

## Condizioni generali per l'acquisto dei servizi Digital Extras

### **Mercedes-Benz Italia S.p.A.**

#### **A. Ambito di applicabilità e identità del Venditore**

1. Le presenti Condizioni Generali per l'acquisto dei Digital Extras (di seguito denominate "CG") di Mercedes-Benz Italia S.p.A. – Società Unipersonale soggetta a direzione e coordinamento di Mercedes-Benz AG, con sede legale in (00156) Roma, Via Giulio Vincenzo Bona 110, codice fiscale e numero di iscrizione nel Registro delle Imprese C.C.I.A.A. di Roma 06325761002, R.E.A. di Roma n. 960386, Partita IVA 06325761002 (di seguito denominato "Venditore" o "MBI") si applicano per l'acquisto dei Digital Extras tramite il Mercedes me Store.
2. All'interno delle presenti CG, i Clienti sono definiti anche come "Utenti".

#### **B. Mercedes me Store e opzioni contrattuali**

1. Il Mercedes me Store è fornito e gestito da MBI.
2. Nel Mercedes me Store, il Cliente può scegliere tra le seguenti opzioni contrattuali per l'acquisto dei servizi Digital Extras:
  - a. acquisto di servizi Digital Extras a tempo indeterminato con pagamento mensile e con possibilità di risoluzione mensile (di seguito denominato "**Abbonamento**");
  - b. acquisto di servizi Digital Extras con una durata fissa di 12 mesi con pagamento una tantum e diritto di recesso entro i termini indicati nella sez. D delle presenti CG (di seguito denominato "**Durata fissa di 12 mesi**");
  - c. acquisto di servizi Digital Extras forniti per un periodo di tempo illimitato per l'intero ciclo di vita del veicolo, con pagamento una tantum (di seguito denominato "**Attivazione Permanente**").
3. Modalità di acquisto dei Digital Extras nel Mercedes me Store:
  - a. Il Cliente effettua il proprio ordine all'interno del Mercedes me Store, selezionando l'opzione contrattuale prescelta di cui al precedente articolo 2.
  - b. Per effettuare un ordine, il Cliente deve aver effettuato l'accesso al proprio account utente Mercedes me e aver collegato allo stesso il proprio veicolo.
  - c. Il processo d'ordine consiste nelle seguenti fasi:
    - Il Cliente seleziona il tipo e il numero di prodotti che desidera acquistare, nonché l'opzione contrattuale desiderata.
    - I dati personali del Cliente necessari per l'elaborazione dell'ordine (ad es. nome, indirizzo, metodo di pagamento) vengono ricavati automaticamente dall'account utente Mercedes me. Il Cliente può apportare modifiche a questi dati solo nel suo account utente Mercedes me.
    - Il Cliente seleziona un metodo di pagamento.
    - il Cliente può rivedere tutte le informazioni e, se necessario, correggerle prima di completare l'ordine. In tale fase il Cliente può prendere visione delle CG, dell'informativa sul diritto di recesso e del documento "Protezione dei

dati e sicurezza”.

- d. Prima di perfezionare l'acquisto, il Cliente ha nuovamente la possibilità di controllare tutte le voci e di correggerle utilizzando i pulsanti con il simbolo della matita nel relativo blocco tematico.
  - e. Effettuato l'ordine dei servizi Digital Extras, il Cliente riceve l'accettazione (“Conferma d'ordine”) immediatamente dopo la ricezione dell'ordine da parte di MBI.
  - f. I dati dell'ordine vengono memorizzati da Mercedes-Benz Italia S.p.A. per l'elaborazione dell'ordine.
  - g. Il Cliente ha inoltre la possibilità di visualizzare la cronologia dei propri ordini nell'area self-service del Mercedes me Store alla voce “I miei ordini”.
4. I prezzi indicati nell'ordine sono comprensivi di IVA.
  5. I metodi di pagamento disponibili vengono visualizzati all'inizio del processo d'ordine.
  6. Se non diversamente specificato nelle presenti CG, i singoli servizi contenuti nei pacchetti Digital Extras offerti, le loro condizioni di utilizzo, la loro disponibilità e qualsiasi ulteriore informazione, sono contenuti nella scheda di dettaglio del singolo prodotto nel Mercedes me Store. La fruibilità dei servizi può variare a seconda del tipo di veicolo e dell'equipaggiamento dello stesso.  
Se accede al Mercedes me Store con il proprio account utente Mercedes me, il Cliente può anche visualizzare nella pagina di dettaglio del prodotto, quali specifici Digital Extras sono tecnicamente compatibili e possono essere utilizzati nel veicolo collegato. Se un pacchetto Digital Extras contiene più servizi, si applica comunque il prezzo totale indicato per il pacchetto, indipendentemente dal fatto che taluni servizi Digital Extras non siano tecnicamente compatibili con il veicolo.

