



CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA

1) Definizioni

1.1 Con “Fornitore” si intende il provider terzo di servizi di posta elettronica con il quale MrKeting SRL ha stipulato un accordo per la fornitura dei Servizi oggetto del presente contratto, e di cui MrKeting agisce quale soggetto intermediario/rivenditore ai fini della rendicontazione e gestione verso il Cliente.

1.2 Per “MrKeting” si intende MrKeting SRL, con sede legale in Via Marco Polo, 2a – 24062 Costa Volpino (BG), che agisce come controparte contrattuale del Cliente e gestisce il rapporto relativo ai Servizi.

1.3 Per “Cliente” si intende il compratore, l’utente, il contatto amministrativo, il destinatario della fatturazione, il contatto tecnico o qualsiasi persona, società o ente associato a un determinato ordine, acquisto o utilizzo di un prodotto o servizio disponibile attraverso MrKeting.

1.4 Con “Servizi” si intendono i servizi di posta elettronica ed i relativi servizi aggiuntivi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: caselle email, antispam, antimalware, pannello di controllo, backup) forniti al Cliente secondo la descrizione e le modalità di utilizzo di cui alla scheda prodotto e/o al preventivo accettato dal Cliente.

2) Premesse e Allegati

2.1 Il Servizio oggetto del contratto viene offerto dal Fornitore con le modalità descritte nel presente contratto.

2.2 Le premesse, il preventivo accettato e gli eventuali allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

2.3 MrKeting fornisce i Servizi al Cliente, avvalendosi di un Fornitore terzo, secondo i seguenti Termini e Condizioni. Tali Termini e Condizioni costituiscono un accordo tra MrKeting e il Cliente e sono destinati a



proteggere l'integrità e la responsabilità di entrambe le parti. I presenti Termini e Condizioni possono cambiare in qualsiasi momento.

2.4 Il Cliente comprende e accetta che qualsiasi prodotto o servizio è fornito su una base "così com'è" e che né MrKeting né il Fornitore si assumono alcuna responsabilità per la tempestività, la cancellazione, la mancata consegna o la mancata memorizzazione di qualsiasi comunicazione o impostazione di personalizzazione.

3) Oggetto del contratto

3.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Condizioni Generali") disciplinano le modalità ed i termini con cui MrKeting SRL (di seguito "MrKeting") fornisce al Cliente – avvalendosi di un Fornitore terzo – il Servizio di posta elettronica (di seguito "Servizio") con le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche proprie della singola offerta commerciale prescelta dal Cliente, come individuata nel preventivo o nell'ordine di attivazione/rinnovo del servizio (di seguito "Ordine").

3.2 Il Servizio è offerto nello stato di fatto e di diritto in cui si trova alla data della richiesta di attivazione, con le caratteristiche tecniche ed economiche descritte nel preventivo. L'offerta dei predetti Servizi è a tempo indeterminato, salva la facoltà di MrKeting e/o del Fornitore di sospenderla o revocarla in qualsiasi momento; in tal caso, i contratti conclusi prima della sospensione o della revoca saranno onorati alle condizioni pattuite.

3.3 Le presenti Condizioni Generali sono state redatte in osservanza ed in conformità alle disposizioni contenute nel D.lgs. 206/2005 (Codice del Consumo) e nella L. 40/2007.

4) Conclusione del Contratto

4.1 L'acquisto dei Servizi oggetto del presente Contratto costituisce integrale accettazione da parte del Cliente delle presenti Condizioni Generali, nonché del contenuto dei documenti, delle norme e delle procedure da esse richiamate.

4.2 Il Contratto si conclude alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte di MrKeting dell'Ordine, effettuato con le procedure previste per la conclusione dei contratti online o tramite accettazione scritta del preventivo, unitamente al pagamento del corrispettivo per il tipo di Servizio prescelto.

5) Descrizione dei Servizi, SLA e Data Center

MRKETING® SRL



5.1 Il Servizio di posta elettronica include, secondo quanto specificato nel preventivo accettato dal Cliente, tutte o alcune delle seguenti componenti: caselle email con capacità indicata nel preventivo, pannello di controllo (cPanel/WHM o equivalente), filtro antispam, sistema antimalware, backup della posta, sistema anti-DDoS, indirizzi IP dedicati.

