

CONDIZIONI GENERALI RELATIVE AL SERVIZIO FEEDATY

Articolo 1 – Premesse

Le presenti Condizioni Generali regolano (i) la realizzazione e gestione del Servizio, (ii) il trattamento dei Dati Personali Utenti da parte di Zoorate per poter realizzare il Servizio e inviare questionari e altre informazioni anche di carattere commerciale agli Utenti terzi nel rispetto della privacy policy del Cliente.

Articolo 2 – Definizioni

Ai fini delle presenti Condizioni Generali i termini indicati con lettera maiuscola avranno il significato specificato nel Glossario riportato all'art. 23 infra.

Articolo 3 – Oggetto del Contratto

3.1 Zoorate si impegna a fornire i Servizi così come indicati nel relativo Ordine e nelle presenti Condizioni Generali.

3.2 Durante l'esecuzione del Contratto potranno essere aggiunti ulteriori servizi previo accordo scritto delle Parti.

3.3 Il trattamento dei Dati Personali Utenti per lo svolgimento del Servizio si riferisce essenzialmente all'indirizzo o agli indirizzi di posta elettronica dell'Utente nella disponibilità del Cliente, nonché altri Dati Personali Utenti di cui il Cliente abbia la disponibilità e ritenga di poter comunicare a Zoorate per il miglior espletamento del Servizio in conformità alla normativa vigente in materia e alla privacy policy del Cliente.

Articolo 4 – Servizi

4.1 Zoorate offre, attraverso il Servizio denominato "Feedaty", una piattaforma di raccolta e gestione delle recensioni, opinioni e feedback dei consumatori finali (denominati qui "Utenti") di beni o servizi forniti dal Cliente al pubblico. Attraverso l'Ordine, il Cliente richiede a Zoorate la fornitura dei Servizi meglio indicati nell'Ordine.

4.2 Alla stipula del Contratto, Zoorate fornisce al Cliente il Servizio richiesto nell'Ordine per tutta la validità del Contratto.

4.3 Al fine di rendere fruibile il Servizio al Cliente, Zoorate mette a disposizione di quest'ultimo un Software, così come definito all'art 23, per l'acquisizione, la gestione e la pubblicazione delle opinioni, valutazioni e feedback degli Utenti.

4.4 Tutte le funzioni offerte dal Servizio sono visualizzabili sul Sito Web così come modificato volta per volta da Zoorate.

4.5 In nessun caso al Cliente saranno consegnati i codici sorgente relativi al Software.

4.6. Con l'attivazione del Servizio, il Cliente avrà la disponibilità di una sua area riservata virtuale dove poter accedere tramite il Sito Web ad una pagina dedicata e con una password e un nome utente che verranno comunicati da Zoorate al Cliente. Zoorate si riserva di comunicare al Cliente le modalità e altre istruzioni tecniche relative all'utilizzo e la gestione della pagina riservata che potranno modificare in considerazione dell'evoluzione tecnologica del Sito Web.

Il Cliente sarà esclusivamente responsabile della custodia e gestione della sua password in conformità ai criteri di responsabilità e sicurezza dovuti dalla diligenza del caso. L'accesso all'area riservata potrà essere sospeso o definitivamente interrotto in caso di termine del Contratto per qualsivoglia causa determinata o di inadempimento del Cliente agli obblighi di cui al Contratto. Resta inteso che Zoorate non risponde per i danni subiti dal Cliente o da terzi a seguito dell'utilizzo illecito delle informazioni di accesso all'area riservata.

Articolo 5 – Sigillo "Feedaty"

5.1 Il Sigillo "Feedaty", è un marchio inventato, creato e sviluppato da Zoorate al fine di identificare una categoria di fornitori di beni e/o servizi che usufruiscono del Servizio Feedaty. Con l'adesione al Servizio, Zoorate concede al Cliente la possibilità di riprodurre nel suo sito internet ovvero nella sua insegna o vetrina, ovvero nella sua carta intestata, il Sigillo "Feedaty" ai termini stabiliti nelle Condizioni Generali.

5.2 Il Sigillo "Feedaty Silver" e "Feedaty Gold" sono marchi inventati, creati e sviluppati da Zoorate al fine di identificare una categoria di fornitori di beni e/o servizi che usufruiscono del Servizio Feedaty e che, in considerazione delle opinioni, recensioni e feedback degli Utenti e sulla base delle conseguenti valutazioni di Zoorate, si caratterizzano per un sostanziale apprezzamento positivo sul mercato analizzato da Zoorate in conformità alle presenti Condizioni Generali.