### **C. Conclusione del contratto per l'acquisto dei Digital Extras. Attivazione e abilitazione.**

1. Il Cliente effettua il proprio ordine nel Mercedes me Store selezionando l'opzione prescelta tra quelle indicate alla sez. B (2). Il contratto relativo ai prodotti Digital Extras si perfeziona con l'accettazione dell'ordine da parte del Venditore che viene comunicata con l'invio al Cliente della relativa Conferma d'ordine nella quale il Cliente stesso può visualizzare e stampare gli ulteriori documenti correlati (le presenti CG, l'informativa sul diritto di recesso e il documento “Protezione dei dati e sicurezza”). Il Cliente riceverà la Conferma d'ordine tramite il canale di comunicazione indicato dal Cliente stesso in fase di acquisto o, in alternativa, direttamente al proprio indirizzo e-mail oppure nella casella “I miei messaggi” dell'account utente Mercedes me, in entrambi i casi unitamente ad un SMS sul suo telefono cellulare.
2. Se il Cliente acquista i Digital Extras in forma di **Abbonamento** o con **Durata fissa di 12 mesi**, i servizi vengono attivati e il termine decorre dalla ricezione della Conferma d'ordine ai sensi del precedente art. 1.  
In casi eccezionali, la decorrenza del contratto per i prodotti Digital Extras acquistati dal Cliente con **Durata fissa di 12 mesi** potrebbe essere posticipata per consentire al Cliente di effettuare ulteriori azioni come ad es.: collegamento del veicolo all'infrastruttura di back-end dopo l'avviamento del motore.  
I Digital Extras acquistati dal Cliente con **Attivazione permanente** sono attivati dal Venditore immediatamente dopo la conclusione del contratto. Anche in tali casi, la

decorrenza del contratto potrebbe essere posticipata qualora siano necessarie ulteriori azioni da parte del Cliente (ad es. collegamento del veicolo all'infrastruttura di back-end dopo l'avviamento del motore). A questo proposito, vedere la sezione G (3).

3. In casi eccezionali, l'attivazione dei Digital Extras acquistati dal Cliente potrebbe avvenire diverse ore dopo la stipula del contratto.

## **D. Diritto di recesso per gli Utenti**

1. Informativa sul diritto di recesso

### **Informativa sul diritto di recesso**

#### **Diritto di recesso**

L'Utente ha il diritto di recedere dal presente contratto entro 14 giorni senza fornire alcuna motivazione.

Per esercitare il diritto di recesso, l'Utente è tenuto ad informare Mercedes-Benz Italia S.p.A. c/o Mercedes-Benz Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC), P.O. Box 1456, 6201 BL Maastricht, Paesi Bassi, telefono 00800 9 777 77 77, fax +49 711 21768006, e-mail me-connect.ita@cac.mercedes-benz.com circa la Sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad es. una lettera inviata per posta o e-mail). A tale scopo, l'Utente potrà utilizzare il modulo di recesso previsto nel successivo articolo 2, il cui uso tuttavia non è obbligatorio.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente spedire la comunicazione contenente la volontà di esercitare il diritto di recesso prima della scadenza del suddetto termine agli indirizzi indicati nel precedente paragrafo.

