



ALLEGATO A - CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA (“CGV”) *ANNEX A - General Terms and Conditions*

IL CONTRATTO DI SERVIZIO IN MODALITÀ SAAS REGOLA L'UTILIZZO DEI SERVIZI DA PARTE DEL CLIENTE. CON LA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO, IL CLIENTE ACCETTA DI ESSERE VINCOLATO DALLE PRESENTI CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO. *THE SERVICE CONTRACT IN SAAS MODE GOVERNS THE CLIENT'S USE OF THE SERVICES. BY SIGNING THE CONTRACT, THE CLIENT AGREES TO BE BOUND BY THESE GENERAL TERMS AND CONDITIONS.*

1. DEFINIZIONI *DEFINITIONS*

I seguenti termini avranno, per le Parti, il significato di seguito precisato, nel caso in cui essi vengano riferiti nel contratto con la lettera iniziale maiuscola. *The terms set out below shall have the following meaning for the Parties, when they bear a capital letter in the contractual documents.*

Per “**Allegato/Allegati**” si intende qualsiasi documento allegato dalle Parti alle presenti Condizioni Generali o alle Condizioni Particolari, che costituisce parte integrante del Contratto. *“Appendix/Appendices” means any document attached to these General Conditions or to the Specific Conditions by the Parties, which form an integral part of the Contract.*

Per “**Beneficiario**” si intende qualsiasi persona giuridica diversa dal Cliente, autorizzata dal Cliente ad accedere al Servizio SaaS su previo consenso espresso scritto di Splio, come risulta dalle Condizioni Particolari mediante identificazione specifica di tale Beneficiario. *“Beneficiary” means any legal entity other than the Client, authorised by the Client to access the SaaS Service, after express, prior and written agreement from Splio as it appears in the Specific Conditions by the specific identification of this Beneficiary.*

Per “**Requisiti**” si intende il documento redatto dietro esclusiva responsabilità del Cliente che descrive le attività e le funzioni previste dai Servizi e i vincoli entro i quali devono essere svolti detti Servizi. *“Requirements” shall mean the document prepared under the sole responsibility of the Client describing the tasks and functions expected by the Services and the constraints within which said Services are to be carried out.*

Per “**Campagna**” si intende qualsiasi operazione tramite comunicazione elettronica effettuata attraverso i Servizi, nello specifico l'invio di Messaggi Elettronici verso destinatari selezionati dal database del Cliente (incluso il Beneficiario). *“Campaign” shall mean any operation by electronic communication carried out via the Services, specifically the sending of Electronic Messages sent to selected recipients from the Client database (including the Beneficiary).*

Per “**Condizioni Generali**” si intende il presente documento. *“General Conditions” means this document.*

Per “**Condizioni Particolari**” si intende il documento che descrive i Servizi forniti dal Gruppo Splio, e in particolare il Servizio SaaS sottoscritto dal Cliente. Una volta firmate dalle Parti, le Condizioni Particolari diventano parte integrante del Contratto. *“Specific Conditions” means the document describing the Services provided by the Splio Group, and in particular the SaaS Service to which the Client subscribes. When they are signed by the Parties, the Specific Conditions form an integral part of the Contract.*

Per “**CPM**” si intende il Costo per Mille, o Costo per Migliaio, che costituisce il costo per un migliaio di unità. *“CPM” shall mean the Cost per Mille, or Cost per Thousand, which constitutes the cost per one thousand units.*

Il termine “**Contratto**” ha il significato ad esso attribuito dall'articolo 2.1. *“Contract” has the meaning attributed to it in article 2.1.*

Per “**Deliverability**” si intende la distribuzione di un Messaggio Elettronico fino alla sua effettiva consegna al terminale del destinatario, incluse caselle di posta elettronica o qualsiasi tipo di telefono cellulare. *“Deliverability” shall mean the distribution of an Electronic Message up until its actual delivery to the recipient's terminal, including to an email inbox or a mobile phone of any kind.*

Per “**Dati**” si intendono i dati ospitati dal Gruppo Splio nel contesto del Servizio SaaS, inclusi i dati personali (che indicano qualsiasi informazione relativa a una persona fisica identificata o identificabile nell'ambito della Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali). *“Data” means the data hosted by the Group Splio within the context of the SaaS Service, including personal data (designates any information concerning an private individual identified or identifiable within the meaning of the Applicable Personal Data Protection Legislation).*

