

DIGITAL MARKETING ADDENDUM

1. AMBITO

Questo addendum per il marketing digitale si applica all'utilizzo del software di MAPP e in particolare, ma senza perciò limitarsene, a Digital Marketing Center (DMC) di MAPP, per finalità legate al marketing digitale e in particolare, ma senza perciò limitarsene, al marketing digitale diretto, tramite messaggi elettronici e per gli inoltri in generale. Il presente Addendum deve essere letto unitamente all'accordo tra il Cliente e MAPP.

2. DEFINIZIONI

- 2.1 "Indirizzo" indica un indirizzo e-mail, numero di telefono cellulare o altre informazioni relative a un indirizzo elettronico o numero di fax utilizzato per inviare messaggi attraverso il software.
- 2.2 "Giorno lavorativo" indica un giorno lavorativo diverso da sabato, domenica o festività pubbliche presso la sede di MAPP.
- 2.3 "Recapitabilità" indica la capacità di consegnare messaggi e-mail nelle caselle della posta in arrivo dei destinatari evitando che vadano persi, vengano bloccati o indirizzati nella cartella dello spam.
- 2.4 "Indirizzo IP" indica l'indirizzo Internet Protocol assegnato ai server di posta utilizzati per gli inoltri.
- 2.5 "ISP" indica i provider di servizi e-mail e Web mail, ad esempio HoMappil, Gmail ecc.
- 2.6 "Elenco" indica un elenco di indirizzi utilizzati o da utilizzarsi per gli inoltri effettuati tramite il software.
- 2.7 "Messaggio" indica un messaggio elettronico (inclusi, senza perciò limitarsene, messaggi e-mail, SMS/MMS, messaggi push, messaggistica interna alle applicazioni e messaggistica istantanea, post e notifiche su piattaforme di social media) o fax.
- 2.8 "Dati personali" indica le informazioni relative a una persona fisica identificata o identificabile, secondo la definizione data dalle leggi applicabili in materia di protezione dei dati.
- 2.9 "Mancato recapito" indica le informazioni ricevute in risposta da un server e-mail per indicare che un indirizzo a cui è stato inviato il messaggio e-mail non esiste o è disattivato in modo permanente.
- 2.10 "Inoltro" si riferisce all'invio/trasmissione di un messaggio tramite il software.
- 2.11 "Reclamo per spam" si riferisce a un messaggio inviato da un ISP per informare MAPP che un messaggio e-mail inviato tramite il software è stato contrassegnato come "posta indesiderata" o "spam" dal destinatario.

