CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI MESSAGGISTICA MULTICANALE TRAMITE PIATTAFORMA (versione Giugno 2026)

A) First Point S.p.A. (con sede legale in Via Vecchi 120, 43036 Fidenza capitale sociale 100.000,00 euro interamente versato e sottoscritto, numero di iscrizione al Camera di Commercio di Parma, partita IVA e codice fiscale 02375140346, numero ROC 26746 – qui di seguito "**First Point**") è una società debitamente autorizzata ai sensi dell'articolo 25 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche alla fornitura di servizi di comunicazione elettronica sul territorio nazionale;
B) il Cliente ha manifestato il proprio interesse ad acquistare da First Point il servizio di messaggistica tramite accesso alla piattaforma di cui al presente contratto;
C) First Point ed il Cliente intendono regolare i termini e le condizioni in base ai quali la fornitura del servizio messaggistica dovrà avere luogo.

Tanto premesso si conviene e stipula quanto segue:

Articolo 1. Valore delle premesse degli allegati, definizioni e interpretazione

1.1 Le premesse e gli Allegati formano parte integrante e sostanziale del presente Contratto che sostituisce integralmente qualsiasi documentazione, accordo o intesa precedentemente intercorsa tra le parti. Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto, i termini e le espressioni di seguito elencati, ove riportati con la lettera iniziale maiuscola, hanno il significato loro attribuito nel presente articolo:
"Cliente": (i) il consumatore esclusivamente con codice fiscale italiano come meglio definito dalla normativa e/o regolamentazione vigente o **(ii)** la persona fisica o giuridica con sede legale in Italia o in un paese dello Spazio Economico Europeo che agisce per scopi riferibili all'attività professionale o imprenditoriale eventualmente svolta;
"Codice di Condotta": il Codice di Condotta adottato da First Point con l'intento di disciplinare la costituzione, l'assegnazione e l'utilizzo degli Alias nell'ambito del Servizio di Messaggistica e di definire le regole a tutela dell'utenza del suddetto servizio;
"Contratto": il presente Contratto avente ad oggetto la fornitura del Servizio di Messaggistica e costituito dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, dal Modulo d'Ordine e dal Codice di Condotta;
"**Corrispettivi**": i corrispettivi relativi al Servizio di Messaggistica indicati nel Sito Web nonché tutti gli altri corrispettivi dovuti dal Cliente ai sensi del presente Contratto;
"Data di Attivazione": la data in cui il Servizio di Messaggistica o parte dello stesso è attivato o reso disponibile al Cliente (secondo quanto specificato nella comunicazione inviata via e-mail e/o tramite SMS al Cliente);
"Forza Maggiore": indica circostanza o evento straordinario e imprevedibile al di fuori del controllo di First Point quali, a titolo esemplificativo, atti dell'autorità, guerre, incendi, pandemie, epidemie, esplosioni, inondazioni, attacchi terroristici, scioperi, turbative industriali, carenza o assenza di materie prime o di fonti energetiche;
"GDPR": il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;
"Modulo d'Ordine": il documento con il quale il Cliente richiede a First Point l'attivazione del Servizio di Messaggistica ai sensi del presente Contratto;
"Piattaforma": la piattaforma per l'invio e la ricezione del Servizio di Messaggistica;
"Servizio di Messaggistica": il servizio di messaggistica fornito da First Point tramite la Piattaforma di Messaggistica per inviare e ricevere SMS e messaggi delle maggiori applicazioni di messaggistica;
"Sito Web": indica il sito web www.firstpoint.it o altro sito sempre di proprietà di First Point dove sono contenute tutte le informazioni tecniche e commerciali dei servizi offerti da First Point.
1.2 Resta inteso che (salvo quanto espressamente concordato per iscritto tra le Parti) gli eventuali contrasti tra i documenti che compongono il Contratto dovranno essere risolti secondo il seguente ordine di priorità: **(i)** le Condizioni Generali di Contratto, **(ii)** il Modulo d'ordine ed **(iii)** il Codice di Condotta.

Articolo 2 - Oggetto e descrizione del Servizio Messaggistica

2.1 First Point fornisce al Cliente il Servizio di Messaggistica tramite la Piattaforma di Messaggistica per l'invio e la ricezione di SMS (Short Message Service) e messaggi di una vasta gamma di applicazioni di messaggistica istantanea quali Whatsapp, Messenger, Viber etc. a terminali mobili.
2.2 Con la sottoscrizione del presente Contratto, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità di: **(i)** avere la capacità giuridica e di essere dotato di tutti i diritti e poteri necessari per sottoscrivere e dare piena esecuzione al presente Contratto**; (ii)** di aver preso visione e di aver compreso le caratteristiche tecniche del Servizio e le modalità di fornitura da parte di First Point secondo quanto dettagliatamente indicato nel materiale informativo fornito **(iii)** di volere fruire del Servizio nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale e che, pertanto, è espressamente esclusa l'applicabilità della normativa in materia di tutela dei consumatori, ivi incluso, senza limitazione, il d.lgs. 6 Settembre 2005, n. 206. Resta inteso che il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite in fase di sottoscrizione.
2.3 Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto il Servizio di Messaggistica con Alias, resta inteso che il Cliente: **(i)** dovrà utilizzare solo Alias di cui effettivamente dispone per esserne legittimo titolare ai sensi dell'attuale normativa e regolamentazione; **(ii)** si impegna a non utilizzare Alias generici (a titolo esemplificativo "hotel", "ristorante", etc.), tali da privare di caratteristiche distintive e di palese riconoscibilità il mittente del messaggio; **(iii)** prima di procedere all'invio dei messaggi dovrà comunicare a First Point ogni singolo Alias che intende utilizzare al fine di consentire ad First Point di registrare l'Alias nel database gestito dall'AGCOM prendendo atto sin d'ora che in caso di mancata comunicazione non sarà possibile procedere all'invio del messaggio con l'Alias; **(iv)** in caso di mancata registrazione dell'Alias il messaggio verrà inviato senza l'Alias che verrà sostituito da un mittente numerico; **(v)** a rispettare le regole contenute nel Codice di Condotta.
2.4 Ai sensi e nei limiti di cui al presente Contratto resta inteso che: **(i)** il Cliente utilizzerà il Servizio di Messaggistica per redigere sotto la propria responsabilità i messaggi da inviare e quindi come titolare del trattamento dei dati, ai sensi del GDPR, dovrà gestire i dati dei destinatari dei messaggi; **(ii)** il Cliente è responsabile dell'ottenimento del consenso da parte dei destinatari dei messaggi da inviare tramite il Servizio di Messaggistica; **(iii)** la banca dati dei destinatari dei messaggi rimane di esclusiva proprietà del Cliente, il quale opera in qualità di titolare del trattamento dei dati ai sensi del GDPR e First Point si impegna a non utilizzare la stessa, fatto salvo quanto previsto ai fini dell'esecuzione del presente Contratto; **(iv)** nel caso di servizi che consentono l'accesso unicamente mediante web app (ricezione SMS e messaggi da altre piattaforme dedicata o gratuita, ricezione risposte free) ai fini dell'erogazione del servizio la conservazione del contenuto del messaggio è elemento essenziale allo stesso.
2.5 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** l'ottenimento del consenso da parte dei destinatari, o altra valida base giuridica, costituisce il requisito essenziale per l'utilizzo del Servizio di Messaggistica; **(ii)** il consenso deve soddisfare i requisiti previsti nell'ambito della normativa e/o regolamentazione applicabile in vigore; **(iii)** il consenso deve essere fornito in anticipo ed essere esplicito, libero, informato e relativo allo specifico trattamento dei dati; **(iv)** è vietato al Cliente di utilizzare il Servizio di Messaggistica per l'invio di messaggi non richiesti e/o l'invio di messaggi agli indirizzi di destinatari che non hanno alcun rapporto con il mittente o, in ogni caso, che non hanno concesso esplicitamente il proprio consenso prima di ricevere le comunicazioni inviate utilizzando il Servizio di Messaggistica; **(v)** è vietato al Cliente l'utilizzo del Servizio di Messaggistica 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.