5.3 Qualora sussistano i requisiti di qualità stabiliti unilateralmente da Zoorate, quest'ultima consentirà al Cliente di riprodurre nel suo sito internet ovvero nella sua insegna o vetrina, ovvero nella sua carta intestata, il Sigillo "Feedaty Silver" oppure "Feedaty Gold".

5.4 Ove richiesto da norme di legge o regolamentari, il Sigillo "Feedaty", il Sigillo "Feedaty Silver" e il Sigillo "Feedaty Gold" potranno essere modificati nei colori, nella forma e nelle parole, in qualunque momento da Zoorate, dandone semplice comunicazione a Cliente, il quale sarà tenuto ad adottare il nuovo Sigillo in luogo di quello modificato.

5.5 Il Sigillo "Feedaty", il Sigillo "Feedaty Silver" e il Sigillo "Feedaty Gold" potranno essere utilizzati dal Cliente in conformità alle presenti Condizioni Generali per tutta la durata del Contratto ovvero fino alla revoca dell'utilizzo decisa unilateralmente da Zoorate per qualunque motivo.

In caso di cessazione del diritto di utilizzo del Sigillo per qualsivoglia causa determinata, il Cliente dovrà immediatamente rimuovere il Sigillo e le sue rappresentazioni grafiche, da ogni sito internet, locale commerciale, vetrina, insegna, carta intestata e qualunque altra attività riconducibile al Cliente.

5.6 Rimane inteso che il Sigillo “Feedaty”, il Sigillo “Feedaty Silver” e il Sigillo “Feedaty Gold” sono marchi di esclusiva proprietà di Zoorate e il loro uso è consentito solo in conformità alle presenti Condizioni Generali ed alla normativa in materia di proprietà intellettuale.

5.7 In nessun modo il Sigillo potrà essere considerato equiparabile o confondibile con marchi di qualità notori già presenti sul mercato rilevante (quali marchi certificativi “ISO”, marchi di qualità “DOP”, etc.). Pertanto il Cliente dichiara sin d’ora di ben conoscere la valenza del Sigillo come rappresentativo esclusivamente della qualità sulla base dei Servizi offerti in conformità alle presenti Condizioni Generali rinunciando a qualunque pretesa o danno nei confronti di Zoorate. Inoltre il Cliente si impegna a comunicare chiaramente ai suoi Utenti la valenza del Sigillo “Feedaty”, del Sigillo “Feedaty Silver” e del Sigillo “Feedaty Gold” come sopra indicato, evitando qualunque confusione o commistione con altri marchi di qualità o certificativi che possano determinare condanne in sede amministrativa, civile o penale per il mancato rispetto della normativa applicabile.

Articolo 6 - Durata del Contratto e Data di Attivazione dei Servizi

6.1 La durata del Contratto sarà quella prevista nell’Ordine, e, salvo recesso come indicato all’articolo 17.3, verrà automaticamente rinnovato come definito nell’Ordine.

6.2. La data di attivazione dei Servizi sarà comunicata da Zoorate al Cliente tramite e-mail e sarà comunque successiva a quanto indicato all’art. 7.3 infra.

6.3 Qualora durante il periodo di durata del Contratto il Cliente decida di aderire ad un pacchetto di Servizi di livello superiore, le nuove condizioni verranno indicate in un nuovo Ordine.

Articolo 7 – Dati Personali Utenti

7.1 I Dati Personali Utenti, come anche indicato nel glossario all’art. 23 consistono in qualunque informazione relativa agli Utenti del Cliente, persone fisiche o giuridiche identificate o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale ovvero un indirizzo di posta elettronica. Sono espressamente esclusi dai Dati Personali Utenti qualunque “Dato Sensibile” o qualunque “Dato Giudiziario”, così come definiti all’art 23.

7.2 Il Cliente dichiara di essere consapevole che ai fini dell’erogazione del Servizio da parte di Zoorate, è essenziale che quest’ultima possa inviare agli Utenti, via e-mail, questionari volti a valutare il gradimento degli stessi nei confronti dei beni o servizi offerti dal Cliente, delle modalità di fornitura di questi e ad acquisire altre informazioni rilevanti ai fini dell’erogazione del Servizio, nonché informazioni di carattere commerciale di vario tipo.