#### **Effetti del recesso**

Se l'Utente recede dal presente contratto, gli saranno rimborsati tutti pagamenti che ha effettuato in favore di Mercedes-Benz Italia S.p.A., senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui Mercedes-Benz Italia S.p.A. è stata informata della decisione dell'Utente di recedere dal presente contratto. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dall'Utente per l'acquisto dei prodotti Mercedes me, salvo che l'Utente medesimo non abbia espressamente convenuto altrimenti; in ogni caso, l'Utente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

2. Modello di modulo di recesso

#### **Modulo tipo di recesso**

(Se si desidera recedere dal contratto, compilare il presente modulo e restituirlo al seguente indirizzo)

- Spett.
- Con la presente io sottoscritto/ noi sottoscritti dichiaro/ dichiariamo di voler recedere dal contratto da me/ noi stipulato per l'acquisto dei seguenti beni / la fruizione del seguente servizio
- Ordinato il / ricevuto il
- Nome del/ dei consumatore/i
- Indirizzo Consumatore(i):
- Firma Consumatore(i): (solo per comunicazione su carta)
- Data

## **E. Prezzi**

I prezzi indicati nel Mercedes me Store - visibili una volta effettuato l'accesso con le credenziali del proprio Mercedes me ID - devono intendersi come prezzi finali per l'utilizzo del Digital Extras selezionato per il veicolo e si riferiscono all'opzione prescelta. Nel caso dei pacchetti "**Durata fissa di 12 mesi**" e "**Attivazione Permanente**" il prezzo per l'attivazione viene corrisposto una tantum al momento dell'acquisto. Nel caso di **Abbonamento** il prezzo indicato si intende con fatturazione mensile come specificato nella seguente sez. F (3).

## **F. Pagamento**

1. I singoli passaggi e le modalità di pagamento sono indicate e descritte nel Mercedes me Store nella sezione relativa al processo d'ordine.
2. In caso di acquisto di Digital Extras, il Cliente può scegliere tra l'opzione di **pagamento una tantum** (per i pacchetti "**Durata fissa di 12 mesi**" e "**Attivazione Permanente**") o di **pagamento mensile ("Abbonamento")**. Il pagamento è sempre dovuto in anticipo.
3. Al primo acquisto di un Digital Extras con pagamento mensile (Abbonamento), l'Utente riceve un mese di **prova** gratuito e può utilizzare, pertanto, il Digital Extras gratuitamente per un mese. Per gli acquisti successivi al primo è prevista una fatturazione mensile anticipata. Il **periodo di fatturazione** per il pagamento mensile inizia sempre il giorno del mese corrispondente al giorno della sottoscrizione del contratto e termina il giorno precedente il giorno della conclusione del contratto nel mese. Il Cliente può visualizzare la successiva data del periodo di fatturazione mensile del Digital Extras accedendo al Mercedes me Store alla voce "I miei ordini"/"I miei abbonamenti".

## **G. Diritto e condizioni d'uso**

1. L'Utente può **attivare** servizi Digital Extras a tempo determinato e **in modo permanente** senza un termine (illimitato).

Tutti i Digital Extras sono specifici per il veicolo selezionato e possono essere attivati o abilitati solo per il veicolo scelto.