Per “**Gruppo Splio**” si intende la società Splio SAS registrata a Parigi, in Francia, al numero 434533071 e avente sede legale in 27 Boulevard des Italiens 75002, Parigi, Francia, e qualsiasi società in cui essa possiede, in tutto o in parte, la maggioranza del capitale o dei diritti di voto, incluso, a mero titolo esemplificativo, Splio quale parte diretta del presente Contratto. *“Splio Group” shall mean the company Splio SAS registered in Paris, France under number 434533071 with its head office at 27 Boulevard des Italiens 75002, Paris, France and any company in which it, fully or partially, owns the majority of the capital or voting rights, including without limited to Splio hereunder which is the direct party to this Contract.*

Per “**Hosting**” si intende la prestazione di conservazione e di trattamento informatico dei dati dei Servizi SaaS da parte del Gruppo Splio, che permette un accesso a distanza attraverso la rete Internet. Detta prestazione includere anche la conservazione del database e dei Dati. *“Hosting” shall mean the provision of storage and data processing of the SaaS Services by the Splio Group, allowing remote access via the Internet. It includes database storage and Data.*

Per “**Incidente**” si intende qualsiasi malfunzionamento che intervenga nei Servizi SaaS e che sia riproducibile e attribuibile al Gruppo Splio. *“Incident” shall mean any malfunction occurring in the SaaS Service that is reproducible and attributable to the Splio Group.*

Per “**Inizializzazione**” si intendono i Servizi forniti dal Gruppo Splio nell'ottica di preparare, installare, configurare, integrare, formare, tenere workshop, svolgere qualsiasi sviluppo, e più generalmente l'esecuzione di qualsiasi servizio per lanciare i Servizi oggetto di abbonamento. *“Initialisation” shall mean the Services provided by the Splio Group with a view to prepare, install, configure, integrate, train, hold workshops, carry out any development, and more generally the execution of any service to put the Services subscribed to into Go Live.*

Per “**Blacklist**” si intende l'elenco di destinatari che hanno espressamente richiesto di non ricevere Messaggi Elettronici, o i cui indirizzi non sono validi, non più utilizzati, o utilizzati come indirizzi civetta da parte di fornitori di servizi di messaggia elettronica. *“Blacklist” shall mean the list of recipients who have expressly requested not to receive Electronic Messages, or whose addresses are not valid, no longer in use or are used as trap addresses by electronic message service providers.*

Per “**Software**” si intende un insieme di programmi informatici e di soluzioni software finalizzati ad una specifica applicazione, ai sensi della legge vigente. Il Gruppo Splio è e rimane il titolare dei diritti relativi al Software. *“Software” means a set of computer programs and software solutions intended for a given application, in the sense of the applicable law. The Splio Group is and shall remain the holder of the rights relating to the Software.*

Per “**Piano di Lavoro**” indica il documento di cui all'Appendice 1 delle Condizioni Speciali che descrive i Servizi di Inizializzazione e gli obblighi di ciascuna Parte durante il Periodo di Inizializzazione. *“Statement of work” means the document in Appendix 1 of the Special Conditions describing the Services of Initialization and the obligations of each of the Parties during the Initialization Period.*

Per “**Messaggio Elettronico**” si intende qualsiasi messaggio di testo scritto, vocale, sonoro o immagine e/o Pass inoltrata da una rete di comunicazione elettronica pubblica, conservato in un server di rete o in attrezzatura terminale del destinatario fino al recupero di quest'ultimo. *“Electronic Message” shall mean any message, in text, voice, sound or image form, and/or Pass sent by a public electronic communication network, stored on a network server or in a recipient's terminal equipment until its recovery by the latter.*

Per “**Messa in Produzione**” si intende il momento iniziale in cui i Servizi forniti dal Gruppo Splio vengono implementati in modalità operativa, a differenza dei servizi che vengono prestati in un ambiente di test o in modalità di accettazione utente. *“Go Live” shall mean the starting point that the Services supplied by the Splio Group are put into live operational mode, as opposed to services running in a test environment or in user acceptance mode.*