3. FORNITURA E UTILIZZO DI DMC

- 3.1 Il sistema DMC viene fornito attraverso un dominio di secondo livello delegato dal Cliente (ad es., news.cliente.com). Il Cliente dovrà delegare il dominio di secondo livello a MAPP e fornirle tutte le altre informazioni richieste e la collaborazione necessaria per la configurazione del sistema almeno cinque (5) Giorni lavorativi prima della data prevista per tale operazione.
- 3.2 Il trasferimento dei dati in forma non crittografata può metterne a rischio la riservatezza. Il trasferimento a MAPP dei dati da importare in DMC deve pertanto avvenire tramite una connessione protetta (ad es., sFTP). MAPP adotta il principio che i dati fornitigli dal Cliente vengano memorizzati esclusivamente in ambiente DMC protetto. Per motivi di sicurezza, i dati inviati tramite server FTP/sFTP vengono regolarmente cancellati da tali server.
- 3.3 Per la memorizzazione di informazioni e report riguardanti inoltri specifici è necessaria una grande capacità di archiviazione in ambiente DMC. Le informazioni e i report vengono pertanto archiviati 12 mesi dopo l'inoltro specifico e non sono più accessibili direttamente tramite DMC. MAPP recupererà i backup e le informazioni archiviate applicando le tariffe orarie in vigore al momento della richiesta. Immagini e grafici contenuti nei messaggi o gli allegati vengono eliminati dopo 6 mesi dalla data dell'inoltro.
- 3.4 Tutti i dati in hosting presso MAPP e da essa elaborati per conto del Cliente vengono immediatamente eliminati dal sistema DMC del Cliente quando quest'ultimo ne fa richiesta e al termine dell'accordo. L'eliminazione dal sistema DMC non influisce sui dati dei backup. In caso di termine dell'accordo, al Cliente viene richiesto di scaricare/esportare i propri dati dal sistema DMC prima della data effettiva di termine. Dopo il termine, il Cliente non avrà più accesso al sistema DMC. Il Cliente ha la responsabilità di attenersi a tutti gli obblighi e i requisiti riguardanti la conservazione. MAPP non è soggetta all'obbligo di archiviare o conservare le registrazioni da parte del Cliente.
- 3.5 MAPP ha il diritto di analizzare gli inoltri del Cliente in forma anonimizzata/aggregata e di usare queste analisi per la gestione e il miglioramento di DMC, nonché a fini statistici, per ricerche di mercato e pubblicazioni (ad es., per stabilire la percentuale media di newsletter inviate per e-mail che vengono aperte nel settore dei beni di largo consumo (FMCG, Fast-Moving Consumer Goods)). In tali pubblicazioni il Cliente non sarà identificato.