5.2 Network SLA: il Fornitore garantisce per la connettività del servizio di posta il 99,95% di uptime. Possono verificarsi eventi non coperti dall'SLA, come la manutenzione programmata della rete. In tal caso il Cliente riceverà una notifica via email con indicazione della data dell'intervento.

5.3 Response Time SLA: l'assistenza tecnica garantisce tempi di risposta certi. Le richieste di supporto, a cui verrà attribuito un codice identificativo (ticket), si distinguono in: (i) emergenza – prima risposta entro 5 minuti (es. servizio di posta irraggiungibile, problemi di routing); (ii) tutti gli altri casi – prima risposta entro 15 minuti. L'assistenza telefonica è disponibile H24 x 365 giorni.

5.4 Data Center: i datacenter utilizzati dal Fornitore sono ubicati in Italia, realizzati con prodotti di fascia enterprise e tecnologia certificata, fisicamente isolati e dotati di sistemi di sicurezza anti-intrusione, sorveglianza H24, rilevamento anti-fumo e anti-incendio, alimentazioni multiple indipendenti e raffreddamento ridondato.

5.5 Migrazione dei dati: dopo l'attivazione del Servizio, e previa verifica di fattibilità tecnica, il team tecnico del Fornitore potrà occuparsi della migrazione della posta. La migrazione potrà essere schedulata in accordo con il Cliente e non sono previsti disservizi durante le operazioni. Sulla base delle verifiche effettuate potrebbe essere previsto un canone di migrazione.

5.6 Il Fornitore ha ottenuto i certificati ISO 9001 e ISO 27001 ed è GDPR compliant. I dati anagrafici e amministrativi sono gestiti in Italia, in conformità alle leggi italiane ed europee.

6) Diritti e Doveri di MrKeting e del Fornitore

6.1 MrKeting ed il Fornitore si impegnano a mantenere strettamente riservati e a non rivelare a terzi i dati, i software, le informazioni di carattere commerciale e tecnico, nonché quant'altro inerente al know-how del Cliente, di cui venissero a conoscenza, né a farne uso senza il preventivo consenso scritto, sia durante che dopo la cessazione del presente incarico.



6.2 MrKeting ed il Fornitore non assumono, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati e i contenuti immessi o trasmessi dal Cliente mediante il Servizio e si riservano di adottare qualsiasi iniziativa a tutela dei propri diritti.

6.3 Il Cliente prende atto che la disponibilità e l'integrità dei dati dipende dall'effettiva attivazione delle opzioni di backup previste nel preventivo. Qualora il Cliente non abbia attivato un'opzione di backup, prende atto che non potrà avanzare alcuna pretesa nei confronti di MrKeting e/o del Fornitore.

6.4 MrKeting ed il Fornitore non effettuano alcun controllo sul contenuto dei messaggi e/o dei dati trattati dal Cliente tramite i Servizi, e non offrono alcuna garanzia relativamente alla tutela e alla conservazione di tali dati.

6.5 MrKeting ed il Fornitore non assumono, in nessun caso, in relazione ai Servizi, obbligazione di risultato.

7) Diritti e Doveri del Cliente – Clausola Penale

7.1 Come condizione per l'utilizzo del Servizio, il Cliente non potrà utilizzare il servizio di posta elettronica per scopi illegali o proibiti dai presenti termini. È vietato qualsiasi tentativo di accesso non autorizzato a sistemi di terzi, l'invio di spam, phishing, o l'utilizzo del servizio per attività fraudolente.

7.2 Il Cliente si impegna a informare tempestivamente lo staff di MrKeting di qualsiasi uso non autorizzato delle proprie credenziali o di qualsiasi violazione di sicurezza sospettata o riscontrata.

7.3 I dati comunicati dal Cliente devono essere veritieri e corretti. Il Cliente si impegna a comunicare a MrKeting ogni variazione dei propri dati, compreso l'indirizzo email associato al contratto.

7.4 Il Cliente si impegna a:

- conservare nella massima riservatezza e non trasferire a terzi le credenziali di accesso (login e password), modificando la propria password di accesso almeno ogni tre mesi;
- non utilizzare il servizio di posta per l'invio di messaggi non sollecitati (spam), materiali illegali, virus o altri contenuti dannosi;



- non porre in essere atti diretti a violare i sistemi informatici e/o la sicurezza delle reti di MrKeting, del Fornitore o di terzi;
- utilizzare il Servizio nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;
- rispettare le norme vigenti in materia di protezione dei dati personali in relazione ai dati trattati tramite il servizio di posta.