7.3 **Nomina responsabile trattamento Dati Personali Utente** - Il Cliente in considerazione delle finalità di cui all’art. 7.2 sopra, con le presenti Condizioni Generali, nomina Zoorate responsabile ai sensi e per gli effetti dell’art. 29 del D. Lgs. n. 196/03, al trattamento dei dati non sensibili di cui la società Zoorate venga a conoscenza anche occasionalmente, nel corso della esecuzione degli obblighi previsti nelle presenti Condizioni Generali di contratto, con particolare riferimento ai servizi di rilevamento della soddisfazione degli Utenti. In considerazione di quanto sopra, il Cliente fornirà gli indirizzi di posta elettronica dei suoi Utenti a Zoorate al fine di consentire a quest’ultima di poter espletare il Servizio, oltre eventuali dati non sensibili (quali nome e cognome, indirizzo, recapito telefonico) sempre per le finalità di cui sopra.

7.4 I Dati Personali Utenti forniti dal Cliente a Zoorate a qualunque titolo, saranno caricati da quest’ultimo nei server da questo individuato e verranno custoditi e gestiti in conformità con la normativa applicabile in materia.

Articolo 8 – Hardware ed Upgrades

8.1 Zoorate provvederà a propria cura e spese all’hardware e alle licenze software necessari per la realizzazione e per il corretto funzionamento dei Servizi.

8.2 Gli upgrades del Sito Web ovvero delle modalità tecnologiche di erogazione del Servizio verranno stabilite unilateralmente da Zoorate e potranno prevedere in futuro altri sistemi di raccolta informazioni, distribuzione questionari, anche attraverso applicazioni per dispositivi mobile.

Articolo 9 - Ulteriori Impegni del Cliente

E’ fatto espresso divieto al Cliente di servirsi o permettere che terzi si servano del Servizio:

i) per violare quanto previsto nel presente Contratto e/o dalle leggi e dai regolamenti in vigore e/o provvedimenti delle autorità competenti in Italia o all’estero per recare molestia a terzi (inclusi a titolo esemplificativo lo svolgimento di attività di spamming);

ii) per operare in modo non conforme con la prassi di qualsiasi rete o con gli standard di Internet, ivi incluse le regole di Netiquette adottate dalle autorità di registrazione nazionali o internazionali;

iii) per pubblicare o fornire materiale di carattere pornografico, pedofilo, avente carattere erotico, osceno, non adatto a persone di età inferiore a 18 anni ovvero espressioni che promuovano il fanatismo, il razzismo, la violenza;

iv) per manipolare in qualunque modo i commenti, opinioni, recensioni, feedback degli Utenti così come raccolti attraverso il Servizio, in modo tale da alterarne la veridicità, obiettività e efficacia.

Oltre a quanto sopra, il Cliente si impegna:

v) a non adottare sistemi atti a vanificare la veridicità e obiettività del Servizio offerto da Zoorate e in particolare di non incaricare terzi ad effettuare ripetute valutazioni positive, di evitare o eliminare valutazioni negative inserite dagli Utenti o comunque di falsificare tali valutazioni;

vi) a includere nelle liste dei Consumatori Finali che ricevono l'invito al rilascio del feedback tutti i Consumatori Finali che ne abbiano diritto. Zoorate si riserva di inviare le richieste di feedback ad eventuali Consumatori Finali che segnalassero a Zoorate evidenza di essere effettivamente legittimati al rilascio del feedback e che non l'avessero correttamente ricevuta.

vii) ad astenersi da qualsiasi attività orientata a rendere non funzionale, manipolabile o inutilizzabile il Servizio;

viii) a salvaguardare e mantenere riservati i dati di accesso all'area riservata del Sito Web (nome utente, password, account e password interfaccia) evitando l'utilizzo non autorizzato di terze parti. Ogni violazione di quanto sopra o sospetto utilizzo abusivo dell'area riservata dovrà essere prontamente segnalato a Zoorate;

ix) nel promuovere il Servizio o il Sigillo, a non utilizzare linguaggi, frasi e riferimenti che possano in qualche modo danneggiare l'immagine di altri prodotti/servizi o altri soggetti, in violazione delle norme sulla concorrenza del mercato rilevante, o che possano offendere il decoro, l'immagine, la reputazione altrui, manlevando Zoorate da qualunque responsabilità al riguardo.

Articolo 10 - Impegni e dichiarazioni di Zoorate

Zoorate si impegna a fornire il supporto necessario per la fornitura dei Servizi secondo le modalità previste nel Contratto.

Articolo 11 - Garanzie reciproche

Ciascuna Parte dichiara e garantisce: (i) di essere autorizzata alla conclusione ed esecuzione del Contratto in qualità di esercente una attività professionale o commerciale e non di semplice consumatore, (ii) di esercitare la propria attività d'impresa nel rispetto delle leggi e dei regolamenti applicabili, nonché nel sostanziale rispetto dei provvedimenti delle autorità competenti attinenti alle proprie attività; (iii) che le informazioni, la documentazione ed i dati forniti sono completi e veritieri.