2. Per tutta la durata (a tempo determinato o indeterminato) di utilizzo dei Digital Extras l'Utente deve assicurarsi che il proprio veicolo sia collegato permanentemente all'account utente Mercedes me. Ai fini della creazione del predetto account Mercedes me, all'Utente sarà richiesta l'accettazione delle "Condizioni di utilizzo dei servizi Mercedes me connect e smart control" (di seguito denominate "Mme connect CGC") di Mercedes-Benz Italia S.p.A. e delle condizioni di utilizzo di Mercedes me ID nella versione attuale.  
Laddove il Cliente dovesse, per qualsiasi ragione, recedere da almeno una delle condizioni di utilizzo (anche per giusta causa), scollegare il proprio veicolo, disattivare i Digital Extras o spostare la propria residenza al di fuori dell'area contrattuale Mercedes me connect, i Digital Extras non potranno più essere forniti e utilizzati dal Cliente. Il Cliente stesso rimane comunque obbligato ad effettuare il pagamento dei Digital Extras acquistati salvo che non receda dalle presenti CG, secondo le modalità di seguito specificate. In questo caso, inoltre, non è previsto alcun rimborso in favore del Cliente degli importi dallo stesso già versati.
3. Con riferimento ai Digital Extras acquistati per un periodo di tempo illimitato, il Cliente è autorizzato all'utilizzo degli stessi per tutto il ciclo di vita del veicolo e deve aver il veicolo collegato all'account utente Mercedes me. Ai fini dell'attivazione, è necessario che almeno per una volta venga avviato il veicolo e stabilita una connessione con l'infrastruttura di back-end del veicolo stesso, fornita da Mercedes-Benz AG. Il Cliente può trovare ulteriori informazioni al riguardo nel suo account utente Mercedes me. Per verificare che il Digital Extras acquistato sia stato attivato il veicolo deve collegarsi correttamente all'infrastruttura di back-end fornita da Mercedes-Benz AG, facendo riferimento al numero di identificazione del veicolo. Inoltre, durante questo collegamento vengono trasmesse regolarmente le informazioni sul prodotto Digital Extras attivato sul veicolo. Il Digital Extras attivato in modo permanente, dopo l'abilitazione, può continuare a essere utilizzato, anche se il veicolo, una volta completata la procedura, viene scollegata dall'account utente Mercedes me.
4. Gli aggiornamenti dei software per i Digital Extras vengono forniti al Cliente nel rispetto dei requisiti di legge.
5. La messa a disposizione e l'utilizzo dei Digital Extras sono soggetti alle disposizioni della versione attuale delle CG Mme connect che devono essere accettate dal Cliente.

#### **H. Durata del contratto, risoluzione e recesso**

1. Per i Digital Extras con **Durata fissa di 12 mesi**, il diritto all'utilizzo cessa automaticamente alla scadenza del periodo contrattuale. La proroga è possibile tramite il Mercedes me Store e richiede la creazione di un nuovo ordine di acquisto. Il Venditore informerà il Cliente dell'imminente scadenza del contratto via e-mail o mediante comunicazione alla casella "I miei messaggi" dell'account utente Mercedes me, unitamente a un SMS al numero di telefono cellulare del Cliente.
2. Per i Digital Extras che il Cliente ha acquistato **con Abbonamento**, il diritto all'utilizzo cessa in seguito a recesso/risoluzione. Il Cliente può disdire l'abbonamento in qualsiasi momento al termine del periodo di fatturazione, ovvero fino alle 23:59 dell'ultimo giorno del periodo di fatturazione, accedendo al Mercedes me Store e facendo clic sul pulsante "Disdetta abbonamento" in "I miei ordini"/"I miei abbonamenti".

Il Venditore potrà invece cessare l'Abbonamento con un preavviso di 14 giorni che precedono la fine del periodo di fatturazione.

La comunicazione da parte del Venditore al Cliente della cessazione del servizio e degli effetti conseguenti avverrà tramite il canale di comunicazione indicato dal Cliente stesso, per e-mail o tramite messaggio nella casella "I miei messaggi" dell'account utente Mercedes me, unitamente a un SMS sul suo telefono cellulare.

In caso di cessazione degli effetti del contratto, i Digital Extras attivi sul veicolo interessato verranno disattivati.

