTE o a terzi. VOLA non garantisce la costanza del servizio né la consegna dei messaggi, e, in caso di mancato recapito, non è responsabile in nessun modo verso il CLIENTE o verso terzi.

14.2 Inoltre non vi è responsabilità di VOLA in caso di interruzione parziale o totale del servizio, anche protratta nel tempo, in caso di eventi di tipo sociopolitico o naturale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, scioperi, saccheggi, manifestazioni, terremoti, alluvioni, inondazioni, atti della pubblica Autorità, mancata erogazione di



fornitura elettrica o telefonica, malfunzionamento della rete Internet, indisponibilità o intasamento dei servizi SMS o delle centrali dei gestori di telefonia mobile o dei gateways SMS utilizzati, che costituiscono cause di forza maggiore e quindi non imputabili in alcun modo alla responsabilità di VOLA. Nessun rimborso né risarcimento sono quindi in quei casi dovuti ad alcun titolo al CLIENTE.

14.3 VOLA non può essere responsabile dell'indisponibilità, del congestionamento, o dei malfunzionamenti eventuali delle reti GSM e/o GPRS o UMTS degli operatori di telefonia mobile, ed anche in quei casi nessun rimborso né risarcimento saranno dovuti ad alcun titolo al CLIENTE.

14.4 Per la struttura specifica dei servizi telematici quali quelli oggetto del presente contratto, in cui molte entità sono coinvolte, nessuna garanzia può essere data riguardo alla costante fruibilità del servizio. In questo senso il CLIENTE concorda nel non ritenere VOLA responsabile nel caso di perdite o danneggiamenti di qualunque tipo risultanti dalla perdita di dati, dalla impossibilità di accesso ai servizi, dalla impossibilità di trasmettere o ricevere informazioni, causate da, o risultanti da, ritardi, trasmissioni annullate o interruzioni del servizio. In nessun caso né VOLA né alcun altro che abbia avuto parte nella creazione, nella produzione o nella fornitura dei prodotti o servizi oggetto del presente contratto potranno essere ritenuti responsabili per qualsivoglia diretto o indiretto, inerente, speciale o conseguente danno di qualsiasi natura, sia contrattuale che extra-contrattuale, derivante dall'attivazione o dall'impiego dei prodotti o servizi di VOLA e/o dalla interruzione del funzionamento dei servizi medesimi.

14.5 Il CLIENTE si obbliga a tenere indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese e eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da VOLA quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dall'utente con la sottoscrizione del presente contratto e comunque connesse alla natura dei servizi forniti da VOLA, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

Art. 15. Informazioni al CLIENTE

15.1 Al momento della registrazione e periodicamente in caso di necessità, VOLA invierà al CLIENTE varie informative, avvisi, fatture ecc., a mezzo lettera, fax, SMS o e-mail al CLIENTE. Il CLIENTE acconsente a ricevere queste comunicazioni al proprio indirizzo di posta elettronica o al proprio numero di cellulare o ad altro dato comunicato all'atto della registrazione al Servizio.

Art. 16. Cessione

16.1 E' fatto espresso divieto al CLIENTE, pena la immediata sospensione o interruzione dei Servizi, di cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto.

Art. 17. Riservatezza

17.1 Il CLIENTE prende atto e accetta l'esistenza di un log del funzionamento dei servizi di Vola, che contiene tutte le informazioni relative ai messaggi SMS e EMAIL inviati ai sensi della normativa vigente sulla Privacy, compilato e custodito a cura di VOLA, al solo scopo di adempiere correttamente agli impegni contrattualmente assunti. Il contenuto del log ha il carattere della riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

17.2 Il CLIENTE prende atto del fatto che VOLA potrà avvalersi, per agevolare l'utilizzo del SITO, della tecnologia comunemente chiamata "cookies". Presso VOLA saranno raccolti ed archiviati i dati anagrafici e commerciali relativi al modulo di sottoscrizione allo scopo di adempiere agli obblighi fiscali, tributari e quant'altro necessario all'attivazione, gestione e/o mantenimento dei servizi forniti. I dati vengono inseriti in un archivio in cui vengono raccolti i dati anagrafici dei CLIENTI. Tutti i dati saranno trattati nel rispetto del Regolamento Europeo GDPR 2016/679 e successive modificazioni e secondo l'informativa sulla privacy e sull'utilizzo dei cookies riportata sul sito www.vola.it che il CLIENTE dichiara fin d'ora di conoscere e accettare.

17.3 La natura del conferimento dei dati è obbligatoria per consentire l'adempimento degli obblighi di legge derivanti dalla messa in atto dei Servizi richiesti. In caso di rifiuto a fornire i dati anagrafici e fiscali identificativi saremo



impossibilitati all'erogazione dei Servizi. I dati assunti verranno comunicati ai ns. uffici amministrativi per assolvere agli obblighi di tenuta contabilità ed eventualmente a terzi per l'attivazione, gestione e/o mantenimento dei Servizi forniti da VOLA.

Art. 18. Corrispettivo, condizioni economiche e commerciali

18.1 Il CLIENTE è tenuto al pagamento del corrispettivo per il/i Servizio/i erogato/i da VOLA (d'ora in poi per brevità denominato anche il "Corrispettivo"), così come indicato nelle condizioni economiche riportate sul sito www.vola.it od espressamente pattuite tra le Parti nell'Ordine, entrambi da considerarsi parti integranti ed essenziali del presente contratto ai sensi del precedente art. 1.