Articolo 12 - Limitazioni ed esclusioni di responsabilità

12.1 Il Cliente prende atto che Zoorate non esercita alcun controllo o sorveglianza e non assume alcuna responsabilità in merito ai prodotti o servizi venduti dal Cliente e in merito a contenuti inseriti, pubblicati, inviati, diffusi o caricati dal Cliente sui suoi siti internet attraverso i quali fornisce beni e servizi agli Utenti. Salvo quanto stabilito all'art. 20.1 in tema di moderazione, Zoorate non assume alcuna responsabilità in merito alle opinioni, recensioni, feedback degli Utenti e non garantisce in alcun modo al Cliente che tali commenti possano essere positivi o comunque garantire un aumento delle vendite dei suoi prodotti o servizi, né assume alcuna responsabilità ove i commenti possano in alcun modo, direttamente o indirettamente, determinare una riduzione delle vendite di tali prodotti o servizi. Il Cliente pertanto rinuncia sin d'ora a qualunque pretesa o risarcimento nei confronti di Zoorate per danni diretti o indiretti di qualunque tipo connessi a tali commenti.

12.2 Fermo quanto previsto nel paragrafo 12.1 che precede, Zoorate si riserva il diritto di rimuovere o modificare, senza necessità di preavviso, qualsiasi dato o informazione del Cliente, nonché qualsiasi altro contenuto comunque relativo al Cliente inserito nel Sito Web, che costituisca o possa costituire violazione, di norme di legge imperative o di diritti di terzi ovvero di obbligazioni assunte dal Cliente ai sensi del presente Contratto. In tal caso, Zoorate dovrà comunque informare il Cliente dell'avvenuta rimozione o modifica.

12.3 Il Cliente prende atto ed accetta che i dati e le informazioni relativi al Servizio – inclusi i Dati Personali degli Utenti – potranno essere memorizzati da Zoorate per ragioni di sicurezza inerenti ai dati stessi e/o per adempiere al Contratto e/o ad obblighi di legge o/o a provvedimenti di pubbliche autorità competenti.

12.4 Zoorate non sarà responsabile verso il Cliente né verso terzi nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell'attività del Sito Web, o nell'erogazione dei Servizi causati da:

a) forza maggiore, caso fortuito o manomissioni od interventi sulle apparecchiature effettuati dal Cliente ovvero da terzi autorizzati da quest'ultimo;

b) interruzione di erogazione dei servizi di fornitura di energia elettrica;

c) interruzione totale o parziale dell'accessibilità al Sito Web o all'area riservata del Sito Web relativa al Cliente.

12.5 In ogni caso il Cliente esonera Zoorate da ogni responsabilità nel caso in cui il Cliente non consegua il risultato sperato con l'attivazione dei Servizi, nonché da ogni responsabilità per danni diretti o indiretti causati al Cliente dal "plug-in" per l'installazione e set-up rapido del Software sulle piattaforme e-commerce del Cliente.

12.6 Fermo restando quanto sopra indicato, in ogni caso di accertata responsabilità di Zoorate dipendente da sua esclusiva responsabilità e comunque caratterizzata da colpa, il danno rimborsabile al Cliente sarà limitato all'importo totale (Canoni e Costi di Attivazione) che il Cliente

deve pagare nella restante durata del Contratto e comunque per un periodo non superiore a 12 mesi. Sono in ogni caso esclusi da tale responsabilità, i danni contrattuali atipici, i danni consequenziali e l'eventuale perdita di guadagno del Cliente.

12.7 Il Cliente manleva Zoorate da qualsiasi richiesta di risarcimento danni, responsabilità e/o costi derivanti o comunque connessi a rivendicazioni da parte degli Utenti determinate da qualsivoglia contestazione che l'Utente sollevi nei confronti dei beni o servizi forniti dal Cliente ovvero delle modifiche apportate dal Cliente ai commenti dell'Utente acquisiti in relazione al Servizio.

12.8 Il Cliente è consapevole delle modalità di acquisizione delle opinioni, recensioni, feedback da parte degli Utenti, così come definito da Zoorate e si impegna ad informare gli Utenti del sistema di valutazione nei mezzi e modi dovuti dalla diligenza del caso. Il Cliente manleva Zoorate da eventuali conseguenze a quest'ultima dannose o pregiudizievoli che si possano verificare in conseguenza di azioni od omissioni del Cliente in merito alle modalità di funzionamento del Servizio. In particolare il Cliente non deve ingenerare negli Utenti la convinzione che le opinioni, recensioni, feedback richiesti da Zoorate siano in alcun modo obbligatorie, a pagamento, o obbligatoriamente identificative del nome e non solo di un nickname.