7.5 In caso di violazione anche di uno soltanto degli obblighi sopra indicati, MrKeting avrà la facoltà di sospendere e/o interrompere l'accesso al Servizio immediatamente e senza preavviso, riservandosi il diritto di risolvere il contratto e di trattenere le somme pagate a titolo di penale, salvo il risarcimento del maggior danno.

7.6 Il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile della gestione dei propri dati, della sicurezza delle proprie caselle di posta, del salvataggio dei messaggi e del compimento di ogni altra attività necessaria a garantirne l'integrità.

8) Pagamenti

8.1 Il pagamento di ogni Servizio va effettuato in anticipo rispetto alla sua attivazione o rinnovo, per un importo pari a quello pattuito nel preventivo accettato dal Cliente.

8.2 Il pagamento deve avvenire preferibilmente tramite bonifico bancario o secondo i metodi indicati da MrKeting in fase di fatturazione.

8.3 Il Cliente prende atto che la fattura sarà trasmessa esclusivamente per via elettronica secondo la normativa vigente. A tal fine il Cliente si impegna a mantenere aggiornati i dati di contatto comunicati a MrKeting.

8.4 A tutti gli importi fatturati verrà applicata l'IVA dovuta assieme a qualsiasi altro onere fiscale derivante dall'esecuzione del contratto.

8.5 Qualora il pagamento non pervenga anticipatamente, il Servizio non verrà né attivato né rinnovato.

8.6 MrKeting si riserva, in caso di mancato rispetto dei termini di pagamento, di procedere all'addebito delle operazioni straordinarie di gestione derivanti dal ritardo per un importo fisso di euro 40,00.



8.7 Il Fornitore offre ai clienti la possibilità di essere rimborsati entro 30 giorni dall'acquisto, secondo le modalità e con le limitazioni di cui all'art. 10.

9) Modifiche al Contratto

9.1 Il presente contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra le parti relativamente allo stesso oggetto.

9.2 Qualora MrKeting modifichi le presenti Condizioni Generali, dette modifiche saranno comunicate al Cliente mediante email con effetto decorsi 30 giorni dalla comunicazione. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal contratto con comunicazione scritta inviata a mezzo PEC all'indirizzo mrketing@pec.it.

9.3 MrKeting ed il Fornitore si riservano il diritto di modificare le caratteristiche tecniche ed economiche dei Servizi in qualsiasi momento, anche per adeguarsi all'evoluzione tecnologica del settore.

10) Sospensione, Rinnovo e Recesso

10.1 In caso di mancato pagamento del canone, MrKeting potrà disporre la sospensione del Servizio, che sarà riattivato solo ad avvenuto pagamento.

10.2 MrKeting si impegna a mantenere il Servizio riattivabile per 20 giorni a partire dal termine ultimo previsto per il pagamento. Trascorsi i quali, MrKeting ed il Fornitore si riservano il diritto di eliminare il Servizio e i dati in esso contenuti senza darne notifica al Cliente.

10.3 In caso di non corretto rispetto delle presenti Condizioni Generali, MrKeting si riserva il diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento con effetto anche immediato in presenza di grave inadempienza, o con un preavviso minimo di 30 giorni negli altri casi.

10.4 Il rimborso può essere concesso nei casi in cui il Servizio non sia attivabile o fruibile a causa di problemi tecnici comprovati da parte di MrKeting o del Fornitore. L'importo del rimborso sarà calcolato detraendo il periodo di tempo già fruito alla data della richiesta.

10.5 Qualsiasi reclamo dovrà essere inoltrato tramite sistema di ticketing o tramite PEC all'indirizzo mrketing@pec.it.



10.6 In fase di rinnovo, il prezzo del Servizio sarà sottoposto ad adeguamento ISTAT e potrà essere ulteriormente incrementato per ragioni di forza maggiore o variazioni delle condizioni economiche applicate dal Fornitore.

11) Clausola Risolutiva Espressa

Il presente contratto si risolve di diritto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., qualora il Cliente:

- ceda tutto o parte del contratto a terzi, senza il rispetto delle procedure predisposte da MrKeting;
- non provveda al pagamento del corrispettivo richiesto;
- utilizzi il servizio di posta in modo non conforme a quanto previsto dal presente contratto (es. invio di spam, phishing, attività fraudolente);
- violi le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali.