4. POLITICA DI CONFORMITÀ

- 4.1 Il Cliente deve uniformarsi a tutte le leggi e le normative applicabili, nonché agli standard delle best practice settoriali per quanto riguarda l'utilizzo del software, inclusi l'elaborazione di dati personali e l'esecuzione di inoltri tramite DMC, nonché l'uso dei servizi associati, quali l'hosting di siti Web/landing page. Il Cliente ha la responsabilità di identificare e interpretare le leggi e le normative applicabili, nonché gli standard delle best practice settoriali che influiscono sull'uso di DMC da parte del Cliente e sulle prestazioni dei servizi offerti da MAPP al e/o per conto del Cliente. Il Cliente ha la responsabilità di assicurare la conformità a tali requisiti.
- 4.2 MAPP non ha l'obbligo di fornire DMC a clienti che eseguono inoltri non conformi alle leggi e alle normative applicabili, nonché agli standard delle best practice settoriali, né di elaborare tali inoltri.
- 4.3 I messaggi commerciali/di marketing, così come definiti dalle leggi e dalle normative applicabili nonché dagli standard delle best practice settoriali, possono essere inviati tramite DMC solo se i destinatari hanno acconsentito al ricevimento di tali messaggi commerciali/di marketing oppure se il loro invio è conforme altrimenti alle leggi e alle normative applicabili, in particolare a quelle relative alla protezione dei dati, al commercio equo, nonché agli standard delle best practice settoriali. Il consenso del destinatario, se richiesto, dev'essere conforme ai requisiti legali per forma e contenuto e deve essere documentato e verificabile in base alle leggi e ai regolamenti applicabili, nonché agli standard delle best practice settoriali. Il carattere commerciale dei messaggi commerciali/di marketing non deve essere mistificato o nascosto.
- 4.4 I messaggi commerciali/di marketing devono contenere le informazioni per i contatti del Cliente in conformità alle leggi e alle normative applicabili nonché agli standard delle best practice settoriali e devono inoltre contenere un collegamento per la disiscrizione o altre possibilità di contatto idonee affinché i destinatari possano revocare il proprio consenso e/o disiscriversi per non ricevere più i messaggi commerciali/di marketing. Le disiscrizioni inoltrate tramite la funzione integrata in DMC saranno elaborate automaticamente e sui relativi indirizzi verrà apposto un blocco a ulteriori inoltri. Altre procedure di disiscrizione fornite dal Cliente non devono essere eccessivamente complesse. Le disiscrizioni ricevute direttamente dal Cliente devono essere elaborate entro tre (3) giorni lavorativi. Il cliente deve assicurarsi che tutti i messaggi inviati all'indirizzo di provenienza e all'indirizzo per le risposte indicato nel messaggio siano elaborati immediatamente. Alcuni ISP informano MAPP se un messaggio inviato tramite DMC viene contrassegnato dal destinatario come "posta indesiderata" o "spam" (definito "ciclo di risposta"). DMC considererà tale contrassegno come un disiscrizione e applicherà al relativo indirizzo il blocco per impedire ulteriori inoltri.
- 4.5 Nel caso un messaggio inviato dal Cliente: (i) sfoci in un reclamo avanzato a MAPP da parte di un destinatario, (ii) porti all'inserimento in una lista nera da parte di un'organizzazione antispam (come Spamhaus o Spamcop), (iii) MAPP riceva un reclamo o una richiesta di informazioni da parte di un ente normativo o di supervisione o da parte di un'associazione di categoria (ad esempio associazioni per il direct marketing o per i diritti dei consumatori), il Cliente dovrà, alla prima richiesta di MAPP, provvedere, entro un giorno lavorativo, a fornire prove che dimostrino la legalità dei propri inoltri. MAPP è autorizzata a fornire queste prove a terzi, se necessario, e nella misura richiesta.
- 4.6 Il cliente deve: (i) evitare di inoltrare, salvare, collegare o indicare altrimenti contenuti pornografici, implicitamente o esplicitamente sessualmente allusivi, minacciosi, insultanti, molesti, diffamatori, fraudolenti, volgari, osceni, fomentatori di odio, estremistici sia di destra che di sinistra, inneggianti alla violenza o invasivi di diritti personali, contravenienti alle leggi sulla protezione dei minori o che invitano o incitano a infrangere leggi, (ii) evitare di inoltrare, salvare, collegare o indicare altrimenti contenuti che violino i diritti di terzi, inclusi, senza perciò limitarsene, diritti relativi a marchi commerciali e ad altre insegne, copyright, brevetti, progetti, modelli di invenzione e segreti commerciali, (iii) evitare di inoltrare, salvare, collegare o indicare in altro modo malware (ad esempio virus).
- 4.7 DMC offre numerose caratteristiche e funzionalità (quali il controllo delle campagne, la generazione di profili utente e targeting sia comportamentale che geografico). Per l'uso di queste caratteristiche e funzionalità potrebbero essere necessari previa notifica o consenso del titolare dei dati. Il Cliente deve garantire che tutte le caratteristiche e le funzionalità vengano utilizzate in conformità alle leggi e alle normative applicabili e seguendo gli standard delle best practice settoriali pertinenti. Il Cliente deve conciliare le impostazioni predefinite del software con i propri requisiti specifici. Il Cliente ha l'obbligo di effettuare le debite registrazioni e/o di ottenere l'approvazione delle autorità competenti qualora ciò sia richiesto dalle leggi e dalle normative applicabili.
- 4.8 Il Cliente esegue tutti gli inoltri a proprio nome, utilizzando il suo marchio, e nel messaggio MAPP non deve essere in alcun modo menzionata come mittente ufficiale. MAPP non ha l'obbligo di monitorare la conformità degli inoltri alle leggi, alle normative e agli standard delle best practice settoriali applicabili e non è in grado di farlo. Il Cliente dev'essere in possesso delle autorizzazioni, licenze e permessi necessari ai fini dei servizi o dei prodotti promossi tramite DMC.