Articolo 13 - Marchio - Segni Distintivi

Il Cliente concede a Zoorate, per tutta la durata del Contratto, il diritto di utilizzare i marchi e i segni distintivi, al solo fine dell'esecuzione del Contratto e della fornitura dei Servizi, e della descrizione delle attività svolte da Zoorate (anche nei confronti di terzi). Zoorate inoltre potrà inserire il nominativo, marchi e segni distintivi del Cliente nel Sito Web, al fine di pubblicizzare a terzi il portafoglio clienti.

Articolo 14 – Canoni, Costo di Attivazione fatturazione e pagamenti

14.1 Per la fornitura dei Servizi indicati nell'Ordine, il Cliente corrisponderà a Zoorate i corrispondenti Canoni e Costi di Attivazione se dovuti.

14.2 Zoorate fatturerà al Cliente i Canoni e il Costo di Attivazione come concordato nell'Ordine

14.3 La valuta di fatturazione sarà l'euro. Le Parti concordano che i pagamenti saranno eseguiti nella stessa valuta utilizzata per la fatturazione, tramite bonifico bancario accreditato sul conto corrente che verrà indicato per iscritto in tempo utile da Zoorate.

14.4 I pagamenti saranno effettuati secondo i termini e tempi stabiliti nell'Ordine

14.5 Qualora tra il Cliente e Zoorate vi siano reciproci debiti e crediti, questi potranno essere compensati, ai sensi dell'art. 1252 c.c.

14.6 Con la stipula del Contratto, e salvo sia diversamente concordato tra le Parti, il Cliente autorizza espressamente Zoorate ad incassare i Canoni e i Costi di Attivazione, attraverso note di addebito sul conto corrente bancario o sul numero di carta di credito o conto paypal comunicato dal Cliente a Zoorate. Nel caso in cui i conti bancari o paypal ovvero la carta di credito comunicati a Zoorate non consentissero il pagamento o comunque una copertura sufficiente a coprire il pagamento del Canone o del Costo di Attivazione dovuto, la banca di riferimento non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile del pagamento e il Cliente dovrà effettuare il pagamento tramite bonifico bancario presso il conto corrente indicato nell'Ordine o nella diversa comunicazione inviata da Zoorate. Non sono ammessi pagamenti parziali con addebito diretto. Zoorate è autorizzata a riscuotere un importo pari a € 20,00 a fronte di ogni addebito in conto corrente non andato a buon fine, a titolo di spese di gestioni bancarie.

14.7 In caso di mancato pagamento dei Canoni o dei Costi di Attivazione nei termini previsti, Zoorate si riserva il diritto di interrompere il Servizio in attesa dell'avvenuto pagamento da parte del Cliente oppure di risolvere definitivamente il Contratto ai sensi dell'art. 18 per mancato adempimento degli obblighi di cui al Contratto.

14.8 Una volta terminata l'Attivazione del Servizio, un eventuale non utilizzo dello stesso da parte del Cliente, per cause non imputabili a Zoorate, non solleva in alcun modo il Cliente dall'impegno di dover pagare il Canone come indicato nell'Ordine.

Articolo 15 - Diritti di Privativa

15.1 Zoorate è l'ideatore ed autore ai sensi della Legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modifiche ed integrazioni del Sito Web e ad esso sono riservati tutti i diritti.

15.2 Sono di proprietà di Zoorate la piattaforma tecnologica e la piattaforma operativa connesse al Software Servizio, al Sito Web, al *software* per la gestione del Servizio e ai suoi eventuali sviluppi e applicazioni, l'architettura informatica del Servizio e del Sito Web, i dati relativi agli utenti raccolti direttamente da Zoorate, i codici, metodi, gli algoritmi, le istruzioni rappresentative di perfezionamenti di natura tecnica, creativa o organizzativa, gli aggiornamenti, le *release* ed ogni e qualsiasi applicazione connessa alla piattaforma tecnologica attraverso la quale si forniscono i Servizi. In particolare a Zoorate è riconosciuta la piena titolarità del *software*, del *know-how*, dei programmi (applicativi ed operativi) per elaboratore, dei codici, dei relativi adattamenti, modifiche e personalizzazioni delle indicazioni, istruzioni e documenti, in qualsiasi forma espressi, installati o da installare, ivi compresi quelli relativi e/o sviluppati in connessione al Sito Web, alle piattaforme tecnologiche relative al Servizio, alle banche dati di Zoorate, ai contenuti, al lay-out del Sito Web, alla gestione *on-line* dei Servizi e delle informazioni e dati ivi contenuti ed in generale in esecuzione del presente Contratto.