3. Il Venditore potrà risolvere il contratto laddove il Cliente non abbia assolto i propri obblighi di pagamento per il Digital Extras acquistato. Nel caso di acquisto di Digital Extras con formula Abbonamento la risoluzione per inadempimento potrà essere dichiarata dal Venditore solo in caso di mancato pagamento di due canoni, anche non consecutivi, di fatturazione. La risoluzione per inadempimento deve essere comunicata dal Venditore in forma scritta (inclusa e-mail o comunicazione nella casella "I miei messaggi" nell'account utente Mercedes me, unitamente a un SMS sul rispettivo telefono cellulare) e dal Cliente in forma scritta (inclusa e-mail al Customer Assistance Center) (cfr. sezione J (1)).
4. Nel caso in cui il Cliente non dovesse avere più accesso all'account utente Mercedes me o al veicolo, potrà disdire/recedere dal contratto inviando una comunicazione, esclusivamente via e-mail, all'indirizzo di contatto fornito, con un preavviso di sette giorni dalla fine del rispettivo periodo di fatturazione. Lo stesso vale nel caso in cui MBI blocchi i Digital Extras o disdica le CG Mme connect per giusta causa. Anche in questo caso non è previsto alcun rimborso in favore del Cliente degli importi dallo stesso già versati.
5. Per i Digital Extras che vengono abilitati **per un periodo di tempo illimitato** il Cliente è autorizzato all'utilizzo degli stessi per tutto il ciclo di vita del veicolo.
6. Per i Digital Extras acquistati **in Abbonamento**, il Cliente può passare a un altro Abbonamento disdicendo l'Abbonamento precedentemente acquistato ai sensi della sezione H (2) e ordinando un nuovo Abbonamento nel Mercedes me Store. Per i Digital Extras acquistati a tempo **determinato**, il Cliente può passare a un Abbonamento o scegliere un altro prodotto nel Mercedes me Store prima della scadenza del contratto in corso, ordinandone uno nel Mercedes me Store. In tal caso, tuttavia, il Cliente perde il diritto ad usufruire delle licenze rimanenti relative a servizi già attivati, senza alcun rimborso degli importi dallo stesso già versati.

## **I. Disponibilità e fornitura di Digital Extras**

1. Qualora il Venditore, per cause ad esso non imputabili, non possa fornire al Cliente il Digital Extras ordinato, perché Mercedes-Benz AG non ha a sua volta fornito al Venditore il Digital Extras nonostante sussista un accordo in tal senso, potrà recedere dal contratto con il Cliente. Nel caso in cui non sia possibile fornire i Digital Extras precedentemente pagati, il Venditore informerà il Cliente senza indebito ritardo utilizzando il canale di comunicazione indicato dal Cliente medesimo, ovvero via e-mail o tramite un messaggio nella casella di posta "I miei messaggi" dell'account utente Mercedes me, unitamente a un SMS al suo numero di telefono cellulare del Cliente, e dovrà provvedere al rimborso immediato dei pagamenti che il Cliente ha effettuato a

suo favore. Sono fatti salvi ulteriori eventuali diritti spettanti al Cliente.

2. La fornitura parziale dei Digital Extras per incompatibilità tecnica tra il veicolo del Cliente e i Digital Extras per lo stesso acquistati, è consentita laddove venga accettata dal Cliente durante il processo d'ordine.
3. Gli eventi di forza maggiore e le interruzioni operative che si verificano presso il Venditore o Mercedes-Benz AG e che comportino una impossibilità, anche temporanea e per cause ad esso non imputabili, del Venditore di fornire a pagamento i Digital Extras ordinati dal Cliente, sollevano il Venditore stesso dall'obbligo di adempimento contrattualmente previsto e per l'intero periodo di permanenza della irregolarità/ritardo causato da tali circostanze.
4. Qualora simili interruzioni comportino l'inadempimento contrattuale di Mercedes-Benz Italia S.p.A. per un periodo di oltre quattordici giorni dall'accettazione dell'ordine di acquisto, il Cliente potrà recedere dal contratto senza preavviso. Quanto sopra non inficia ulteriori eventuali diritti spettanti al Cliente.

## **J. Reclami relativi a servizi Digital Extras**

1. Per ulteriori informazioni e reclami il Cliente potrà rivolgersi ai seguenti contatti:

Mercedes-Benz  
Customer Assistance Center Maastricht N.V (CAC)  
P.O. Box 1456, 6201 BL  
Maastricht  
Paesi Bassi  
Indirizzo e-mail: [me-connect.ita@cac.mercedes-benz.com](mailto:me-connect.ita@cac.mercedes-benz.com)  
N. di telefono\*: 00800 9 777 77 77

\*Servizio gratuito da rete fissa, le tariffe da rete di telefonia mobile possono variare.