Per “**Modulo**” si intende un insieme di funzionalità opzionali del Software che possono essere utilizzate dal Cliente dopo l'acquisto e possono essere attivate su richiesta. *“Module” designates a set of optional functionalities of the Software which can be used by the Client after purchase, and can be activated on demand.*

Per “**Pass**” si intende la versione digitale di qualsiasi tipo di documento personalizzato creato dal Cliente via Servizi SaaS che dia accesso a specifici diritti dell'Utilizzatore Finale (ad es. tessere raccolta punti, tessere loyalty, gift cards, tessere di sottoscrizione, coupons, invitations, carte d'imbarco, biglietti di trasporto, etc.) e che possono essere lette da applicazioni come Apple Wallet (precedentemente Passbook), Google Wallet (precedentemente Google Pay), Samsung Pay, PKPass di Apple Wallet reader o Android (come Pass2U Wallet, WalletPasses) e browsers web. *“Pass” shall mean the digital version of any type of personalized documents generated by the Client via the SaaS Service, opening specific End User rights (such as store cards, loyalty cards, gift cards, subscriber cards, coupons, invitations, boarding passes, transport tickets, this list being not limitative), and can be read by applications like Apple Wallet (formerly Passbook), Google Wallet (formerly Google Pay), Samsung Pay, Apple Wallet PKPass Android readers (like Pass2U Wallet, WalletPasses) and web browsers.*

Per “**Periodo di Inizializzazione**” si intende nozione definita nell'articolo 4.2 di queste Condizioni Generali. *“Initialisation Period”:* notion defined in article 4.2 of these General Conditions.

Per “**Servizi**” si intende la fornitura complessiva di tutte le prestazioni e i servizi offerti dal Gruppo Splio come descritti nell'articolo 6 del presente Contratto. *“Services” shall mean the overall provision of all the benefits and services provided by the Splio Group as described in article 6 of this Contract.*

Per “**Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali**” si intende qualsiasi legislazione nazionale in materia di protezione dei dati personali applicabile al trattamento dei dati riferito nel presente Contratto e, nello specifico, il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (“GDPR”), Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio UE 2016/679 del 27 aprile 2016), , e le leggi e normative nazionali vigenti sulla protezione dei dati e sulla privacy. *“Applicable Personal Data Protection Legislation” designates any national legislation on personal data protection applicable to the data processing mentioned in this Contract, and notably the General Data Protection Regulation (“GDPR”, EU 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016), and the applicable national laws and legislations on data protection and privacy.*

Per “**Routing**” si intende il servizio fornito dal Gruppo Splio che permette di inviare su canale una Campagna ai suoi destinatari attraverso una rete di telecomunicazioni, compresa la rete Internet. *“Routing” shall mean the Service provided by the Splio Group allowing the routing of a Campaign to their recipients via an electronic communications network including by the internet.*

Per “**SaaS**” si intende il modo di fornitura di servizi offerti dal Gruppo Splio. Derivato dall'inglese “Software as a Service”, indica un modo di fornitura di prestazioni informatiche che permettono di mettere a disposizione del Cliente (e/o del Beneficiario) a distanza tramite internet. *“SaaS” shall mean the method used to provide the services supplied by the Splio Group. Derived from the English term “Software as a Service” it refers to a method to make IT services remotely available to the Client (and/or to the Beneficiary) via internet.*

Per “**Servizio SaaS**” si intendono i servizi forniti dal Gruppo Splio che consentono al Cliente (e/o al Beneficiario) nello specifico di gestire le rispettive Campagne, e accessibili in modalità SaaS, per cui il cliente sottoscrive un abbonamento firmando delle Condizioni Particolari.. *“SaaS Services” means the services provided by the Splio Group enabling the Client (and/or the Beneficiary) notably to manage its Campaigns, and accessible in SaaS, to which the Client subscribes by signing the Specific Conditions.*

Per “**Servizi su Richiesta**” si intendono i servizi specifici forniti dal Gruppo Splio, così come descritti dall'articolo 6.5. *“On-Demand Services” shall mean the or any specific services provided by the Splio Group as described in article 6.5.*