Articolo 3 - Conclusione e durata del Contratto

3.1 Il Cliente prende atto ed accetta che la conclusione del presente Contratto potrà avvenire unicamente mediante la sottoscrizione del Modulo d'Ordine (con la sottoscrizione anche delle clausole vessatorie ai sensi dell'articolo 1341 del Codice civile) ed invio via PEC a First Point all'indirizzo PEC firstpoint@pec.firstpoint.it.
3.2 Il Cliente si impegna a saldare il corrispettivo relativo al piano selezionato nel Modulo d'Ordine con modalità prepagata. La durata del piano è esplicitata all'interno del sopracitato Modulo d'Ordine.
3.3 Nel caso in cui First Point non comunichi al Cliente il rifiuto del Modulo d'Ordine nel termine di 5 (cinque) giorni dalla relativa ricezione, esso si intenderà tacitamente accettato. Fermo restando quanto precede, il Modulo d'Ordine dovrà intendersi come espressamente accettato anche nel caso in cui First Point abbia iniziato la prestazione del Servizio nei 5 (cinque) giorni successivi alla relativa ricezione.
3.4 Il Cliente prende atto ed accetta che First Point attiverà il Servizio di Messaggistica entro il termine massimo di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte di First Point del Modulo d'Ordine firmato attraverso i canali indicati nello stesso.
3.5 Il Cliente può richiedere per iscritto la variazione di profilo del Servizio di Messaggistica già attivato o in fase di attivazione. La fattibilità tecnico/economica della variazione richiesta è soggetta all'insindacabile giudizio di First Point che riserva di implementare le variazioni richieste nei necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non implementare quanto richiesto nei casi in cui First Point ritenga a suo insindacabile giudizio che ciò possa comportare rischi per l'integrità ed il corretto funzionamento del Servizio stesso. Il Cliente dichiara ed accetta che successivamente all'espletamento dell'adeguamento dei parametri tecnici del Servizio di Messaggistica, i Corrispettivi verranno adeguati a quello del nuovo profilo prescelto.
3.6 Resta inteso che il Cliente si assume le responsabilità previste dalla legge in materia di veridicità e corretta identità dei propri dati anagrafici e geografici immessi in fase di sottoscrizione del presente Contratto, nella piena consapevolezza che l'immissione dei dati anagrafici altrui o di falsi dati anagrafici è perseguibile per legge. Il Cliente dichiara inoltre che le informazioni e i dati forniti, con particolare riferimento ai dati tecnici minimi richiesti per l'attivazione del Servizio di Messaggistica, sono esatti e veritieri e riconosce a First Point il diritto di assumere le ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio di Messaggistica, nel rispetto della normativa e/o regolamentazione vigente.
3.7 Eventuali ritardi dovuti ad impedimenti derivanti da ragioni di carattere tecnico non imputabili a First Point e/o da ogni ipotesi legata al caso fortuito o a Forza Maggiore esonerano First Point da qualsiasi responsabilità circa il ritardo nell'attivazione del Servizio di Messaggistica.
3.8 Il Cliente riceverà la conferma dell'attivazione del Servizio di Messaggistica con comunicazione inviata alla casella e-mail e/o via SMS al numero di cellulare forniti al momento della registrazione. Con l'attivazione del Servizio di Messaggistica, tutti i relativi diritti di utilizzazione si trasferiranno in capo al Cliente, il quale sarà ritenuto il legittimo titolare del Servizio di Messaggistica restandone altresì l'unico ed esclusivo responsabile.
3.9 First Point si riserva comunque di non accettare la richiesta di attivazione del Servizio di Messaggistica formulata dal Cliente nei seguenti casi: **(i)** qualora il Cliente sia un cliente consumer e/o business con sede al di fuori dello Spazio Economico Europeo; **(ii)** qualora il Cliente si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di First Point o risulti moroso nei confronti dell'originario operatore di accesso; **(iii)** qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero abbia chiesto l'ammissione o risulti assoggettato a procedure concorsuali; **(iv)** qualora il soggetto richiedente non risulti maggiorenne o comunque non abbia la facoltà di diventare titolare del presente Contratto; **(v)** qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione del Servizio di Messaggistica sia impossibile. Fatto salvo quanto previsto al precedente articolo, First Point si riserva comunque di non accettare la richiesta di attivazione del Servizio di Messaggistica con Alias qualora il Cliente sia un cliente consumer e/o sia un cliente business con sede legale al di fuori dell'Italia.

Articolo 4 - Accesso alla Piattaforma e al Servizio di Messaggistica

L'accesso alla Piattaforma e al Servizio di Messaggistica avviene tramite l'utilizzo di un codice di identificazione (login) e di una parola chiave (password) assegnati al Cliente e comunicate allo stesso tramite e-mail di conferma. Il Cliente prende atto ed accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue credenziali di autenticazione potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo del Servizio di Messaggistica a lui intestato; pertanto, il Cliente si impegna a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza. Il Cliente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato a First Point e/o a terzi in dipendenza della mancata osservanza di quanto sopra prescritto. Il Cliente si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente per iscritto a First Point l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso.