15.3 I marchi, i nomi a dominio ed i segni distintivi di Zoorate con particolare riferimento al Sigillo, al marchio "Zoorate" e al marchio "Feedaty", "Feedaty Silver" e "Feedaty Gold", sono di esclusiva proprietà di Zoorate e potranno essere utilizzati dal Cliente solo in conformità al Contratto ovvero come diversamente concordato per iscritto tra le Parti.

15.4 I commenti, opinioni, recensioni, feedback e quant'altro venga acquisito direttamente da Zoorate attraverso i questionari è di esclusiva proprietà di Zoorate che potrà utilizzarlo liberamente in conformità a quanto previsto dalla legge, dal presente Contratto ovvero consentito dall'Utente, sempre però nel rispetto di quanto stabilito agli artt. 7.3 e 7.4 sopra.

Articolo 16 – Trattamento Dati Personali Utenti e Dati Personali Cliente

16.1 Ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, e fermo restando quanto previsto agli artt. 7.3, 7.4 e 7.5 sopra, il Cliente è titolare dei trattamenti dei Dati Personali Utenti e garantisce a Zoorate che effettuerà tali trattamenti nel rispetto della legge e dei consensi rilasciati dagli Utenti, fornendo sin d'ora manleva a Zoorate per qualsiasi danno, onere o conseguenza dannosa dovesse derivare a quest'ultima a causa del trattamento di Dati Personali Utenti effettuato illegittimamente dal Cliente.

16.2 Nessuna responsabilità potrà essere addebitata a Zoorate qualora gli Utenti inseriscano nei questionari per la raccolta di opinioni, recensioni e feedback, o nella corrispondenza o comunque in relazione all'esecuzione del Servizio, Dati Sensibili di cui all'art. 4, comma 1, lettera d), d.lgs 196/2003) peraltro non necessari, né espressamente richiesti, per l'espletamento del Servizio stesso.

16.3 i Dati Personali del Cliente saranno trattati in conformità alla normativa privacy con possibilità per Zoorate di cessione degli stessi a terzi per finalità di carattere informativo e commerciale e per svolgere attività di marketing diretto.

Articolo 17 - Diritto di recesso

17.1 A Zoorate è riconosciuto il diritto di recedere dal Contratto - mediante invio di raccomandata a/r - nel caso in cui entro 90 (novanta) giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto, la realizzazione dello Servizio non risultasse possibile per motivi tecnici.

17.2 Il contratto può essere rescisso secondo le modalità e i tempi indicati nell'Ordine.

Articolo 18 – Cessazione del Contratto

18.1 Le Parti concordano in 30 (trenta) giorni il termine per la risoluzione del Contratto ai sensi del secondo comma dell'art. 1454 c.c (diffida ad adempiere).

18.2 In aggiunta a quanto previsto in altre disposizioni Zoorate potrà avvalersi del diritto di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c. mediante invio di lettera raccomandata A/R nel caso di violazione delle disposizioni previste dagli artt. 5, 7, 9, 11, 14, 16.

Articolo 19 - Obbligo di riservatezza

Ciascuna Parte si impegna, per tutta la durata del Contratto a mantenere segrete, non divulgare, né direttamente né indirettamente, a soggetti terzi, senza il preventivo consenso scritto dell'altra Parte, qualsiasi informazione, notizia o dato, ivi inclusi quelli inerenti agli Utenti e quelli di carattere tecnico, commerciale o industriale, i brevetti, il know-how, relativi all'attività imprenditoriale svolta dall'altra Parte, ovvero dalle società con essa in rapporto di controllo o collegamento ai sensi dell'art. 2359 c.c., di cui siano venute a conoscenza in relazione alla conclusione ed esecuzione del Contratto.

Articolo 20 – Moderazione dei commenti e promozione del Cliente.

20.1 Zoorate potrà effettuare a sua discrezione attività di moderazione dei commenti e opinioni espresse dagli Utenti nei questionari raccolti da Zoorate. Tali moderazioni saranno finalizzate esclusivamente a eliminare frasi oscene, diffamatorie o ingiuriose, o comunque potenzialmente lesive dell'immagine e della reputazione del Cliente, di Zoorate, di terzi, o in genere del Servizio. In nessun modo comunque, pur intervenendo con attività di moderazione, Zoorate potrà alterare il giudizio finale espresso dall'Utente, che rimarrà conforme a quanto espresso nella sostanza attraverso l'apposito questionario di Zoorate.

