



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Pagina
1/6

DEFINIZIONE DELLE PARTI

Il presente contratto di fornitura di servizi viene stipulato tra l'azienda R&D Communication s.r.l. con sede legale in Verona Montorio – Via Dei Castagni, 9, sede operativa in Verona Montorio – Via Dei Castagni, 9, Partita Iva 03269830232, iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Verona, di seguito denominata semplicemente “**R&D Communication**” e il Cliente (“**Cliente**”) quale sottoscrittore del contratto o modulo di adesione, di seguito denominato semplicemente Cliente.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

- a. Con la sottoscrizione del presente contratto si richiede a R&D Communication di mettere a disposizione i suoi servizi secondo le caratteristiche di seguito indicate.
- b. I servizi sono resi in abbonamento da R&D Communication al Cliente dietro il pagamento da parte del Cliente del corrispettivo, come riportato nell'allegato A “Offerta economica”, salvo accordi diversi riportati nel modulo d'ordine e/o nelle singole offerte economiche che le parti sottoscriveranno all'uopo nel corso della durata del contratto e che saranno parte integrante del presente accordo.
- c. Le clausole del presente 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 R&D Communication.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- a. R&D Communication fornisce al Cliente la possibilità di utilizzare il proprio gateway per la spedizione/ricezione di messaggi SMS (Short Message System) e EMAIL.
- b. Il Cliente che non sia un consumatore potrà inviare gli SMS acquistati impostando come mittente un codice alfanumerico composto di 11 caratteri (“**Alias**”).
- c. Il Cliente dovrà utilizzare solo Alias di cui effettivamente dispone per esserne legittimo titolare o per averne legittimo diritto d'uso in base alle attuali norme sui marchi. In nessun caso potrà utilizzare Alias che richiamino enti od istituzioni in quanto espressamente riservati a questi ultimi.
- d. Il Cliente prima di procedere all'invio dei messaggi dovrà comunicare a R&D Communication ogni singolo Alias che intende utilizzare al fine di consentire a R&D Communication di registrare l'Alias nel data base gestito dall'AGCom (“**Data Base**”), prendendo atto sin d'ora che in caso di mancata comunicazione non sarà possibile procedere all'invio del messaggio con l'Alias.
- e. In caso di mancata registrazione dell'Alias all'interno del Data Base il messaggio potrà comunque essere spedito ma l'Alias verrà sostituito da un mittente numerico assegnato da R&D Communication.

3. OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- a. Il Cliente è responsabile del contenuto delle informazioni inserite all'interno dei messaggi SMS (Short Message Service) e EMAIL.
- b. R&D Communication non risponde in nessun modo dei danni di qualunque tipo causati a terzi direttamente o indirettamente dal contenuto delle informazioni inserite all'interno dei messaggi SMS ed EMAIL, così come immessi nella piattaforma dal Cliente.
- c. Il Cliente concorda nel sollevare R&D Communication 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 del Cliente o dal mancato rispetto delle attuali norme in tema di Alias da parte del Cliente. La responsabilità civile e penale delle informazioni veicolate tramite il servizio offerto da R&D Communication resta a carico del Cliente.
- d. Il Cliente usufruisce dei servizi messi a disposizione da R&D Communication assumendosi ogni responsabilità delle sue azioni.
- e. Il Cliente si impegna a conservare nella massima riservatezza ed a non trasferirli a terzi, i codici di accesso e autenticazione (denominati password) necessari per lo svolgimento del servizio e risponde pertanto della custodia degli stessi.
- f. È fatto assolutamente DIVIETO l'utilizzo da parte del Cliente dei servizi telematici di R&D Communication per scopi illeciti, recanti la richiesta di chiamate a numeri telefonici a tariffazione speciale 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.
- g. Qualora il Cliente non rispetti i termini sopra citati, R&D Communication interromperà il servizio senza preavviso alcuno e senza che nulla sia da R&D Communication dovuto.
- h. Il Cliente dovrà prestare la massima attenzione affinché non si utilizzino i servizi di R&D Communication in modo illegale, violando le leggi della Repubblica Italiana e dell'Unione Europea 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 proprio Cliente, una sezione simile al nostro punto “3. OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE”.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

- a. R&D Communication si impegna ad erogare il servizio tramite adeguata struttura informatica, provvedendo ai necessari aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti. R&D Communication garantisce altresì una continuità di servizio non inferiore al 98% su 365 gg. In caso di contestazioni si riconosce applicabile la procedura descritta al punto 14.

5. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

R&D Communication provvede all'assistenza tecnica hardware e software limitatamente al proprio sistema operativo. Non rientrano negli oneri del presente accordo interventi effettuati sulle apparecchiature causati o inerenti anomalie direttamente imputabili ad imperizia del Cliente. È esclusa ogni forma di assistenza tecnica al Cliente su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate a funzionalità offerte e indicate nel presente contratto e direttamente riconducibili ai servizi resi da R&D Communication. È previsto un supporto di assistenza tecnica al Cliente per tutto il periodo contrattuale di erogazione del servizio.

Le modalità di fruizione del servizio di assistenza tecnica sono:

- telefonica al numero 0458841199
- via email all'indirizzo support@rdcom.it

In entrambi i casi il servizio di assistenza tecnica è disponibile nei giorni non festivi, dal Lunedì al Venerdì con orario 9-13 e 14-18. Eventuali orari e modalità di assistenza diversi da quelli sopra descritti, dovranno essere pattuiti mediante apposito accordo scritto.

R&D communication S.r.l.
Via Dei Castagni, 9 - 37141 Verona Montorio
Tel. 0458841199 - Fax. 0458841224



6. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ DI R&D COMMUNICATION

- a.** In nessun caso né R&D Communication né alcun altro che abbia avuto parte nella creazione, nella produzione o nella fornitura dei servizi di R&D Communication potranno essere ritenuti responsabili per qualsivoglia danno derivante da un mancato utilizzo del servizio qualora la continuità del servizio stesso risulti non inferiore al 98% su 365 gg. Le disposizioni del presente articolo permangono valide ed efficaci anche dopo la cessazione della durata del presente contratto, per scadenza dei termini, risoluzione o recesso dello stesso.
- b.** In nessun caso R&D Communication sarà ritenuta responsabile del malf funzionamento dei servizi derivante da responsabilità delle linee telefoniche, elettriche e di reti mondiali e nazionali, quali guasti sovraccarichi, interruzioni, ecc.
- c.** Nessun risarcimento danni potrà essere richiesto a R&D Communication per danni diretti e/o indiretti qualora essi non dipendano direttamente ed esclusivamente dall'utilizzazione o mancata utilizzazione del servizio fornito come descritto al punto 2.
- d.** R&D Communication non potrà essere ritenuta responsabile per inadempimenti di terzi che pregiudicano il funzionamento dei servizi telematici messi a disposizione del Cliente, compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle linee telefoniche e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico fra il Cliente ed il sistema di R&D Communication.
- e.** Il Cliente si obbliga di 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 R&D Communication quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del presente contratto o modulo di adesione e comunque connesse alla natura del servizio fornito da R&D Communication, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.
- f.** Con riguardo al servizio offerto come descritto al punto 2 il Cliente prende atto che R&D Communication non fornisce alcuna garanzia sul fatto che si adatti perfettamente a scopi particolari non dichiarati alla sottoscrizione del contratto.
- g.** Inoltre, per la struttura specifica dei servizi telematici, in cui molte entità sono coinvolte, nessuna garanzia può essere data riguardo alla costante fruibilità del servizio oltre quella prevista al punto 4. In questo senso e qualora sia rispettato il punto 4 il Cliente concorda nel non ritenere R&D Communication responsabile nel caso di temporanea impossibilità di accesso ai servizi, di temporanea impossibilità di uso dei servizi ovvero di interruzioni del servizio.

7. FORZA MAGGIORE, EVENTI CATASTROFICI E CASO FORTUITO

a. R&D Communication non è responsabile per guasti imputabili a cause di incendio, esplosione, terremoto, eruzioni vulcaniche, frane, cicloni, tempeste, inondazioni, uragani, valanghe, guerra, insurrezioni popolari, tumulti, scioperi ed a qualsiasi altra causa imprevedibile ed eccezionale che impedisca di fornire il servizio concordato.

8. CONDIZIONI ECONOMICHE E COMMERCIALI

- a.** I servizi di messaggistica di R&D Communication vengono forniti al Cliente secondo i prezzi pro-tempore riportati nell'allegato A, parte integrante di questo contratto, salvo accordi diversi riportati nel modulo d'ordine e/o nelle singole offerte economiche che le parti sottoscriveranno all'uso nel corso della durata del contratto e che saranno parte integrante del presente accordo.
- b.** Eventuali aumenti dei prezzi imposti a R&D Communication dagli operatori di telefonia mobile saranno automaticamente traslati sul Cliente; nel caso di forniture prepagate verrà automaticamente ridotto, fino a compensazione del maggior costo sostenuto, il numero di messaggi disponibili. Resta comunque impregiudicata, nel caso di aumenti di prezzi, la possibilità da parte del Cliente di recedere dal presente contratto, a mezzo fax o raccomandata, ricevendo l'accredito a livello economico dei messaggi rimanenti, presenti sul proprio account, nel caso tali messaggi fossero stati prepagati.