5. POLITICA DI RECAPITABILITÀ

- 5.1 La recapitabilità dipende da numerosi fattori. MAPP gestisce un servizio professionale per la recapitabilità e attribuisce grande importanza alla reputazione del suo IP. MAPP adotterà misure commercialmente idonee e tecnologia all'avanguardia per garantire la recapitabilità di tutti i messaggi inviati tramite DMC. Ciò nonostante, il Cliente riconosce che la recapitabilità dei messaggi dipende da fattori che esulano dal controllo e dall'influenza di MAPP, pertanto quest'ultima non potrà essere ritenuta responsabile del corretto recapito.
- 5.2 La recapitabilità dipende in larga misura dalla qualità degli elenchi dei Clienti. Tali elenchi devono pertanto soddisfare i requisiti seguenti:

a) Gli Indirizzi a lungo inutilizzati dai proprietari vengono bloccati da alcuni ISP che rispondono con un messaggio di mancato recapito per un breve periodo. Di conseguenza, alcuni di questi vengono usati come indirizzi trappola per lo spam e, se continuano a ricevere messaggi, l'indirizzo IP o il dominio del mittente può essere bloccato. Pertanto, per gli indirizzi ai quali verranno inviati messaggi tramite il software è necessario avere ottenuto il consenso nei due mesi che precedono il primo inoltro, oppure devono essere indirizzi ai quali vengono regolarmente inviati messaggi; questo controllo dev'essere effettuato almeno su base bimestrale.

b) Gli elenchi devono essere stati ripuliti degli indirizzi che generano messaggi di mancato recapito. Il Cliente deve garantire che gli indirizzi che generano messaggi di mancato recapito siano bloccati con regolarità (almeno ogni due mesi) o eliminati dagli elenchi prima che questi vengano utilizzati con il software. Le impostazioni predefinite del software bloccano automaticamente gli indirizzi che hanno generato messaggi di mancato recapito dopo la ricezione del primo messaggio.

c) Negli inoltri basati su un elenco non dev'essere superata la percentuale del 5% di mancati recapiti. La percentuale di mancati recapiti viene stabilita calcolando la proporzione fra numero di messaggi di mancato recapito ricevuti e volume totale degli inoltri effettuati in base all'elenco. Se un elenco contiene oltre il 5% di indirizzi che generano messaggi di mancato recapito, si deve presupporre che non sia stato aggiornato per un lungo periodo. Con la maggior parte degli ISP, una percentuale di mancati recapiti superiore al 10% porta al blocco, o all'inserimento in una lista nera, degli Indirizzi IP del mittente o dei domini interessati.

d) Negli inoltri basati su un elenco non dev'essere superata la percentuale del 3% di reclami per spam. La percentuale di reclami per spam viene stabilita singolarmente per ogni ISP (coinvolto) calcolando la proporzione fra numero di messaggi di reclamo per spam ricevuti dall'ISP e volume totale degli inoltri effettuati a tale ISP (entrambi in relazione a un inoltro specifico in base a un elenco). Con la maggior parte degli ISP, una percentuale di reclami per spam superiore al 3% porta al blocco, o all'inserimento in una lista nera, degli indirizzi IP del mittente o dei domini interessati. L'obbligo di ripulire gli elenchi dagli indirizzi che generano messaggi di mancato recapito espresso nella clausola 5.6 resta invariato.

e) Gli elenchi devono soddisfare criteri specifici di accettazione della qualità degli indirizzi e non possono contenere più del 10% di: (i) indirizzi generici come tech@dominio.com, root@dominio.com, (ii) indirizzi definiti come "temporanei", ovvero validi esclusivamente per un determinato periodo di tempo e indirizzi utilizzati, fra l'altro, per la partecipazione a concorsi a premi (ad esempio @mytrashmail.com o @10minutemail.com), (iii) indirizzi con nomi di dominio inesistenti (ad esempio @lycos.de), (iv) indirizzi impossibili tecnicamente (ad esempio indirizzi e-mail senza @), (v) indirizzi non consentiti dal relativo ISP (ad esempio, per alcuni ISP gli indirizzi e-mail devono contenere almeno quattro (4) caratteri prima del simbolo della chiocciola (@)).