Articolo 5 - Utilizzo del Servizio di Messaggistica e Responsabilità del Cliente

5.1 Il Cliente garantisce che i dati personali, i messaggi e tutto il materiale eventualmente inoltrato e riconducibili allo stesso in virtù dei dati di autenticazione sono di propria titolarità e/o nella propria disponibilità giuridica, in difetto obbligandosi il Cliente a manlevare e tenere indenne la First Point da ogni eventuale conseguenza pregiudizievole, assumendosi quindi piena responsabilità per i contenuti inseriti e trasmessi e dell'utilizzo del Servizio di Messaggistica.
5.2 Il Cliente prende atto ed accetta che eventuali dati personali (e non) contenuti nella Piattaforma (a titolo esemplificativo, rubrica, messaggi, gruppo, etc.) costituiscono copie dei dati originali che restano in suo possesso e nella sua esclusiva disponibilità ed è altresì consapevole che trascorsi i termini indicati qui di seguito per le tipologie di dati ivi specificate la Piattaforma provvede automaticamente alla cancellazione degli stessi al fine di migliorare le sue performance. In particolare, i dati di qualsiasi natura presenti nella Piattaforma saranno conservati per i seguenti periodi massimi: **a)** dati relativi ai messaggi inviati: in assenza di espressa richiesta da parte del cliente, tale contenuto sarà conservato per un periodo massimo di novanta (90) giorni, nonché successivamente cancellato. Il periodo è estendibile a 12 mesi su espressa richiesta del cliente. Decorso tale intervallo, i dati saranno sovrascritti e First Point non sarà in grado di offrire ulteriore assistenza a riguardo; **b)** rubriche/gruppi: saranno conservati fino ad un massimo di dodici (12) mesi dalla loro importazione sulla piattaforma, decorsi i quali saranno cancellati; **c)** messaggi ricevuti/risposte Free: novanta (90) giorni dalla ricezione, estendibile a 12 mesi su espressa richiesta del cliente.
5.3 In ragione di quanto sopra il Cliente esonera ora per allora First Point da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di perdita, anche totale dei dati della rubrica e/o altri dati presenti nella Piattaforma, in caso di guasto, malfunzionamento, accesso non autorizzato da terzi. First Point declina qualsiasi responsabilità in merito al contenuto dei messaggi inviati dal Cliente. Il Cliente inoltre garantisce che detto materiale non viola o trasgredisce alcun diritto di autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto derivante dalla legge. Il Cliente prende inoltre atto del fatto che è vietato utilizzare o dar modo ad altri di utilizzare il Servizio di Messaggistica per fini contro la morale e l'ordine pubblico o con lo scopo di recare molestia alla quiete pubblica o privata, di recare offesa, o danno diretto o indiretto a terzi e di tentare di violare comunque il segreto dei messaggi privati.
5.4 Il Cliente è consapevole che, in caso di richiesta di assistenza, e fermo restando quanto indicato al precedente comma 5.2 relativamente alle modalità ed i tempi di conservazione, First Point può consultare i dati contenuti nel messaggio, limitandosi a visionare unicamente i dati strettamente necessari per la diagnostica e la risoluzione delle problematiche.
5.5 Il Cliente è consapevole che First Point, al fine del miglioramento del Servizio di Messagistica ed a tutela del Cliente stesso, utilizza dei sistemi automatici di verifica di eventuali abusi, che potrebbero bloccare SMS se utilizzati per spamming o phishing o altre condotte abusive o per invii da mittenti non autorizzati. È altresì fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare tecniche di spamming o equivalenti (invio di messaggi non sollecitati e/o senza espressa autorizzazione del destinatario di qualsivoglia contenuto e verso qualsivoglia destinatario). In ogni caso le informazioni fornite dal Cliente non devono presentare forme o contenuti di carattere pornografico, osceno o diffamatorio. È comunque esplicitamente vietato utilizzare il Servizio di Messagistica per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi dello Stato italiano o di qualunque altro Stato. Il Cliente si impegna comunque a non utilizzare e a non far utilizzare a terzi il Servizio di Messaggistica fornito da First Point per le richieste 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. Il Cliente deve comunicare a First Point subito e comunque entro le ventiquattro (24) ore solari eventuali irregolarità nel Servizio di Messaggistica. Eventuali danni causati da una comunicazione tardiva saranno considerati unicamente di responsabilità del Cliente.
5.6 Fermo il diritto di First Point di invocare la risoluzione automatica del presente Contratto, è altresì in facoltà di First Point sospendere a propria insindacabile discrezione il Servizio di Messagistica ogni qualvolta sussista una ragionevole evidenza di una violazione degli obblighi del Cliente. Sono espressamente escluse ogni forma di garanzia esplicita o implicita nella misura in cui ciò non contrasti con la normativa e regolamentazione vigente.
5.7 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che: **(i)** l'utilizzo dei servizi forniti in collaborazione con altre infrastrutture (nazionali ed internazionali) è limitato dai confini e dalle norme stabiliti dai gestori dei medesimi servizi, nonché dalle legislazioni vigenti nei Paesi che ospitano tali servizi e da quelle internazionali in materia; **(ii)** sono sempre possibili interruzioni tecniche dei servizi dovute a guasti, interventi di manutenzione, malfunzionamenti delle macchine e dei software, siano essi di proprietà di First Point che dei suoi fornitori, compresi, in via esemplificativa, i rallentamenti di velocità o il mancato funzionamento delle connessioni e degli elaboratori che gestiscono il traffico telematico fra il Cliente ed il sistema di First Point. In tal caso il Cliente nulla avrà da pretendere come risarcimento da First Point; **(iii)** il Servizio di Messagistica è fornito nell'unica modalità interattiva attraverso canali web: pertanto, l'utilizzo del Servizio di Messaggistica è consentito esclusivamente attraverso l'uso di un comune browser o del software o secondo specifiche tecniche fornite da First Point ed è dunque vietato l'utilizzo attraverso programmi diversi o altri canali differenti.

Articolo 6 – Corrispettivi

6.1 A fronte della prestazione del Servizio di Messaggistica, il Cliente si impegna a pagare a First Point i Corrispettivi indicati nell'Offerta Commerciale e dettagliatamente previsti nel Modulo d'Ordine, in conformità alle modalità e alle tempistiche ivi previste.
6.2 Ogni contestazione relativa alle fatture emesse da First Point dovrà pervenire non oltre 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura da parte del Cliente. In difetto, la fattura si considererà definitivamente e inderogabilmente accettata. Il Cliente rinuncia sin d'ora a proporre qualsiasi eccezione basata sul presente Contratto senza avere preventivamente adempiuto alle proprie obbligazioni di pagamento ai sensi del presente articolo
6.3 Salvo diversamente indicato nel Modulo d'Ordine, tutti i Corrispettivi devono intendersi al netto dell'IVA e di ogni ulteriore tassa, imposta o onere applicabile. Le fatture (in formato elettronico) sono inviate al Cliente tramite il sistema di interscambio gestito dall'Agenzia delle Entrate.
6.4 In caso di mancato o ritardato pagamento dei Corrispettivi e, in generale, di qualsiasi somma dovuta a First Point ai sensi del Contratto, fermo restando il diritto di First Point al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 8 che segue, il Cliente decadrà automaticamente dal beneficio del termine e sulle somme dovute matureranno gli interessi di mora in conformità a quanto previsto dal d.lgs. 9 ottobre 2002, n. 231. Inoltre, First Point avrà la facoltà di addebitare al Cliente la somma di euro 45,00 per la gestione amministrativa di ciascuna posizione insoluta. Fermo restando quanto precede, nel caso in cui il Cliente abbia richiesto il pagamento dei Corrispettivi mediante addebito bancario diretto (SDD) e il pagamento di una fattura non dovesse andare a buon fine, First Point si riserva il diritto di modificare unilateralmente la modalità di pagamento dei Corrispettivi da SDD a bonifico e di applicare una penale sull'insoluto fino al 20% (venti/percento) della componente della fattura relativa ai Corrispettivi.
6.5 I costi del Servizio di Messaggistica sono esplicitati nel Modulo d'Ordine. La modalità di pagamento è prepagata tramite addebito SEDA su c/c.

Articolo 7 – Durata del Contratto e Recesso

7.1 La durata del presente Contratto varia in base alla tipologia di pacchetto selezionata dal Cliente nel Modulo d'Ordine. Entrambe le Parti hanno il diritto di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento con preavviso da comunicarsi all'altra parte ed il recesso avrà efficacia decorsi trenta (30) giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. In caso di recesso del Cliente, la comunicazione dovrà essere accompagnata dalla carta di identità del titolare ed inviata tramite PEC all'indirizzo firstpoint@pec.firstpoint.it. Fermo restando quanto sopra previsto, il Cliente potrà altresì recedere

entro 14 (quattordici) giorni di calendario dal momento della sottoscrizione del presente Contratto mediante comunicazione via PEC all'indirizzo firstpoint@pec.firstpoint.it.

7.2 In caso di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo è tenuto al pagamento di tutte le fatture emesse sino al momento della data di efficacia del recesso e dei costi eventualmente non ancora fatturati e dei costi di disattivazione così come indicati nel Sito Web.

7.3 Resta inteso che in ipotesi di guasto e/o difetto di funzionamento che impedisca totalmente l'utilizzo del Servizio di Messaggistica per un periodo ininterrotto che superi i 30 (trenta) giorni di calendario, ciascuna delle Parti potrà recedere dal presente Contratto, con effetto immediato, mediante invio di una comunicazione ai recapiti indicati nelle presenti Condizioni Generali di Contratto.

Articolo 8 – Risoluzione del Contratto

Il Cliente dichiara ed accetta che First Point avrà facoltà di risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, oltre alla facoltà di intraprendere azioni di rivalsa e risarcimento per eventuali danni subiti, nel caso in cui il Cliente sia inadempiente anche solo ad uno degli obblighi di cui ai seguenti articoli: **(i)** articolo 5 (Utilizzo del Servizio di Messaggistica e responsabilità del Cliente); **(ii)** articolo 6 (Corrispettivi). Resta inteso che: **(i)** First Point potrà cancellare sulla Piattaforma l'account del Cliente insieme con tutti i dati; **(ii)** il Cliente è tenuto a pagare i Corrispettivi per il Servizio di Messaggistica, comprensivi di eventuali canoni mensili relativi al periodo di fatturazione in corso fino alla data di effettiva chiusura del Servizio di Messaggistica; **(iii)** in ogni caso è salva qualsiasi azione di rivalsa e/o risarcimento per i danni subiti che First Point ha facoltà di intraprendere nei confronti del Cliente.