9. OBBLIGHI DI R&D COMMUNICATION

a. R&D Communication si impegna a mantenere l'efficienza del servizio offerto. Qualora R&D Communication fosse costretta ad interrompere il servizio per eventi eccezionali o manutenzione, R&D Communication cercherà di contenere nel minor tempo possibile i periodi di interruzione e/o mal funzionamento. R&D Communication definirà le appropriate procedure di accesso ai servizi e si riserva la facoltà di poterle migliorare in qualsiasi momento per poterne incrementare l'efficienza. R&D Communication fornirà al Cliente tutte le specifiche tecniche per poter accedere ai servizi stessi sono a carico dell'utente.

10. DURATA DELL'ACCORDO

- a.** Il presente accordo avrà decorrenza dalla data di attivazione indicata sulla conferma d'ordine o sulla conferma di attivazione del servizio e sarà considerato valido ed efficace per i 12 mesi successivi. Alla scadenza il presente accordo si rinnova automaticamente di anno in anno, salvo disdetta da inviarsi con un preavviso di almeno 60 giorni a cura delle Parti a mezzo lettera raccomandata a.r. o PEC, ad eccezione del caso in cui sia previsto nell'allegato A "Offerta economica" un consumo annuale garantito da parte del Cliente o l'acquisto di un pacchetto prepagato, nel qual caso il contratto si intenderà senz'altro cessato alla data naturale di scadenza. L'effettuazione di ulteriori ordini di acquisto di messaggi SMS rispetto al quantitativo oggetto del presente accordo (dettagliato nell'Allegato A) sarà sempre possibile durante la vigenza dello stesso e sarà soggetto alle medesime condizioni contrattuali. Il Cliente prende atto ed accetta che le quantità SMS ordinate e non utilizzate entro la data di scadenza di ciascun anno di contratto, saranno comunque fatturate da R&D Communication alla scadenza del periodo di durata di ciascun anno di contratto.
- b.** Qualunque onere fiscale derivante dall'esecuzione del contratto, comprese eventuali imposte per attività pubblicitaria, sono a carico del cliente.

11. CESSAZIONE DELL'ACCORDO

- a.** R&D Communication si riserva il diritto di dichiarare il contratto risolto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del codice civile con semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di posta elettronica nei casi di inadempimento alle obbligazioni contenute al precedente art. 3 (OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE) e nei casi più gravi indicati nel successivo art. 12, punti a1), a2), a3) (SOSPENSIONE DELLA PRESTAZIONE); restano in ogni caso impregiudicati i diritti di R&D Communication alla percezione dei corrispettivi per i servizi contrattualizzati anche se non completamente usufruiti.
- b.** Qualora il Cliente receda dal presente accordo prima dello scadere dello stesso rimane comunque tenuto a corrispondere l'intera quota economica annuale di pertinenza anche per il periodo di servizio non goduto.
- c.** R&D Communication si riserva la possibilità di interrompere il servizio totalmente o parzialmente e senza preavviso a seguito di gravi inadempimenti tecnici, di condotta o economiche da parte del Cliente, imputando al medesimo l'intero onere annuale per il servizio indicizzato con i correnti diritti per mora eventuale.

12. SOSPENSIONE DELLA PRESTAZIONE

- a.** R&D Communication ha facoltà di sospendere, senza preavviso, l'erogazione del servizio qualora sussista una delle seguenti fattispecie:
- a1.** Il Cliente è in una condizione di morosità derivante dal mancato pagamento dei canoni e/o oneri di attivazione per servizi fatturati e i cui documenti fiscali siano giunti a scadenza da oltre 30 gg. In questo caso la riattivazione del servizio è subordinata all'estinzione della morosità attualizzata con i correnti interessi oltre ad un contributo di riattivazione fissato in 52,00 Euro oltre IVA.
- a2.** Il Cliente si rende parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici di R&D Communication o di terzi per mezzo del servizio messo a disposizione da R&D Communication.
- a3.** Il Cliente costituisce una situazione di pericolo e/o di instabilità a seguito di sue attività di programmazione e/o utilizzo tali da



arrecare danno a R&D Communication. Qualora la sospensione del servizio sia conseguente ai commi (a1), (a2) R&D Communication si riserva la possibilità di estendere gli effetti della sospensione del servizio anche ad altri rapporti contrattuali distinti dal presente, regolarmente costituiti ed in essere con il Cliente. Per "sospensione" o "cessazione" dei servizi si intende l'impossibilità totale rispettivamente temporanea o definitiva – di usufruire dei servizi oggetto del presente contratto attraverso qualsiasi mezzo di telecomunicazioni. Alcuna richiesta di risarcimento danni potrà mai essere avanzata dal Cliente nei confronti di R&D Communication a seguito di quanto specificato nei commi precedenti.