Per “**Specifiche**” si intende (i) il documento realizzato dal Gruppo Splio a partire dall'analisi dei Requisiti del Cliente o (ii) il documento creato in modo collaborativo tra le Parti, in caso di assenza o di insufficienza dei Requisiti o (iii) in mancanza, le funzionalità di cui alle Condizioni Particolari. *“Specifications” shall mean (i) the document provided by Splio from analysing the Client's Requirements or (ii) the document created collaboratively by the Parties in the event of the absence or insufficiency of Requirements or (iii) failing this, the features specified in the Specific Conditions.*

Per “**Utilizzatore Finale**” si intende qualsiasi persona destinata a fare direttamente uso dei Servizi forniti dal Gruppo Splio e, nello specifico, ad accedere al Servizio SaaS in nome e per conto del Cliente e/o del Beneficiario. In qualsiasi caso, il Cliente rimane responsabile nei confronti di Splio per tutte le azioni, omissioni e/o violazioni del Contratto da parte dell'Utilizzatore Finale. *“End User” shall mean any individual destined to directly make use of the Services provided by the Splio Group and notably to access the SaaS Service, in the name and on behalf of the Client and/or the Beneficiary. In any event, the Client remains responsible to Splio for all acts, omissions and/or breaches of the Contract by the End User.*

2. DOCUMENTI CONTRATTUALI CONTRACTUAL DOCUMENTS

2.1 La relazione contrattuale tra le Parti è costituita dai seguenti documenti, in ordine crescente di valore giuridico (di seguito congiuntamente denominati il “Contratto”): *The contractual relationship between the Parties consists of the following documents, in ascending order of legal value (hereinafter jointly referred to as the “Contract”):*

- ordini di acquisto emessi dopo la firma del Contratto, firmati dal Cliente e approvati da Splio (ad esclusione di qualsiasi condizione generale o personalizzata riportata in tali ordini di acquisto); *purchase orders issued after signature of the Contract, signed by the Client and approved by Splio (to the exclusion of any general or specific conditions appearing in these purchaser orders)*
- le presenti Condizioni Generali *the present General Conditions*
- i Allegati *their Appendices*
- le Condizioni Particolari *the Specific Conditions*

- i Allegati *their Appendices*
- i preventivi firmati emessi da Splio successivamente alla stipula del presente Contratto. *any quotations issued by Splio and signed after the signature date of this Contract.*

The contractual relationship between the Parties is made up of the following documents, in increasing order of legal force (hereinafter jointly called the "Contract"):

2.2 In caso di divergenza tra una o più disposizioni contenute all'interno dei suddetti documenti, fa fede il documento di rango superiore. In caso di divergenza tra le previsioni scritte in documenti di pari rango, fa fede il documento più recente. *In the event of any discrepancy between one or more stipulations contained in aforementioned documents, the higher ranked document shall prevail. In case of a discrepancy between the written provisions of documents of the same rank, the most recent document shall prevail.*

2.3 Le Parti convengono che la totalità dei relativi obblighi è regolata dal Contratto, con espressa esclusione di altri documenti, quali accordi precedenti o condizioni generali del Cliente, ivi incluse, in particolare, le condizioni generali di acquisto riportate negli ordini di acquisto emessi dal Cliente, se applicabile. *The Parties agree that the Contract shall constitute the entire obligations of the Parties to the exclusion of any other document, such as previous agreements or general conditions of the Client, including in particular the general purchase conditions appearing on the purchaser orders issued by the Client, if applicable.*

2.4 Ogni annotazione particolare aggiunta a mano da una Parte non avrà alcun valore qualora non sia espressamente accettata dalle Parti tramite firma in prossimità di tale annotazione. *Any specific handwritten annotation added by a Party will only be of value if it is expressly accepted by the Parties by a signature next to said annotation.*

3. OGGETTO PURPOSE

3.1 Le presenti Condizioni Generali hanno per oggetto la definizione delle condizioni alle quali il Gruppo Splio fornisce al Cliente i Servizi descritti nell'art. 6, conformemente alle Specifiche. Le presenti Condizioni Generali si applicano alla fornitura di tutti i Servizi eseguiti dal Gruppo Splio. *These General Conditions are intended to define the conditions under which the Splio Group provides Services described under article 6 to the Client, in compliance with the Specifications. These General Conditions shall apply to the provision of all Services carried out by the Splio Group.*