Articolo 9 - Responsabilità delle Parti

9.1 First Point si impegna a mantenere l'efficienza del Servizio di Messaggistica ed il Cliente dichiara ed accetta che First Point non garantisce la costante fruibilità del Servizio di Messaggistica e/o della Piattaforma né la consegna dei messaggi e, in caso di mancato recapito, non è responsabile in nessun modo verso il Cliente o verso terzi. Il Cliente prende atto che nessuna responsabilità potrà essere imputata a First Point nel caso di perdite e/o danneggiamenti di qualunque tipo risultanti dalla perdita di dati, dalla impossibilità di accesso alla Piattaforma e/o al Servizio di Messaggistica, dalla impossibilità di trasmettere o ricevere informazioni, causate da o risultanti da ritardi, trasmissioni annullate o interruzioni del Servizio di Messaggistica.

9.2 Il Cliente riconosce che First Point non è ad alcun titolo responsabile della mancata o errata fruizione del Servizio di Messaggistica in caso di interruzione parziale o totale dello stesso, anche protratta nel tempo, in caso di un evento di Forza Maggiore (malfunzionamento della rete Internet, indisponibilità o intasamento dei servizi SMS o delle centrali dei gestori di telefonia mobile o dei gateway SMS utilizzati), e nessun rimborso né risarcimento sono dovuti al Cliente. First Point non è responsabile dell'indisponibilità, del congestionamento o dei malfunzionamenti eventuali delle reti telefoniche mobili, ed anche in questi casi nessun rimborso né risarcimento saranno dovuti ad alcun titolo al Cliente.

9.3 Il Cliente si obbliga a tenere indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese ed eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da First Point quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto e comunque connesse alla natura del Servizio di Messaggistica, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

Articolo 10 - Modiche del Contratto e sospensione del Servizio di Messaggistica

10.1 Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che First Point può modificare le specifiche tecniche del Servizio di Messaggistica, variare le presenti Condizioni Generali, nonché aggiornare i Corrispettivi per i seguenti giustificati motivi: **(i)** in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche del Servizio di Messaggistica; **(ii)** variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione del Servizio di Messaggistica e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta del Servizio di Messaggistica; **(iii)** per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica; **(iv)** per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Servizio di Messaggistica.

10.2 L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità indicate dalla vigente normativa e regolamentazione applicabile in materia.

10.3 Le modifiche di cui al presente articolo non imposte dalla normativa o dalla regolamentazione vigente in materia che determinino un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni di calendario dalla data della loro comunicazione al Cliente. Entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione da parte di first Point, il Cliente potrà recedere dal presente Contratto senza addebito di penali e/o costi di disattivazione fermo restando quanto previsto all'articolo 9 delle presenti Condizioni Generali di Contratto.

10.4 Fermo restando il diritto di First Point al risarcimento del danno e la facoltà di risolvere il presente Contratto in conformità a quanto previsto all'articolo 8 che precede, il Cliente prende atto ed accetta che First Point negli inderogabili limiti previsti a livello legislativo o regolamentare si riserva il diritto di sospendere il Servizio di Messaggistica nei seguenti casi: **(i)** operazioni di aggiornamento e manutenzione che si rendano necessarie al fine di mantenere il Servizio di Messaggistica e la Piattaforma al livello qualitativo minimo e in sicurezza e nel rispetto della normativa e regolamentazione vigente in materia; **(ii)** se il Cliente non rispetta le condizioni di pagamento per i Corrispettivi dovuti ai sensi dell'articolo 6 che precede; **(iii)** se il Cliente usa il Servizio di Messaggistica e la Piattaforma in modo improprio, illegale e comunque in violazione delle obbligazioni a suo carico come previsto nelle presenti Condizioni Generali di Contratto; **(iv)** se il Servizio di Messaggistica e/o la Piattaforma viene utilizzata da Cliente o il Cliente sospetta che le stesse siano utilizzate indebitamente da terzi per compiere attività illecite; **(v)** anche in via precauzionale nell'interesse del Cliente, in caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente a cui l'offerta è indirizzata, anche al fine di preservare la continuità del Servizio di Messaggistica. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un obbligo da parte di First Point che conserva il diritto di pretendere il pagamento del Servizio di Messaggistica indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato. Il Servizio di Messaggistica verrà ripristinato non appena il Cliente avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi ogni responsabilità prestando garanzie eventualmente richieste da First Point.

Articolo 11 - Qualità del Servizio di Messaggistica e Responsabilità di First Point

11.1 Fatte salve le norme inderogabili di legge, la responsabilità di First Point per ogni e qualsiasi danno diretto ed emergente derivante dalle obbligazioni del presente Contratto non potrà essere in alcuno modo imputata a First Point. Il Cliente dichiara ed accetta sin d'ora che First Point non potrà essere ritenuta responsabile ai sensi del presente Contratto per danni derivanti da lucro cessante, mancati guadagni e/o danni indiretti, perdita di opportunità commerciali, pagamenti di penali, ritardi o altre fattispecie di responsabilità del Cliente nei confronti di terzi.

11.2 First Point garantisce la continuità nell'erogazione del Servizio di Messaggistica con la sola esclusione dei casi di sospensione previsti dal presente Contratto. Il Cliente dichiara ed accetta che First Point non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione del Servizio di Messaggistica causati da: **(i)** difettoso od errato utilizzo del Servizio di Messaggistica da parte del Cliente; **(ii)** difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; **(iii)** effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da First Point di interventi e/o manomissioni sul Servizio di Messaggistica; **(iv)** Forza Maggiore ovvero interruzione totale o parziale dei servizi di accesso o di terminazione della connessione se dovuta a Forza Maggiore o fatti di terzi; **(v)** interventi pianificati per effettuare modifiche e/o manutenzioni finalizzate a preservare o migliorare il funzionamento del Servizio stesso.

11.3 First Point si impegna a mantenere l'efficienza del Servizio di Messaggistica offerto per tutta la durata del presente Contratto e First Point non è responsabile dell'indisponibilità, del congestionamento o dei malfunzionamenti eventuali delle reti dati, ed anche in questi casi nessun rimborso né risarcimento saranno dovuti ad alcun titolo al Cliente. Il Cliente si obbliga a tenere indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese ivi comprese ed eventuali spese legali che dovessero essere subite o sostenute da First Point quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del presente Contratto e comunque connesse alla natura del Servizio di Messaggistica, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo.

11.4 Fermo restando quanto previsto al precedente articolo, il Cliente si impegna a dare tempestiva comunicazione a First Point dell'eventuale malfunzionamento del Servizio di Messaggistica. In ogni caso il Cliente è tenuto ad attivarsi per ridurre l'eventuale danno derivante dal malfunzionamento del Servizio, in particolare utilizzando, ove possibile, anche i servizi di altri operatori.

Articolo 12 - Assistenza tecnica

Per una migliore fruizione del Servizio di Messaggistica, First Point fornisce ai propri clienti un servizio di assistenza gratuita al cliente. Il Cliente può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali portandoli a conoscenza di First Point: **(i)** al numero gratuito 0524533301 (disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,30); **(ii)** via fax al numero 0524510224; **(iii)** via posta all'indirizzo Via Vecchi 120, 43036 Fidenza (PR); **(iv)** via PEC all'indirizzo PEC firstpoint@pec.firstpoint.it; **(v)** via e-mail omnichannel@firstpoint.it. Le richieste di rimborso o i reclami concernenti la fatturazione devono essere prontamente inoltrati o confermati per iscritto dal Cliente a First Point entro un mese dalla data di emissione della relativa fattura al fine di consentire a First Point la conservazione dei dati necessaria agli accertamenti richiesti dal Cliente in conformità alla normativa e/o regolamentazione vigente. First Point si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare al Cliente l'esito della suddetta valutazione entro 45 (quarantacinque) giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto. In caso di accoglimento del reclamo saranno indicati al Cliente i provvedimenti posti in atto per risolvere le irregolarità riscontrate. In caso di esito negativo il Cliente riceverà comunque una comunicazione scritta.