13. COMUNICAZIONI AL CLIENTE

a. Qualsiasi comunicazione relativa all'accordo sarà effettuata per iscritto, spedita a mezzo lettera raccomandata A.R., ovvero via email all'indirizzo indicato dal Cliente ovvero via SMS con Notifica di Ricevimento ai recapiti indicati dal Cliente. In ogni caso qualora il Cliente indichi indirizzi o recapiti errati o non abbia la necessaria diligenza nel tenerli aggiornati, le comunicazioni saranno considerate comunque giunte a buon fine.

14. FORO DI COMPETENZA

a. Per qualsiasi controversia nascente o derivante dall'applicazione del presente contratto, le parti derogano convenzionalmente la competenza in favore del foro di Verona.

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI DEL CLIENTE E DATI DEI DESTINATARI DEGLI SMS E/O EMAIL

a. Il Cliente, letta l'informativa di cui all'allegato C, autorizza espressamente R&D Communication al trattamento dei propri dati personali, ai sensi del d.l.g.s 196/2003 allo scopo di adempiere agli obblighi fiscali, tributari e quant'altro necessario all'attivazione, gestione e/o mantenimento dei servizi forniti da R&D Communication. I dati vengono inseriti in un archivio in cui vengono raccolti i dati anagrafici dei clienti.

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 R&D Communication sarà impossibilitata all'erogazione dei servizi. I dati assunti verranno comunicati agli uffici amministrativi di R&D Communication per assolvere agli obblighi di tenuta contabilità ed eventualmente a terzi per l'attivazione, gestione e/o mantenimento dei servizi forniti da R&D Communication. R&D Communication si impegna espressamente a non divulgare i dati suddetti e a non utilizzarli per fini estranei al presente contratto.

b. Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza nei Server di R&D Communication dei file di Log che registrano tutto il traffico che avviene durante la navigazione nel sito web e/o durante l'utilizzo dei servizi di messaggistica. Il contenuto del Log ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

c. Il Cliente dichiara di essere il titolare dei dati degli utenti destinatari degli SMS e/o EMAIL, di aver ottenuto da parte degli stessi il consenso al ricevimento delle comunicazioni di cui al presente servizio e di esonerare e tenere manlevata R&D Communication da ogni responsabilità al riguardo.



ALLEGATO A OFFERTA ECONOMICA STANDARD

Pagina
4/6

- Nessun costo di setup
- I prezzi sono indicati in Euro e si intendono IVA esclusa
- I prezzi sotto indicati sono calcolati sulla base del costo medio sostenuto da R&D Communication
- R&D Communication si riserva di variare i prezzi al verificarsi di variazioni del citato costo medio
- Eventuali promozioni pro-tempore vengono rese note su www.rdcom.it

LISTINO RICARICHE SMS GATEWAY

Acquistando un pacchetto (ricarica) di SMS l'utente potrà inviare i messaggi selezionando, di volta in volta, il gateway preferito. Il costo di un singolo SMS varia in rapporto al gateway utilizzato e alla ricarica acquistata. A seconda del gateway utilizzato verrà detratto dal credito disponibile il corrispondente costo. La reale disponibilità di messaggi SMS varia a seconda del gateway mediante il quale verranno inviati gli SMS. Di seguito sono riportati per ciascun taglio di ricarica, il numero di SMS disponibili e il costo per singolo SMS a seconda del gateway utilizzato.