Nelle ipotesi sopra indicate, la risoluzione si verifica di diritto mediante dichiarazione unilaterale di MrKeting tramite raccomandata A/R o PEC. Le somme pagate dal Cliente saranno trattenute a titolo di penale, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

12) Assistenza Tecnica e Manutenzione

12.1 Sarà possibile usufruire dell'assistenza con le modalità e gli orari comunicati da MrKeting al Cliente. Nelle fasce orarie escluse sarà possibile usufruire del supporto tecnico tramite ticket di assistenza aperto attraverso il portale del Fornitore o i canali indicati da MrKeting.

12.2 Il Cliente è tenuto a segnalare tempestivamente eventuali irregolarità o malfunzionamenti del Servizio a MrKeting e/o al Fornitore.

12.3 Il Cliente si impegna a procurarsi, prima di qualsiasi intervento, un backup completo di tutte le caselle di posta e dei relativi contenuti.

12.4 MrKeting ed il Fornitore si riservano la facoltà di interrompere l'erogazione dei Servizi in caso di manutenzioni programmate.

12.5 Il Fornitore interverrà esclusivamente su eventi che coinvolgono le componenti in sua gestione (guasti fisici, rotture ecc.) e non su problematiche derivanti dalla configurazione del Cliente.



13) Trattamento dei Dati Personali

13.1 Il trattamento dei dati ha la finalità di concludere, gestire ed eseguire le richieste di fornitura dei Servizi inoltrate dal Cliente, nonché di assolvere agli obblighi di legge.

13.2 I dati raccolti saranno utilizzati da MrKeting SRL per la corretta gestione del contratto e saranno resi conoscibili al Fornitore per l'erogazione dei Servizi, nel rispetto della normativa GDPR.

13.3 Le coordinate di posta elettronica fornite dal Cliente potranno essere utilizzate per l'invio di comunicazioni commerciali relative a servizi analoghi, come previsto dall'art. 130, comma 4, del Codice della Privacy. Il Cliente potrà in ogni momento opporsi a tale trattamento.

13.4 Il titolare del trattamento dei dati è MrKeting SRL, con sede in Via Marco Polo, 2a – 24062 Costa Volpino (BG). Il Fornitore è nominato Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR limitatamente ai dati trattati per l'erogazione dei Servizi.

14) Legge Applicabile, Foro Competente e Rinvio

14.1 Il presente Contratto sarà interpretato e regolato secondo la legge italiana.

14.2 Qualsiasi controversia relativa al presente contratto sarà devoluta in via esclusiva al Foro di Bergamo (BG), salvo il caso in cui il Cliente abbia agito in qualità di Consumatore; in tal caso sarà competente il Foro del luogo di residenza o domicilio del Cliente.

15) Disposizioni Finali e Comunicazioni

15.1 I rapporti tra MrKeting ed il Cliente stabiliti dalle presenti Condizioni Generali non possono essere intesi come rapporti di mandato, di rappresentanza o di collaborazione.

15.2 Tutte le comunicazioni al Cliente relative al presente rapporto contrattuale potranno essere effettuate da MrKeting tramite posta elettronica (certificata e non), raccomandata A/R o telefax ai recapiti indicati dal Cliente in fase di Ordine. Tutte le comunicazioni del Cliente a MrKeting dovranno essere inviate a: MrKeting SRL, Via Marco Polo, 2a – 24062 Costa Volpino (BG) – PEC: mrketing@pec.it.



15.3 L'eventuale inefficacia o invalidità di una o più clausole delle presenti Condizioni Generali non comporterà l'invalidità delle altre.

Approvazione specifica delle clausole vessatorie

Anche ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., le parti dichiarano di avere avuto completa visione e lettura di ogni singolo articolo del contratto e di approvarne specificatamente le previsioni delle seguenti clausole:

6) Diritti e Doveri di MrKeting e del Fornitore; 7) Diritti e Doveri del Cliente – Clausola Penale; 8) Pagamenti; 9) Modifiche al Contratto; 10) Sospensione, rinnovo e recesso; 11) Clausola risolutiva espressa; 12) Assistenza Tecnica e manutenzione; 14) Legge applicabile, Foro competente e rinvio; 15) Disposizioni finali e comunicazioni.