Nota: Come descritto da MBI nelle CG Mme connect, con i Digital Extras possono verificarsi restrizioni, inesattezze, menomazioni e difetti. Inoltre, i Digital Extras potrebbero anche cambiare come previsto nelle CG Mme connect di MBI e/o come descritto nel Mercedes me Store.

2. La descrizione dei Digital Extras riportata nel Mercedes me Store o nelle CG Mme connect di MBI non costituisce né una garanzia commerciale, né l'assunzione di un rischio di fornitura basato su una responsabilità indipendente dalla colpa.
3. La presente sezione J non si applica alle richieste di risarcimento danni. Queste sono soggette alla sezione K Responsabilità.

## **K. Responsabilità**

1. Qualora in base alle leggi vigenti il Venditore venga chiamato a rispondere di un danno causato da negligenza lieve, la sua responsabilità sarà limitata come di seguito indicato. La responsabilità sussiste esclusivamente in caso di violazione di sostanziali obblighi intrinseci legati all'utilizzo dei Digital Extras, come quelli posti a carico del Venditore in

ragione del contenuto e delle finalità delle CGC del Venditore o che debbano essere necessariamente adempiuti per consentire la corretta esecuzione dei servizi, e sul cui adempimento il Cliente deve normalmente fare e fa affidamento. La suddetta responsabilità è limitata ai danni tipici e prevedibili al momento dell'entrata in vigore delle Condizioni di utilizzo.

2. È esclusa la responsabilità oggettiva del Venditore per difetti già presenti alla sottoscrizione del contratto. Quanto sopra non pregiudica i diritti del Cliente.
3. Indipendentemente da una possibile negligenza del Venditore, resta inalterata l'eventuale responsabilità di quest'ultimo nel caso in cui abbia prestato una garanzia commerciale o abbia assunto un rischio di fornitura in applicazione del Decreto Legislativo n. 206/2005 ("Codice di Consumo") o di altre leggi applicabili relative alla responsabilità civile del produttore.
4. È esclusa la responsabilità personale di rappresentanti legali, ausiliari e dipendenti del Venditore per eventuali danni causati dai suddetti per negligenza lieve.
5. Le suddette limitazioni di responsabilità e la predetta esclusione di responsabilità non valgono per i danni dovuti a una violazione grave o dolosa degli obblighi del Venditore, del suo rappresentante legale o di un suo ausiliario, come pure in caso di lesioni mortali, fisiche o alla salute.

#### **L. Disposizioni finali**

1. Foro competente esclusivo per tutte le possibili controversie attuali e future derivanti da o in relazione alle CG è Roma. Lo stesso vale qualora il Cliente non abbia un foro competente all'interno del territorio nazionale, o laddove, dopo la stipula delle CG, il Cliente abbia trasferito la propria residenza in un Paese all'esterno del territorio nazionale, oppure il suo domicilio risulti sconosciuto al momento dell'avvio della causa. Il Venditore è sempre autorizzato a citare in giudizio il Cliente anche presso il suo foro di competenza generale. Negli altri casi, per tutte le controversie tra il Venditore e il Cliente si considera come foro competente la residenza del Cliente. Se il Cliente è un consumatore, resta inalterato il suo diritto di citare in giudizio il Venditore presso il foro del luogo in cui il Venditore ha sede.
2. Il rapporto contrattuale tra il Cliente e il Venditore è regolato dalla legge della Repubblica Italiana, escludendo la Convenzione delle Nazioni Unite sulla vendita internazionale di beni (CISG), **nella misura in cui, a favore del Cliente, non vigano norme nazionali vincolanti sulla tutela dei consumatori secondo il diritto dello Stato in cui il Cliente ha la propria residenza o il suo domicilio abituale.** Da ciò potrebbe, ad esempio, conseguire per il Venditore una responsabilità più ampia di quella prevista al precedente paragrafo J.
3. Qualora una o più di una delle suddette clausole dovesse risultare o diventare nulla, ciò non pregiudicherà la validità delle restanti disposizioni .
4. Indirizzo di notifica delle citazioni:

Mercedes-Benz Italia S.p.A. – Società Unipersonale soggetta a direzione e coordinamento di Mercedes-Benz AG, con sede legale in (00156) Roma, Via Giulio

**Importante:** per l'esercizio del diritto di recesso sono validi gli indirizzi elencati nell'informativa riguardante tale diritto. Per eventuali domande e reclami si prega di rivolgersi alla linea diretta del Customer Assistance Center precedentemente menzionata.