Articolo 13 - Trattamento dei Dati Personali ed Informativa sulla Privacy

13.1 I dati personali del Cliente e forniti dal medesimo a First Point direttamente o indirettamente sono tutelati ai sensi del GDPR e pertanto saranno utilizzati per l'integrale esecuzione del presente Contratto, secondo le modalità stabilite nell'Informativa rilasciata ai sensi di legge e per gli adempimenti previsti dalla normativa o richiesti dalle competenti autorità.

13.2 Il Titolare del trattamento è First Point in persona del legale rappresentante, come individuata nel presente contratto. Il trattamento dei dati personali del cliente sarà svolto per le finalità e con le modalità indicate nell'informativa e privacy policy che è stata resa al Cliente al momento della sottoscrizione del presente Contratto. In particolare, sulla base del consenso eventualmente manifestato, il trattamento comprende altresì l'invio anche periodico - tramite e-mail, newsletter, SMS, notifiche push o posta ordinaria - di comunicazioni commerciali e promozionali.

13.3 Al fine di consentire l'adempimento degli obblighi contrattuali e/o di legge, First Point avrà facoltà di comunicare i dati personali a tutti i soggetti che debbano accedervi in forza di provvedimenti normativi, ai collaboratori, dipendenti, agenti e fornitori (fornitori di servizi di comunicazione elettronica, anche aventi sede all'estero, società di consulenza e assistenza informatica, web hosting provider, etc.), nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali con loro, inerenti i rapporti commerciali con gli interessati; a tutte quelle persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private, quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento del Servizio di Messaggistica; istituti bancari per la gestione d'incassi e pagamenti derivanti dall'esecuzione dei contratti; ai professionisti che si occupano della tenuta della contabilità. In ogni caso l'utilizzo da parte dei soggetti terzi avverrà nel pieno rispetto dei principi di liceità e correttezza di quanto previsto dal GDPR.

13.4 First Point nell'ambito dell'erogazione delle prestazioni contrattuali di cui al presente Contratto opererà quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR e secondo quanto espressamente ed analiticamente stabilito nell'apposito Data Processing Agreement, che il Cliente sottoscrive contestualmente al presente Contratto.

Articolo 14 – Fornitori

Il Cliente acconsente espressamente a che First Point, per la prestazione e fornitura del Servizio di Messaggistica, possa avvalersi di fornitori scelti a insindacabile ed esclusiva discrezione di quest'ultima, ai quali First Point potrà affidare la prestazione di tutte o alcune delle attività di cui al presente Contratto.

Articolo 15 - Disposizioni finali

15.1 I recapiti di riferimento per qualsiasi comunicazione inerente al presente Contratto sono per First Point i seguenti: **(i)** indirizzo postale: Via Vecchi 120, Fidenza 43036 (PR); **(ii)** e-mail: info@firstpoint.it; **(iii)** PEC: firstpoint@pec.firstpoint.it Per quelli del Cliente, i recapiti sono quelli indicati dal Cliente in fase di sottoscrizione all'interno del Modulo d'Ordine.

15.2 Il Cliente prende atto ed accetta che: **(i)** First Point si riserva il diritto di cedere il presente Contratto senza alcuna autorizzazione del Cliente; **(ii)** Il Cliente potrà cedere a terzi il presente Contratto solo in seguito ad autorizzazione scritta da
parte di First Point che si riserva di applicare un costo una tantum.

15.3 L'eventuale tolleranza di un una Parte di comportamenti dell'altra Parte posti in essere violando le previsioni contenute
nel presente Contratto, non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e le condizioni previsti nel presente Contratto.

15.4 Il presente Contratto è disciplinato dalla e deve essere interpretato in conformità alla legge italiana e qualsiasi controversia tra le Parti in relazione al presente Contratto sarà devoluta all'esclusiva competenza del Tribunale di Parma.

15.5 Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente al presente Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto. Il presente Contratto, avente per oggetto operazioni soggette ad imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.P.R. 633 del 26.10.1972 è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del D.P.R. 131 del 26.4.1986.

ALLEGATO A - Accordo per il trattamento dei dati

First Point S.p.A., con sede legale in Fidenza (PR), Via Vecchi 120, CAP 43036 in persona del Legale Rappresentante (“**First Point**” o “**Responsabile”**) e la società ....., con sede legale in ....., partita IVA ....., nella persona del suo Legale Rappresentante ("**Cliente/Titolare”**) hanno sottoscritto un contratto per la fornitura del servizio di messaggistica, che implica attività di trattamento di dati personali da parte di First Point in qualità di responsabile del trattamento (qui il "**Contratto**").

Il presente accordo per il trattamento dei dati (“**DPA**”) contiene le previsioni dell’articolo 28 del GDPR, integra il Contratto e sarà efficace, e sostituirà qualsiasi altro accordo tra le Parti precedentemente applicabile in relazione allo stesso oggetto (comprese eventuali modifiche o addendum al trattamento dei dati relativi ai Servizi del Responsabile), a partire dalla data di entrata in vigore e per tutta la durata del Contratto.

Articolo 1 – Preambolo
Il presente DPA riflette l'accordo delle Parti rispetto al trattamento dei Dati Personali come disciplinato dall’articolo 28 del GDPR.

Articolo 2 – Definizioni

2.1 Tutti i termini con lettera maiuscola inseriti nel presente DPA hanno il seguente significato:
"**Autorità di Controllo**": l’autorità di controllo" come definita nel GDPR.
“Cliente/Titolare”: il cliente che è titolare dei dati personali oggetto del presente DPA;
"**First Point**": il Responsabile del trattamento che tratta i dati personali per conto del Cliente/Titolare nell’esecuzione del Contratto.
"**Dati Personali**": i dati personali del Cliente/Titolare che vengono trattati da First Point per conto del Cliente/Titolare nella fornitura dei Servizi del Responsabile da parte di First Point.
"**Documentazione di Sicurezza**": la documentazione che First Point rende disponibile in relazione ai Servizi del Responsabile.
"**Incidente**" una violazione della sicurezza di First Point che comporta la distruzione accidentale o illecita, la perdita, l'alterazione, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai Dati Personali su sistemi gestiti o altrimenti controllati da First Point.
"**Indirizzo E-mail di Notifica:** l’indirizzo e-mail comunicato dal Cliente/Titolare a First Point nel Modulo d’Ordine e a cui First Point trasmetterà le comunicazioni privacy e amministrative.
"**Istruzioni Aggiuntive**": le istruzioni aggiuntive che riflettono l'accordo delle Parti sulle ulteriori condizioni che disciplinano il trattamento di alcuni dati in relazione a determinati Servizi del Responsabile.
"**Meccanismi di Trasferimento**": una decisione vincolante emessa dalla Commissione Europea che permette il trasferimento di dati personali dallo SEE verso un paese terzo il cui l’ordinamento interno fornisca un adeguato livello di tutela in materia di protezione dei dati personali. Ove tale decisione vincolante non sia presente o efficace, si intendono le Clausole Contrattuali Tipo di volta in volta approvate dalla Commissione Europea per il trasferimento di dati personali, nonché, ove presenti, le norme vincolanti di impresa (BCRs).
"**Misure di Sicurezza**": le Misure di Sicurezza sui sistemi di First Point descritte all’articolo 7.1.1.
"**SEE**": lo Spazio Economico Europeo.
"**Servizi del Responsabile**" si intendono i servizi offerti ai sensi del Contratto e descritti collettivamente nell’Appendice 1.
"**Sub-responsabili**": i terzi autorizzati ai sensi del presente DPA a trattare i Dati Personali al fine di fornire parte dei Servizi del Responsabile e/o qualsiasi supporto tecnico correlato.

2.2 I termini "Dati Personali", "Interessato", “Responsabile”, "Titolare", "Trattamento" hanno il significato indicato nel GDPR.