Articolo 21 - Legge applicabile – Controversie - Foro competente

21.1 Il Contratto è regolato dalla legge Italiana.

21.2 In caso di controversie derivanti dal Contratto, comprese quelle relative alla validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, le Parti preliminarmente esperiranno un tentativo di conciliazione presso un organismo di mediazione civile e commerciale sito nel Comune di Milano, secondo il regolamento di procedura stabilito dall'organismo di mediazione prescelto dal primo istante. Solo in caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, le controversie saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

Articolo 22 - Miscellanea

Modifiche alle Condizioni Generali di Contratto. Zoorate potrà apportare unilateralmente modifiche alle Condizioni Generali di Contratto dandone comunicazione via e-mail al Cliente.

Cessione del Contratto. Zoorate potrà cedere il presente Contratto a terzi o ad altre Società del Gruppo.

Il Contratto non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi senza il preventivo consenso scritto di Zoorate o dei suoi aventi causa.

Rubriche. I titoli degli articoli delle presenti Condizioni Generali di Contratto hanno valore puramente indicativo.

Articolo 23 - Glossario

Per “**Attivazione**” si intende la corretta messa in funzione da parte di Zoorate per il Cliente della sua licenza di software nonché la comunicazione al Cliente delle credenziali di accesso e di utilizzo del servizio stesso.

Per “**Cliente**” si intende il soggetto indicato nell’Ordine.

Per “**Condizioni Generali**” si intendono le condizioni generali di fornitura del Servizio contenute nel presente documento.

Per “**Consumatori Finali**” s’intendono i soggetti acquirenti di beni e servizi dal Cliente, titolati di ricevere un invito a valutare la propria esperienza di acquisto.

Per “**Contratto**” si intende il contratto concluso tra Zoorate ed il Cliente avente ad oggetto la fornitura dei Servizi di cui fanno parte integrante le presenti Condizioni Generali di Contratto e l’Ordine.

Per “**Canoni**” si intendono i corrispettivi mensili dovuti dal Cliente a Zoorate, indicati nell’Ordine in relazione alla tipologia di Servizio richiesto dal Cliente.

Per “**Costi/o di Attivazione**” si intendono i costi di attivazione annuali del Servizio così come concordati nell’Ordine. Il Cliente pagherà il Costo di Attivazione specifico, esigibile all’inizio di ogni periodo contrattuale e così via via per i successivi rinnovi, compresi gli eventuali upgrade a pacchetti di Servizio superiori come indicato all’art. 6. Essendo il Costo di Attivazione strettamente connesso con l’URL del sito internet del Cliente e con il Software, qualora questi debbano essere modificati per fatto non imputabile a colpa di Zoorate, il Cliente dovrà pagare nuovamente il Costo di Attivazione dovuto per l’anno di riferimento.

Per “**Dati Giudiziari**” si intendono i dati personali idonei a rivelare provvedimenti di cui all’articolo 3, comma 1, lettere da a) a o) e da r) a u), del d.P.R. 14 novembre 2002, n. 313, in materia di casellario giudiziale, di anagrafe delle sanzioni amministrative dipendenti da reato e dei relativi carichi pendenti, o la qualità di imputato o di indagato ai sensi degli articoli 60 e 61 del codice di procedura penale.

Per “**Dati Personali**” si intende qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale ovvero un indirizzo di posta elettronica, così come regolato dal D.lgs. 196/2003.

Per “**Dati Personali Cliente**” si intendono i Dati Personali forniti dal Cliente al fine di eseguire il Servizio di cui al Contratto.

Per “**Dati Personali Utente/i**” si intendono i Dati Personali dell’Utente, trattati dal Cliente che quest’ultimo fornisce a Zoorate per l’erogazione del Servizio, ai sensi del Contratto e della normativa rilevante in materia di privacy.

Per “**Dati Sensibili**” si intendono i Dati Personali idonei a rivelare l’origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l’adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale, così come regolato dal D.lgs. 196/2003.

Per “**Diritti di Privativa di Zoorate**” si intendono le proprietà intellettuali di Zoorate ed i relativi diritti previsti negli articoli 5, 8, 15.

Per “**Ordine**” si intende il documento inviato da Zoorate al Cliente e sottoscritto da quest’ultimo o con firma digitale o con firma tradizionale, nel quale sono specificati i Servizi da quest’ultimo richiesti e il relativo Corrispettivo.