#### **M. Informazioni sulla risoluzione delle controversie online**

La Commissione europea ha istituito una piattaforma Internet finalizzata alla risoluzione delle controversie online (cosiddetta "piattaforma ODR"). La piattaforma ODR funge da punto di contatto per la risoluzione extragiudiziale di controversie riguardanti gli obblighi contrattuali risultanti dai contratti di compravendita online. La piattaforma ODR è accessibile dal link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>

#### **N. Nota ai sensi dell'art. 141 lett. e) del Codice del consumo italiano**

Il Venditore non prenderà parte ad alcuna procedura di conciliazione davanti a un ufficio di conciliazione ai sensi del Codice del consumo italiano né è obbligata a farlo.

#### **O. Regole sui servizi che si qualificano come servizi di intermediazione ai sensi del Digital Service Act (DSA), tra cui la cancellazione/blocco dei contenuti e dell'accesso degli utenti, altre misure, cessazione.**

1. Il Venditore può fornire singoli servizi e specifiche funzioni che sono soggetti alle disposizioni del Digital Services Act (DSA), quale intermediario dei servizi. Ciò si applica, per esempio, a quei servizi e funzioni tramite le quali le informazioni fornite dai Clienti o da terze parti (di seguito denominati: "Utente") vengono archiviate e/o diffuse pubblicamente per loro conto. In tali casi si applicano le seguenti disposizioni.
2. Il Venditore si riserva il diritto di bloccare l'Utente o di adottare altre necessarie misure nell'eventualità in cui vi siano indicazioni di un uso improprio dei rispettivi servizi e funzioni o comunque di un utilizzo in contrasto con le presenti CG. In particolare, un uso verrà considerato improprio se l'Utente utilizza i servizi e le funzioni o le informazioni ivi fornite al di fuori degli scopi di utilizzo previsti, l'utilizzo di questi per scopi illegali o per finalità che violano i diritti del Venditore o di terze parti, o se li utilizza in una modalità non conforme a quella prescritta dalle linee guida fornite dal Venditore.
3. In particolare, tali servizi e funzioni non possono essere utilizzati allo scopo di divulgare informazioni rientranti nelle seguenti casistiche: razzismo, frasi di odio; fornitura di informazioni false o non corrette; informazioni di carattere oltraggioso, abusivo, molesto, di odio, osceno, minaccioso o altrimenti discutibili; informazioni che violano requisiti normativi o che non sono adeguatamente conformi con i requisiti di implementazione applicabili (es. in caso di obblighi di trasparenza o etichettatura); informazioni la cui divulgazione costituisce un reato o un illecito amministrativo.
4. Il Venditore offre agli Utenti e ad altre persone o organizzazioni la possibilità di segnalare la presenza di singoli contenuti, in un servizio o in una funzione, soggettata

all'ambito di applicazione del DSA che l'Utente, o un'altra persona o ente ritengono sia un contenuto illecito. Informazioni sui canali di contatto relativi alla legge sui servizi digitali (DSA) per le suddette segnalazioni sono disponibili al seguente [link](#). In aggiunta è possibile compilare il modulo di segnalazione disponibile [qui](#). Se la segnalazione contiene anche i dettagli di contatto elettronico della persona o dell'ente segnalante, verrà inviata una conferma di ricezione. In tale caso, il Venditore informerà immediatamente la persona o l'ente coinvolto in merito alla decisione intrapresa relativamente alla segnalazione, indicando i possibili rimedi giuridici per contestarla.