Articolo 3 – Durata
Il presente DPA ha effetti per tutta la durata del Contratto e fino alla cancellazione da parte del Responsabile di tutti i Dati Personali.

Articolo 4 - Ambito di Applicazione

4.1 Applicazione dei Servizi del Responsabile. Il presente DPA si applica solo ai servizi per i quali le Parti ne hanno concordato l’applicazione, e quindi ai servizi indicati nel Contratto.

4.2 Applicazione delle Istruzioni Aggiuntive. Il Cliente potrà, fornire a First Point delle Istruzioni Aggiuntive, che First Point non potrà irragionevolmente rifiutare se tali Istruzioni Aggiuntive siano necessarie per consentire al Cliente di rispettare qualsiasi obbligo gravante sul Cliente/Titolare stesso derivante dalla normativa e/o regolamentazione vigente. In tutti gli altri casi First Point avrà il diritto di negoziare con il Cliente/Titolare il contenuto delle Istruzioni Aggiuntive e non sarà obbligata a implementarle fino al raggiungimento di un accordo. Una volta che entrambe le Parti avranno confermato le Istruzioni Aggiuntive, le stesse dovranno considerarsi parte integrante del presente DPA.

4.3 Costi derivanti dall’implementazione delle Istruzioni Aggiuntive. Le Istruzioni Aggiuntive e/o la loro integrazione, modificazione o riduzione non dovranno comportare costi aggiuntivi a carico di First Point; in caso contrario, il Client riconosce e accetta che tutti i costi derivanti, direttamente o indirettamente, dall’adeguamento di First Point alle Istruzioni Aggiuntive sono ad esclusivo carico del Cliente/Titolare.

Articolo 5 - Trattamento dei Dati Personali

5.1 Ruoli, responsabilità e istruzioni

5.1.1 Le Parti riconoscono e concordano che: (a) l’Appendice 1 descrive l’oggetto e i dettagli del trattamento dei Dati Personali; (b) First Point agisce come Responsabile per i Dati Personali ai sensi della normativa e/o regolamentazione vigente; (c) il Cliente/Titolare agisce come Titolare o Responsabile, a seconda dei casi, dei Dati Personali e ai sensi della normativa e/o regolamentazione vigente; e (d) ciascuna Parte si conformerà agli obblighi ad essa applicabili ai sensi della normativa e/o regolamentazione vigente rispetto al trattamento dei Dati Personali.

5.1.2 Autorizzazione da parte del terzo Titolare. Se il Cliente/Titolare agisce come Responsabile per conto di un diverso Titolare, il Cliente/Titolare garantisce a First Point che le istruzioni e le azioni del Cliente/Titolare in relazione ai Dati Personali, compresa la nomina di First Point, sono state autorizzate dal rispettivo Titolare.

5.2 Istruzioni del Titolare. Con il presente DPA, il Cliente/Titolare incarica First Point di trattare i Dati Personali: (a) solo in conformità alla normativa e/o regolamentazione applicabile: (b) solo per fornire i Servizi del Responsabile e qualsiasi supporto tecnico correlato; (c) come ulteriormente specificato/indicato dal Cliente/Titolare attraverso l’uso da parte sua dei Servizi del Responsabile (incluse modifiche alle impostazioni e/o alle funzionalità dei Servizi del Responsabile) e di qualsiasi supporto tecnico correlato; (d) come documentato nel Contratto, incluso il presente DPA; e (e) come ulteriormente documentato in qualsiasi istruzione scritta fornita dal Cliente/Titolare a First Point come ulteriore istruzione ai fini del presente DPA.

5.3 Conformità di First Point alle istruzioni. First Point si atterrà alle istruzioni di cui all’articolo 5.2 (Istruzioni del Titolare) a meno che la normativa e/o regolamentazione vigente non richieda a quest’ultima di intraprendere un diverso o ulteriore trattamento dei Dati Personali (es. trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale), nel qual caso First Point informerà tempestivamente il Cliente/Titolare all’Indirizzo E-mail di Notifica (a meno che tale normativa non vieti a First Point di farlo per importanti motivi di interesse pubblico).

Articolo 6 - Cancellazione ed esportazione dei Dati Personali

6.1 Cancellazione ed esportazione per il periodo di Durata

6.1.1 Servizi del Responsabile con funzionalità di esportazione. Nella misura in cui i Servizi del Responsabile includono la possibilità per il Cliente/Titolare di esportare autonomamente e in formato interoperabile i Dati Personali, First Point si impegna, per quanto possibile, a fare in modo che tale operazione sia garantita per tutta la durata del presente DPA e comunque nel rispetto di eventuali ulteriori specifiche disposizioni contenute nel Contratto.

6.1.2 Servizi del Responsabile con funzionalità di cancellazione. Nella misura in cui i Servizi del Responsabile includono la possibilità per il Cliente/Titolare di cancellare autonomamente i Dati Personali, First Point si impegna, per quanto possibile, a fare in modo che tale cancellazione sia garantita per tutta la durata del presente DPA, a meno che la normativa e/o regolamentazione vigente non richieda la conservazione per un tempo più lungo. In tale ultimo caso, First Point tratterà i Dati Personali solo per gli scopi e la durata definite da tale normativa e/o regolamentazione. Rimangono comunque valide eventuali ulteriori specifiche disposizioni contenute nel Contratto.

6.2 Cancellazione alla scadenza della Durata. Alla scadenza della durata del presente DPA, il Cliente/Titolare ordina a First Point di cancellare tutti i Dati Personali (incluse le copie esistenti) dai sistemi di First Point in conformità alla normativa e/o regolamentazione vigente. First Point darà esecuzione a questa istruzione non appena ragionevolmente possibile, salvo che la normativa e/o regolamentazione vigente non ne richieda la conservazione.

Articolo 7 - Sicurezza dei Dati Personali

7.1 Misure di Sicurezza e assistenza da parte di First Point

7.1.1 Misure di Sicurezza sui sistemi di First Point. First Point adotterà e manterrà misure tecniche e organizzative per proteggere i Dati Personali da distruzione accidentale o illecita, perdita, alterazione, divulgazione o accesso non autorizzati. Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento posti in essere con i Servizi del Responsabile, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, tali misure di sicurezza dovranno in ogni momento essere atte a: (a) contribuire a garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza costanti dei sistemi e dei servizi di First Point; (c) contribuire a ripristinare tempestivamente i Dati Personali a seguito di un incidente; e (d) verificarne periodicamente l'efficacia. First Point ha il diritto di aggiornare o modificare le Misure di Sicurezza, a condizione che tali aggiornamenti e modifiche non comportino il deterioramento della sicurezza complessiva dei Servizi del Responsabile.

7.1.2 Misure di Sicurezza per il personale di First Point. First Point adotterà misure adeguate per garantire il rispetto delle Misure di Sicurezza da parte di tutti coloro che operano sotto la sua autorità compresi i propri dipendenti, agenti, appaltatori e Sub-responsabili nella misura a loro applicabile secondo la prestazione effettivamente svolta, inclusa l'assicurazione sul fatto che tutte le persone autorizzate a trattare i Dati Personali si sono impegnate alla riservatezza o sono soggette a un adeguato obbligo di riservatezza in conformità con la normativa e/o regolamentazione vigente. First Point inoltre gestirà tutti gli obblighi connessi alla nomina ad amministratore di sistema del proprio personale preposto alla gestione e alla manutenzione dei Servizi del Responsabile

7.1.3 Assistenza sulla sicurezza dei Dati Personali da parte di First Point. First Point assisterà il Cliente/Titolare nel garantire il rispetto di eventuali obblighi del Cliente/Titolare in materia di sicurezza dei dati personali e violazioni dei dati personali, compresi (se del caso) gli obblighi del Cliente/Titolare ai sensi degli articoli da 32 a 34 del GDPR, attraverso:
(a) l’attuazione e manutenzione delle Misure di Sicurezza conformemente all’articolo 7.1.1. (Misure di Sicurezza sui sistemi di First Point);
(b) l’attuazione di quanto indicato all’articolo 7.2 (Incidenti sui dati); e
(c) fornendo al Cliente/Titolare la Documentazione di Sicurezza in conformità all’articolo 7.5.1 (Revisione della Documentazione di Sicurezza) e le informazioni previste nel presente DPA.