Per “**Parte**” o “**Parti**” si intendono singolarmente o congiuntamente Zoorate ed il Cliente.

Per “**Servizi**” o “**Servizio**” si intende la tipologia di servizio “Feedaty” offerta da Zoorate al Cliente sulla base dell’Ordine e delle presenti Condizioni Generali e consistente in soluzioni software intelligenti gestite da una apposita piattaforma per la raccolta e gestione di opinioni, recensioni e feedback degli Utenti di specifici prodotti o servizi offerti al pubblico dal Cliente..

Per “**Sigillo**” si intende sia il Sigillo “Feedaty” che il Sigillo “Feedaty Gold” di proprietà di Zoorate, ideato e creato da quest’ultima per rappresentare i Servizi.

Per “**Sigillo Feedaty**” si intende il logo di proprietà di Zoorate creato da quest’ultima e concesso in uso al Cliente ai sensi delle presenti Condizioni Generali per la fornitura del Servizio. Il Sigillo Feedaty sarà quello rappresentato nel Sito Web e potrà essere modificato volta per volta da Zoorate senza necessaria approvazione del Cliente.

Per “**Sigillo Feedaty Silver**” si intende il logo di proprietà di Zoorate creato da quest’ultima e concesso in uso al Cliente ai sensi delle presenti Condizioni Generali per la fornitura del Servizio. Il Sigillo Feedaty sarà quello rappresentato nel Sito Web e potrà essere modificato volta per volta da Zoorate senza necessaria approvazione del Cliente.

Per “**Sigillo Feedaty Gold**” si intende il logo di proprietà di Zoorate creato da quest’ultima e concesso in uso al Cliente ai sensi delle presenti Condizioni Generali, solo ove sussistano i requisiti qualitativi stabiliti unilateralmente da Zoorate. Il Sigillo “Feedaty Gold” sarà quello rappresentato nel Sito Web e potrà essere modificato volta per volta da Zoorate senza necessaria approvazione del Cliente.

Per “**Sito**” o “**Sito Web**” si intende la struttura informatica connessa ai Servizi di cui al sito internet www.zoorate.com, e www.feedaty.com e relative derivazioni o applicazioni per device mobili, di cui Zoorate è autore.



Per “**Società del Gruppo**” si intendono le società in rapporto di controllo con Zoorate ai sensi dell’art. 2359 c.c.

Per “**Software**” si intendono i *software*, i programmi (applicativi ed operativi) per elaboratore, i codici, i metodi, gli algoritmi, le relative indicazioni ed istruzioni, installati o da installare comprese le relative applicazioni *software*, di proprietà di Zoorate o di terzi e da quest’ultima legittimamente utilizzati, direttamente o indirettamente fruiti per la realizzazione, gestione, accessibilità e funzionamento del Sito Web e/o per la prestazione dei Servizi e delle attività connesse e strumentali svolte in esecuzione del Contratto e/o di eventuali contratti e accordi preliminari, o in relazione alla predisposizione di informazioni tecniche connesse al Servizio, nonché i relativi aggiornamenti, sviluppi, *release*, in essere o che saranno eventualmente realizzati da Zoorate (o da terzi incaricati da quest’ultima) in esecuzione dei suddetti contratti e/o in connessione con il Servizio. Nella definizione di Software sono inclusi i Widget “Feedaty”, le integrazioni con Google e altri sistemi broadcasting connessi al Servizio..

Per “**Utenti**” si intendono i soggetti acquirenti, effettivi o potenziali del Cliente.

Per “**Zoorate**” si intende Zoorate S.r.l. con sede in Via S. Vittore, 47 – 20123, Milano – P.IVA: 06815170961.

Art. 24 – Comunicazioni

Tutte le comunicazioni previste dal Contratto saranno eseguite per iscritto, dovranno essere effettuate come indicato e si intenderanno validamente effettuate (i) in caso di spedizione a mezzo lettera raccomandata o telegramma, al ricevimento della stessa; (ii) in caso di spedizione a mezzo e-mail, dalla conferma di corretta trasmissione o ricevimento indicata dall’apparecchio trasmittente, sempre che tali comunicazioni siano indirizzate come segue:

se a Zoorate presso la sua sede legale, oppure all’indirizzo di posta elettronica certificata indicata nell’Ordine,

se al Cliente presso la sua sede legale o residenza indicate nell’Ordine, oppure all’indirizzo e-mail indicato nell’Ordine,

oppure all’eventuale diverso indirizzo o indirizzo e-mail che ciascuna Parte potrà successivamente comunicare all’altra nelle modalità sopra indicate.