5. Se le informazioni fornite violano le disposizioni applicabili della presente sezione O ed il Venditore ne viene a conoscenza (ad es. mediante una segnalazione di un Utente o di terzi), il Venditore si riserva il diritto di bloccare o cancellare immediatamente tale contenuto (anche temporaneamente se necessario) e di adottare tutte le altre misure necessarie.
6. Se ritenuto necessario o appropriato, le seguenti misure verranno adottate, eventualmente in modo cumulativo, a seconda della gravità, della frequenza e del numero di violazioni:
  - a. cancellazione temporanea o permanente del contenuto corrispondente;
  - b. blocco temporaneo del rispettivo servizio o funzione per il rispettivo Utente che è risultato collegato alla violazione avvenuta, e disattivazione del contenuto associato; a seconda della gravità, della frequenza e del numero della/e violazione/i, il blocco potrà permanere per la durata di 3 mesi, o eventualmente anche per un periodo di tempo più lungo, fino a diversi mesi;
  - c. in caso di violazioni particolarmente gravi che non consentono la ragionevole prosecuzione della fornitura da parte del Venditore, tenendo conto gli interessi di entrambe le parti, blocco permanente del rispettivo servizio o funzione per il rispettivo Utente che è risultato connesso alla violazione delle presenti CG del Venditore;
  - d. blocco temporaneo dell'account dell'Utente o dell'accesso dell'Utente all'intera gamma dei servizi qualora necessario in virtù della tipologia, della gravità, della frequenza e del numero della/e violazione/i; il blocco potrà permanere per la durata di 3 mesi, o eventualmente anche per un periodo di tempo più lungo di diversi mesi;
  - e. in caso di violazioni particolarmente gravi e qualora le stesse non consentano la ragionevole prosecuzione della fornitura da parte del Venditore, se necessario, il blocco permanente di accesso all'intera gamma dei servizi, dopo aver ponderato gli interessi di entrambe le parti, oltre l'inserimento dei dati di accesso, in particolare dell'indirizzo e-mail fornito e degli altri dati anagrafici per l'identificazione dell'Utente, in una blacklist con la conseguenza che non sarà possibile creare un nuovo account di accesso da utilizzare, né nuovi contenuti.
7. Tutti gli obblighi di pagamento per i servizi e funzioni addebitabili restano inalterati dalle misure prese in conformità con quanto disposto dalla sezione O, punto 6.
8. Nei casi di cui alla sezione O (6e), il Venditore si riserva la facoltà di risolvere le presenti CG. Le disposizioni in materia di risoluzione di cui alla sezione H, compreso il diritto delle parti alla risoluzione, rimangono inalterate.
9. Ove richiesto dalla normativa, l'Utente verrà informato in merito alla decisione del Venditore e gli verrà data la possibilità di presentare osservazioni. Dopo questi ulteriori

commenti, il Venditore riesaminerà la decisione e assumerà una decisione finale sulla gestione del contenuto segnalato. A seconda del caso, potrebbero essere adottate le misure di moderazione indicate alla sezione O (6). L'Utente riceverà una notifica/e-mail in merito alla decisione moderata, inclusa la motivazione.

10. I reclami o le richieste di informazioni sulle decisioni di moderazione, comprese le decisioni ai sensi della sezione O (9), possono essere presentati, fino a sei mesi dopo una decisione di moderazione, compilando il modulo di segnalazione per il Digital Services Act (DSA) disponibile [qui](#). Tale termine decorre dal giorno in cui l'Utente o altre persone o enti vengono informati di una decisione di moderazione. Occorre indicare la decisione a cui si fa riferimento (ad esempio indicando la data, l'oggetto e/o il numero del protocollo), nonché la natura dell'opposizione o le parti per le quali si ritiene sia necessaria una spiegazione più dettagliata. Il Venditore confermerà la ricezione del reclamo e provvederà ad evaderlo tempestivamente. Il Venditore comunicherà immediatamente le motivazioni della decisione e indicherà la possibilità di risoluzione extragiudiziale delle controversie e gli altri rimedi disponibili.