Costo ricarica (IVA esclusa)	Gateway AQ - Alta qualità	Gateway AQN - Alta qualità con Notifica	Gateway Internazionale GI - Best Effort
	(numero SMS disponibili / costo unitario IVA 22% esclusa)		
€ 4	50 sms / € 0,080 cad.	47 sms / € 0,085 cad.	66 sms / € 0,060 cad.
€ 37,50	500 sms / € 0,075 cad.	468 sms / € 0,080 cad.	681 sms / € 0,055 cad.
€ 70,00	1.000 sms / € 0,070 cad.	933 sms / € 0,075 cad.	1.400 sms / € 0,050 cad.
€ 130,00	2.000 sms / € 0,065 cad.	1.857 sms / € 0,070 cad.	2.888 sms / € 0,045 cad.
€ 290,00	5.000 sms / € 0,058 cad.	4.677 sms / € 0,062 cad.	7.631 sms / € 0,038 cad.
€ 560,00	10.000 sms / € 0,056 cad.	9.491 sms / € 0,059 cad.	15.555 sms / € 0,036 cad.
€ 780,00	15.000 sms / € 0,052 cad.	14.181 sms / € 0,055 cad.	24.375 sms / € 0,032 cad.
€ 980,00	20.000 sms / € 0,049 cad.	18.846 sms / € 0,052 cad.	33.793 sms / € 0,029 cad.
€ 1.440,00	30.000 sms / € 0,048 cad.	28.800 sms / € 0,050 cad.	51.425 sms / € 0,028 cad.
€ 2.250,00	50.000 sms / € 0,047 cad.	47.959 sms / € 0,049 cad.	87.037 sms / € 0,027 cad.
€ 4.500,00	100.000 sms / € 0,045 cad.	97.826 sms / € 0,046 cad.	180.000 sms / € 0,025 cad.
Ricarica personalizzata/superiore		Su preventivo	
I costi indicati si intendono per invii SMS verso numerazioni italiane. I Gateway di Alta Qualità e Alta Qualità con Notifica permettono l'invio verso l'estero con una maggiorazione di Euro 0,030 + IVA 22% rispetto all'invio verso l'Italia.			
Servizio MNC/HLR (controllo validità numeri) € 0.025 per singola richiesta.			
Per acquisti di Ricariche BULK SMS superiori verrà offerto preventivo personalizzato.			
TUTTI I PREZZI INDICATI SI INTENDONO IVA 22% ESCLUSA.			

Gateway AQ - Alta qualità

connessione diretta con operatori italiani o europei, mittente libero personalizzabile, tempi di consegna prioritari. Notifica disponibile presso R&D Communication srl, non visualizzabile on line dall'utente. Servizio GARANTITO.

Gateway AQN - Alta qualità con Notifica

connessione diretta con operatori italiani, mittente libero personalizzabile, tempi di consegna prioritari. Notifica disponibile e visualizzabile on line dall'utente. Servizio GARANTITO.

Gateway GI - Internazionale

connessione roaming con operatori stranieri, mittente a codice numerico non modificabile, tempi di consegna standard da pochi secondi ad alcune ore, notifica non disponibile. Servizio BEST EFFORT NON GARANTITO.



LISTINO EMAIL GATEWAY

Pagina
5/6

Ricariche EMAIL	
Ricarica (numero EMAIL disponibili)	costo ricarica/costo singola Email (IVA esclusa)
10.000 email	€ 35,00 / € 0,0035
25.000 email	€ 75,00 / € 0,0030
50.000 email	€ 135,00 / € 0,0027
100.000 email	€ 240,00 / € 0,0024
250.000 email	€ 525,00 / € 0,0021
500.000 email	€ 900,00 / € 0,0018
1.000.000 email	€ 1.600,00 / € 0,0016
>1.000.000 email	Preventivo personalizzato
Opzione "inserimento logo" + "inserimento message reminder registrazione"	€ 290 / canone 12 mesi
TUTTI I PREZZI INDICATI SI INTENDONO IVA 22% ESCLUSA	



LISTINO SERVIZI DI RICEZIONE SMS

Pagina
6/6

Ricezione SMS	
Tipologia di Servizio	Costo Servizio (IVA esclusa)
SIM CARD LONG NUMBER numerazione dedicata 1 mese	€ 60,00
SIM CARD LONG NUMBER numerazione dedicata 3 mesi	€ 150,00 (€ 50/mese)
SIM CARD LONG NUMBER numerazione dedicata 6 mesi	€ 240,00 (€ 40/mese)
SIM CARD LONG NUMBER numerazione dedicata 12 mesi	€ 390,00 (€ 32,5/mese)
SMSC LONG NUMBER numerazione dedicata 1 mese	€ 250,00
SMSC LONG NUMBER numerazione dedicata 3 mesi	€ 480,00 (€ 160/mese)
SMSC LONG NUMBER numerazione dedicata 6 mesi	€ 780,00 (€ 130/mese)
SMSC LONG NUMBER numerazione dedicata 12 mesi	€ 1.200,00 (€ 100/mese)

TUTTI I PREZZI INDICATI SI INTENDONO IVA 22% ESCLUSA