7.2 Incidenti sui dati

7.2.1 Diligenza professionale. First Point adotta la diligenza professionale nel monitorare la sicurezza dei Dati Personali trattati nell’erogazione dei Servizi del Responsabile.

7.2.2 Notifica di Incidente. Se First Point viene a conoscenza di un Incidente, First Point: (a) informerà tempestivamente e senza ingiustificato ritardo il Cliente/Titolare dell’Incidente; (b) adotterà tempestivamente misure ragionevoli per ridurre al minimo i danni e proteggere i Dati Personali; e (c) presterà la dovuta collaborazione al Cliente/Titolare al fine di investigarne le cause e la gravità dell’Incidente.

7.2.3 Dettagli dell’Incidente. Le notifiche effettuate ai sensi dell’articolo 7.2.2 (Notifica di Incidente) descriveranno, per quanto a conoscenza di First Point (anche a mezzo di notifiche integrative), i dettagli dell’Incidente, comprese le categorie ed il numero approssimativo di Interessati coinvolti e di registrazioni dei dati personali in questione, i potenziali rischi per gli Interessati e le misure che First Point ha adottato o che raccomanda al Cliente/Titolare di adottare per affrontare l’Incidente e mitigarne gli effetti. Qualora non sia possibile fornire le suddette informazioni specifiche nel termine previsto, First Point indicherà al Cliente/Titolare i motivi del ritardo, fornendo comunque delle informazioni iniziali riferite alla violazione riscontrata ed utili al Titolare ai fini della relativa notifica.

7.2.4 Invio della notifica. First Point invierà la notifica di qualsiasi Incidente all'Indirizzo E-mail di riferimento indicato dal cliente sul Modulo d’Ordine.

7.3 Responsabilità e valutazione della sicurezza da parte del Cliente/Titolare

7.3.1 Responsabilità del Cliente/Titolare sulla sicurezza. Fatti salvi gli obblighi di First Point ai sensi degli articoli 7.1 (Misure di Sicurezza e assistenza da parte di First Point) e 7.2 (Incidenti sui dati), il Cliente/Titolare accetta che è l'unico responsabile per l'utilizzo dei Servizi del Responsabile, incluso proteggere le credenziali di autenticazione degli account, i sistemi e i dispositivi utilizzati dal Cliente/Titolare per accedere ai Servizi del Responsabile.

7.4 Certificazione di sicurezza. First Point è in possesso delle certificazioni ISO27001, ISO27017 e ISO27018.

7.5 Verifiche e audit

7.5.1 Revisione della Documentazione di Sicurezza. Per dimostrare il rispetto da parte di First Point degli obblighi previsti dal presente DPA, First Point metterà a disposizione del Cliente/Titolare le informazioni relative alle misure tecniche, organizzative e di sicurezza adottate, nonché l’eventuale Documentazione di Sicurezza disponibile, effettivamente necessarie per la compliance normativa del Cliente/Titolare e che dovessero essere formalmente richieste per iscritto dal Cliente/Titolare per l’adempimento degli obblighi di legge e per dimostrare l’adozione di misure tecniche e organizzative adeguate.

7.5.2 Diritto di audit da parte del Cliente/Titolare. Le parti convengono che:
(a) First Point contribuirà altresì alle attività ispettive e di audit che il Cliente/Titolare vorrà effettuare, direttamente o per il tramite di un altro soggetto da questo incaricato.
(b) tali attività dovranno essere svolte salvaguardando la normale operatività di First Point;
(c) l’uso delle informazioni di cui il Cliente/Titolare e l’eventuale soggetto incaricato dal Cliente/Titolare dovessero venire a conoscenza nel corso dell’audit dovrà essere preventivamente regolamentato da un apposito accordo di confidenzialità.

7.5.3 Condizioni aggiuntive per gli audit. Per lo svolgimento di audit:
(a) Il Cliente/Titolare invierà a First Point la richiesta di verifica ai sensi dell’articolo 7.5.2(a) come descritto all’articolo 12.1 (Contatti di First Point), con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni lavorativi, restando inteso che tale attività non potrà essere effettuata dal Cliente/Titolare con una frequenza superiore a 1 (una) volta all’anno e, in ogni caso, prima che siano decorsi 12 (dodici) mesi dall’ultima attività di audit svolta o commissionata dal Cliente/Titolare;
(b) in seguito al ricevimento da parte del Cliente/Titolare di una richiesta ai sensi dell’articolo 7.5.3(a), First Point e il Cliente/Titolare si impegnano a discutere e concordare in anticipo la data di inizio, la portata e la durata, i controlli di sicurezza e riservatezza applicabili a qualsiasi audit ai sensi dell’articolo 7.5.2(a);

(c) nessuna disposizione del presente DPA può richiede a First Point a sue Consociate di rivelare o consentire l'accesso al Cliente/Titolare o al revisore terzo a: (i) dati di qualsiasi altro cliente di First Point; (ii) informazioni contabili o finanziarie interne a First Point; (iii) segreti commerciali e know-how di First Point; (iv) qualsiasi informazione che potrebbe compromettere la sicurezza dei sistemi o dei locali di First Point; o far sì che First Point violi gli obblighi derivanti dalla normativa e/o regolamentazione vigente o i suoi obblighi di sicurezza nei confronti del Cliente/Titolare o di terzi; oppure (v) qualsiasi informazione alla quale il Cliente/Titolare o il terzo revisore cerchi di accedere per ragioni diverse dall'adempimento in buona fede degli obblighi del Cliente/Titolare ai sensi della normativa e/o regolamentazione vigente.

(d) lo svolgimento delle attività di verifica e controllo è condizionato alla conclusione di uno specifico accordo di riservatezza tra tutte le parti coinvolte.

7.5.4 Il Titolare riconosce e accetta che tutti i costi derivanti dallo svolgimento degli audit ai sensi del presente articolo (quali, a titolo esemplificativo, i costi dei propri dipendenti e degli eventuali consulenti incaricati) sono a proprio esclusivo carico.

Articolo 8 - Valutazioni d'impatto e consultazione preventiva

First Point accetta (tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione di First Point) di fornire una ragionevole assistenza al Cliente/Titolare al fine di garantire il rispetto di eventuali obblighi del Cliente/Titolare in materia di valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati e di consultazione preventiva, compresi gli obblighi del Cliente/Titolare ai sensi degli articoli 35 e 36 GDPR.

Articolo 9 - Diritti degli Interessati

9.1 Risposte alle richieste degli Interessati. First Point garantisce un'adeguata tutela dei diritti dell'interessato, compatibilmente con le caratteristiche dei servizi offerti, come descritti nel Contratto, supportando il Cliente/Titolare al fine di adempiere al proprio obbligo di dare seguito alle richieste degli Interessati per l'esercizio dei propri diritti, anche qualora tali richieste siano ricevute da First Point. In tal caso, First Point comunicherà all'Interessato di indirizzare la propria richiesta direttamente al Cliente/Titolare. In ogni caso il Cliente/Titolare sarà l'unico responsabile di rispondere alla richiesta dell'Interessato.

9.2 Assistenza di First Point per le richieste degli Interessati. First Point accetta (tenendo conto della natura del trattamento dei Dati Personali) di fornire una ragionevole assistenza al Cliente/Titolare al fine di adempiere agli obblighi del Titolare rispetto alle richieste di esercizio dei diritti dell'Interessato di cui al Capitolo III GDPR attraverso: (a) ove possibile, la messa a disposizione di funzionalità specifiche nei Servizi del Responsabile; (b) il rispetto degli impegni di cui all'articolo 9.1 (Risposte alle richieste degli Interessati).