18.2 Le Parti espressamente riconoscono come il Corrispettivo sia onnicomprensivo, di talché non saranno richiesti al CLIENTE ulteriori costi o oneri, quali a titolo esemplificativo costi di attivazione, se non su espresso accordo scritto delle Parti medesime.

18.3 Nel caso in cui per uno dei Servizi le Parti si siano accordate per l'applicazione di tariffe diverse da quelle standard indicate nel sito www.vola.it, VOLA ha la facoltà di modificare l'importo del Corrispettivo, dandone comunicazione al CLIENTE a mezzo e-mail, con effetto dopo 30 (trenta) giorni dall'invio. In questo caso, entro 14 (quattordici) giorni dal ricevimento dell'email di modifica del corrispettivo, il CLIENTE ha la facoltà di recedere dall'Ordine e/o dal presente contratto, dandone comunicazione a mezzo Raccomandata A.R.. La dichiarazione di recesso potrà essere altresì anticipata a mezzo Fax o posta elettronica, purché confermata entro le 48 (quarantotto) ore successive a mezzo Raccomandata A.R.

18.4 Il versamento del Corrispettivo potrà avvenire con carta di credito ovvero mediante bonifico bancario a scelta del CLIENTE. L'accredito dei pacchetti di messaggi SMS e/o EMAIL e/o l'attivazione dei servizi in abbonamento avverrà a seguito dell'avvenuta ricezione del pagamento secondo quanto riportato sul sito vola.it.

18.5 A seguito del pagamento, VOLA provvederà a rendere disponibile in formato elettronico nella sezione dedicata dell'area riservata (o ad inviare via posta elettronica all'indirizzo email indicato in anagrafica) idonea fattura o altro documento fiscale. Sarà pertanto esclusiva cura del CLIENTE segnalare o aggiornare ogni eventuale variazione all'indirizzo email comunicato.

18.6 Nell'allegato A e sul sito www.vola.it, parte integrante di questo contratto, sono riportate le condizioni economiche e commerciali riservate al CLIENTE. Eventuali aumenti dei prezzi imposti a VOLA S.p.A. dagli operatori di telefonia mobile saranno automaticamente traslati sul CLIENTE; nel caso di acquisto prepagato di pacchetti di messaggi SMS verrà automaticamente ridotto, fino a compensazione del maggior costo sostenuto, il numero di messaggi disponibili. Resta comunque impregiudicata la possibilità da parte del CLIENTE di recedere dal presente contratto, secondo le modalità riportate nell'art. 5 del presente contratto.

Art. 19. Comunicazioni

19.1 Tutte le comunicazioni relative al contratto andranno anticipate all'indirizzo email contratto@vola.it o ad altro indicato da VOLA o via fax e fatte seguire da raccomandata AR.

Art. 20. Foro Competente

20.1 Per tutte le controversie che dovessero insorgere in relazione all'interpretazione, esecuzione e validità del presente Contratto sarà competente (nel caso il CLIENTE non sia un consumatore) in via esclusiva il Foro di Lucca. Nel caso di contratto stipulato da un Consumatore sarà invece competente il Tribunale di domicilio o di residenza del CLIENTE. L'eventuale nullità e/o invalidità di clausole o di parte di una o più clausole non travolge l'intero Contratto ovvero le altre clausole ivi contenute non colpite da nullità e/o invalidità le quali dovranno quindi ritenersi pienamente valide ed efficaci.

Art. 21. Rinvio

21.1 Il presente Contratto, per quanto ivi non espressamente previsto, è disciplinato dalla legge italiana. Qualsiasi ulteriore richiesta di chiarimento può essere fatta inviando un messaggio e-mail a: contratto@vola.it.



Allegato A (Prezzi e condizioni economiche e commerciali)

Il listino prezzi dei messaggi SMS Silver e Gold e dei servizi EMAIL in vigore è quello presente sul sito web www.vola.it.

Il Listino prezzi dei servizi EMAIL in abbonamento in vigore è quello presente sul sito web www.vola.it

La validità dei pacchetti di messaggi SMS e EMAIL acquistati è 12 mesi.

La validità dei servizi in abbonamento è quella relativa alla durata dei servizi acquistati.

Non è presente nessun costo di setup iniziale.

Tutti i prezzi sono indicati in Euro e si intendono Iva Esclusa. I prezzi dei messaggi SMS e EMAIL sono calcolati sulla base del costo medio sostenuto da VOLA S.p.A. per singolo messaggio SMS o EMAIL. VOLA S.p.A. si riserva di variare i prezzi al verificarsi di variazioni del citato costo medio come indicato nell'art. 18 del contratto sopra riportato.

I messaggi SMS inviati all'estero sono tariffati 2 crediti SMS (il credito SMS è valorizzato secondo il pacchetto acquistato del rispettivo listino Silver o Gold). La copertura internazionale indicativa è indicata sul sito www.vola.it (la consegna effettiva dei messaggi è però subordinata agli accordi di roaming sottoscritti tra gli operatori e quindi potrebbe cambiare in qualsiasi momento senza nessuna responsabilità da parte di Vola).