5.3 Per ottimizzare costantemente la recapitabilità per tutti i Clienti, MAPP è autorizzata, ma non obbligata, ad aggiungere gli indirizzi che causano la generazione di messaggi di mancato recapito a un elenco generale e a evitare l'invio di messaggi agli indirizzi che hanno in precedenza generato messaggi di mancato recapito, servendosi dell'elenco generale come lista nera di tutti gli inoltri di tutti i Clienti.

6. CONTROLLO DEGLI ELENCHI E MANCATA CONFORMITÀ

6.1 MAPP è autorizzata ad eseguire un controllo degli elenchi al fine di vagliarne la rispondenza alla politica di conformità e/o alla politica di recapitabilità, a sua discrezione. Su richiesta di MAPP, il Cliente fornirà informazioni dettagliate (ad es., informazioni sulla fonte degli indirizzi e il precedente utilizzo dell'elenco) per dimostrare la rispondenza di un elenco alla politica di conformità. MAPP ha facoltà di confrontare gli elenchi con l'elenco generale dei mancati recapiti per identificare la presenza nell'elenco di indirizzi che generano messaggi di mancato recapito e stimare in tal modo la possibile percentuale di mancati recapiti.

6.2 Ottenendo la previa approvazione del Cliente, MAPP potrà eseguire un inoltro di prova a un elenco. Gli inoltri di prova vengono effettuati a una velocità di trasmissione ridotta (max. 10.000 e-mail all'ora) e a un massimo del 10% degli indirizzi contenuti in un elenco (ma non superiore ai 50.000 Indirizzi).

6.3 Qualunque violazione della politica di conformità e/o della politica di recapitabilità identificata durante il controllo di un elenco o un inoltro di prova, o che dovesse emergere da un normale inoltro, conferisce titolo a MAPP, ma non la obbliga, a bloccare ulteriori inoltri e a sospendere immediatamente gli inoltri in corso all'elenco interessato. Il blocco sarà limitato all'ambito necessario a prevenire ulteriori violazioni. Il blocco non darà adito a una riduzione dei costi. I costi ricorrenti continueranno a essere addebitati.

6.4 In caso di violazioni della politica di conformità e/o della politica di recapitabilità, MAPP avrà la facoltà, ma non l'obbligo, di ridurre la velocità di trasmissione degli inoltri all'elenco (max. 10.000 e-mail all'ora) come alternativa al blocco dell'elenco.

6.5 MAPP annullerà il blocco di un elenco o la riduzione della velocità di trasmissione se non saranno più previste violazioni della politica di conformità e/o della politica di recapitabilità. Non sono più previste violazioni dopo che il Cliente avrà fornito una spiegazione delle misure adottate per prevenire ulteriori violazioni (ad esempio, ripulitura dell'elenco da indirizzi che causano mancati recapiti). Il Cliente può richiedere a MAPP di eseguire un controllo della recapitabilità. Il controllo della recapitabilità consiste in un'analisi dettagliata e nella ripulitura di un elenco, volti a migliorare la recapitabilità e ad assicurare l'aderenza alla politica di conformità e alla politica di recapitabilità (servizio a pagamento).

6.6 In caso di violazioni gravi o ripetute della politica di conformità e/o della politica di recapitabilità, MAPP avrà la facoltà, ma non l'obbligo, di assegnare il sistema del Cliente a un pool di IP dedicato e distinto che potrebbe non offrire la stessa reputazione elevata dell'IP come il pool di IP generale di MAPP e ciò potrebbe influire negativamente sulla recapitabilità degli inoltri del Cliente.

- 6.7 Una violazione materiale e/o ripetuta della politica di conformità e/o della politica di recapitabilità sarà considerata una violazione materiale dell'accordo.
- 6.8 Onde evitare dubbi, il Cliente resterà il solo responsabile della propria conformità alle politiche di conformità e recapitabilità anche qualora MAPP esegua il controllo degli elenchi, il controllo della recapitabilità e/o un inoltro di prova e qualora non blocchi un elenco e/o annulli il blocco di un elenco.