Articolo 10 - Trasferimenti dei Dati Personali

Strutture per la memorizzazione e l'elaborazione dei dati. Il Cliente/Titolare accetta e autorizza First Point affinché possa trattare (anche tramite Sub-responsabili) i Dati Personali all'interno e, ove applicabile, all'esterno dello SEE, purché tali trattamenti siano sorretti da idonei Meccanismi di Trasferimento, da indicare nell'Appendice 2 e avvengano conformemente a quanto prescritto dalla normativa e/o regolamentazione vigente.

Articolo 11 - Sub-responsabili

11.1 Autorizzazione all'impiego di Sub-responsabili. Il Cliente/Titolare conferisce autorizzazione generale all'impiego di Sub-responsabili per l'erogazione dei Servizi del Responsabile.

11.2 Informazioni sui Sub-responsabili. First Point accetta di riportare l'elenco aggiornato e le rispettive informazioni sui Sub-responsabili nell'Appendice 2 del presente DPA.

11.3 Requisiti per il coinvolgimento dei Sub-responsabili. Quando impiega un Sub-responsabile, First Point:

(a) garantirà tramite un contratto scritto o un altro atto giuridico vincolante che: (i) il Sub-responsabile acceda ed utilizzi i Dati Personali solo nella misura necessaria per adempiere agli obblighi a lui affidati in subappalto, in conformità con il Contratto (incluso il presente DPA) e con i Meccanismi di Trasferimento; (ii) equivalenti obblighi di protezione dei dati di cui all'articolo 28(3) GDPR siano imposti al Sub-responsabile;

(b) rimane pienamente responsabile di tutti gli obblighi subappaltati al Sub-responsabile.

11.4 Possibilità di opporsi alle modifiche dei Sub-responsabili. Le Parti convengono che:

(a) per il periodo di Durata, First Point notificherà all'Indirizzo E-mail di Notifica l'intenzione di impiegare nuovi Sub-responsabili per il trattamento dei Dati Personali. Tale comunicazione includerà il nome, l'attività svolta, il Paese di stabilimento dei Sub-responsabili impiegati nonché il Meccanismo di Trasferimento ove applicabile;

(b) il Cliente/Titolare, nel caso in cui ritenesse, motivandolo e documentandolo, che il Sub-responsabile non sia idoneo al trattamento dei Dati Personali, potrà opporsi all'impiego di tale Sub-responsabile comunicandolo a First Point entro 10 giorni dalla notifica dell'impiego dei nuovi Sub-responsabili. First Point potrà, a sua discrezione, i) non impiegare il Sub-responsabile per il trattamento dei Dati Personali; oppure ii) recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente/Titolare entro 30 giorni dalla notifica dell'impiego dei nuovi Sub-responsabili come descritto nell'articolo 11.4(a), restando inteso che il Cliente/Titolare rimane tenuto al pagamento dell'intero corrispettivo dovuto ai sensi del Contratto;

(c) in caso di mancata opposizione come indicato nell'articolo 11.4(b), First Point si impegna a trasmettere all'Indirizzo E-mail di Notifica l'Appendice 2 aggiornata che diverrà parte integrante del presente DPA.

Articolo 12 - Contatti di First Point

Contatti di First Point. Il Cliente/Titolare contatta First Point in relazione a tutto quanto contenuto nel presente DPA per il Trattamento dei Dati, in successione alternativa, all'indirizzo e-mail: a) indicato da First Point nel Contratto; b) utilizzato da First Point durante l'erogazione dei Servizi del Responsabile per ricevere alcune notifiche del Cliente/Titolare relative al presente DPA.

Articolo 13 – Conflitti

13.1 Conflitti tra gli accordi delle parti. In caso di conflitto o incoerenza tra le previsioni del Contratto, del presente DPA e le Istruzioni Aggiuntive, ove non diversamente stabilito nel presente DPA, si applica il seguente ordine di prevalenza: (a) le Istruzioni Aggiuntive; (b) le restanti previsioni del presente DPA; e (c) le restanti previsioni del Contratto. Fatte salve eventuali modifiche del presente DPA, il Contratto rimane pienamente valido ed efficace.

13.2 Violazioni di norme di legge o di regolamento. Ogni previsione del Contratto, del presente DPA e/o delle Istruzioni Aggiuntive contraria alla normativa e/o regolamentazione vigente deve intendersi come non riportata e integralmente sostituita dalla norma violata nel caso in cui non sia derogabile da un accordo tra le parti.

Articolo 14 – Modifiche

14.1 Modifiche alle Appendici. Periodicamente, First Point può modificare il contenuto delle Appendici, se è espressamente consentito dal presente DPA.

14.2 Modifiche al presente DPA. First Point può modificare il presente DPA se la modifica: (a) è espressamente consentita dal presente DPA; (b) è obbligatoria per rispettare la normativa e/o regolamentazione applicabile, una sentenza o altro provvedimento di un tribunale o gli orientamenti emanati da un'Autorità di Controllo o un'autorità governativa.

Articolo 15 - Foro competente

15.1 In caso di controversie relative all'esecuzione o interpretazione del presente DPA, le Parti assegnano la competenza esclusiva al foro previsto dal Contratto.

Fidenza, ... (indicare data)

First Point S.p.A. (Il Responsabile)

First Point S.p.A.
Via Valdemaro Vecchi, 120
43036 Fidenza (PR) - Tel. 0524/533301
C.F. e P.IVA 02375140346
www.firstpoint.it - email: info@firstpoint.it

Andrea Scarabelli – Amministratore

..... (Il Titolare)
(indicare la Ragione Sociale)

(Timbro e Firma del Cliente)

Il Cliente/Titolare dichiara di aver compreso il contenuto del presente DPA e di approvare specificamente il contenuto delle presenti clausole: (i) articolo 11.4 (Possibilità di opporsi alle modifiche dei Sub-responsabili) mediante facoltà di recesso accordata a First Point, Articolo 15.1 (Foro competente).

Fidenza, ... (indicare data)

.....
... (Il Titolare)
(indicare la Ragione Sociale)

(Timbro e Firma del Cliente)

Appendice 1- Oggetto e dettagli del trattamento dei Dati Personali

Oggetto: mettere a disposizione del Cliente/Titolare il Servizio per la spedizione dei messaggi SMS, Messenger, Whatsapp, Viber ed altre piattaforme di messaggistica ai termini e condizioni nonché secondo le modalità meglio precisate nel Contratto.

Durata del trattamento: per il periodo di durata del presente DPA più il periodo successivo fino alla cancellazione di tutti i Dati Personali da parte di First Point o subfornitori in conformità al presente DPA e alle disposizioni del Contratto.

Natura e finalità del trattamento dei Servizi del Responsabile: First Point tratterà Dati Personali al fine di fornire i Servizi del Responsabile in conformità con le istruzioni contenute nel presente DPA. A seconda dei Servizi del Responsabile scelti nel Contratto, i Dati Personali potrebbero includere i seguenti dati personali:

Tipi di Interessati coinvolti	Destinatari degli SMS inviati dal Cliente/Titolare tramite i Servizi del Responsabile Eventuali soggetti interessati i cui Dati Personali sono contenuti negli SMS
Dati personali trattati	☒ Dati identificativi del destinatario (es. nome, cognome) ☒ Numero di telefono del destinatario ☒ Dati non determinabili a priori (es. città, codice promozionale)

Le Parti potrebbero aggiornare di volta in volta la lista dei tipi di dati personali trattati nell'erogazione dei Servizi del Responsabile.

Appendice 2 – Sub Responsabile

Di seguito sono indicati i Sub-responsabili a cui sono delegate parte delle attività che permettono a First Point di fornire i Servizi del Responsabile:

Ragione sociale	Servizi del Responsabile di riferimento o descrizione attività subappaltata	Luogo di stabilimento
MITTO AG	**Erogazione piattaforma multicanale, storage dati inseriti dal cliente finale**	**Sede legale: Bahnhofstrasse 21 6300, Zugo, Svizzera. I Server in cui vengono processati i dati si trovano all'interno dello spazio UE**