3.2 L'ambito e la durata dei Servizi richiesti dal Cliente sono descritti nel presente documento e nelle Condizioni Particolari e, all'occorrenza, nei preventivi successivi emessi da Splio e nei corrispondenti ordini di acquisto firmati dal Cliente. *The scope and duration of Services subscribed by the Client are described in this document, as well as in the Specific Conditions and, where relevant, in subsequent quotations issued by Splio and the corresponding purchase orders signed by the Client.*

4. DURATA TERM

4.1 Il Contratto entrano in vigore a decorrere dalla "**Data di Anniversario**") indicata nelle Condizioni Particolari.

The Contract shall enter into effect from the "Anniversary Date" as mentioned in the Specific Conditions.

4.2 Al termine del Periodo Operativo definito nelle Condizioni Particolari, il Contratto sarà rinnovato tacitamente per periodi equivalenti (di seguito i "**Periodi Rinnovabili**"), a meno che non venga risolto da una delle Parti in conformità all'Articolo 11.1 del presente Contratto. Il "**Periodo di Inizializzazione**" è la durata che comincia dalla Data di Inizializzazione fino a la Data di Messa in Produzione.

Il Periodo Operativo, e i successivi Periodi Rinnovabili sono definiti congiuntamente "**Periodi Contrattuali**".

Il Periodo di Inizializzazione ed i Periodi Rinnovabili consecutivi saranno definiti congiuntamente la "**Durata**".

Di conseguenza, la Durata delle Condizioni Particolari include il Periodo di Inizializzazione, il Periodo Operativo e, se applicabile, il Periodo Rinnovabile. *At the end of the Operational Term defined in the Specific Conditions, the Contract shall be renewed tacitly for equivalent periods (hereinafter, the "Renewal Periods"), unless terminated by one or other of the Parties under the terms of Article 11.1 hereof.*

The "Initialisation Period" is the duration starting from the Initialisation Date until the Go Live Date. The Operational Term, and the subsequent Renewal Periods shall be jointly called "Contractual Periods". The Initialisation Period and the Contractual Periods will be referred to together as the "Term". Consequently, the Term of the Specific Conditions includes the Initialisation Period, the Operational Term and, if applicable, the Renewal Period.

5. DATI PERSONALI PERSONAL DATA

5.1. Splio come responsabile per il trattamento dei Dati raccolti da parte del Cliente o del Beneficiario *Splio as data processor for processing the Data collected by the Client or Beneficiary*

5.1.1 Qualora la corretta esecuzione dei Servizi richieda che il Gruppo Splio utilizzi i Dati per conto di un Cliente (compresi i Beneficiari), le Parti convengono di designare Splio quale responsabile del trattamento dati del Cliente per tale utilizzo in base alle condizioni stabilite nell'Allegato 1. Il Cliente garantirà che i Beneficiari e/o gli Utilizzatori Finali si impegnino a rispettare tutte le disposizioni dell'Allegato 1 e a garantire l'ottemperanza del presente Allegato 1 da parte dei Beneficiari e/o degli Utilizzatori Finali. *If successful completion of the Services requires the Splio Group to use Data on behalf of a Client (including any Beneficiary), the Parties agree to designate Splio as data processor of the Client for such use of Data under the conditions set out in Appendix 1. The Client shall ensure that the Beneficiaries and/or the End Users undertake to comply with all the stipulations of Appendix 1 and vouch for the observance of this Appendix 1 by the Beneficiaries and/or the End Users.*

5.1.2 Tutti i Dati raccolti e conservati in relazione allo svolgimento del Servizio in modalità SaaS sono conservati su server situati all'interno dell'Unione Europea. Splio ha la possibilità di aggiungere o cambiare l'ubicazione dei server all'interno dell'Unione Europea. Previo avviso nei confronti del Cliente, Splio potrebbe conservare i Dati su server situati al di fuori dell'Unione Europea tenendo in considerazione che il trasferimento dei Dati viene spostato in accordo con le clausole contrattuali approvate dalla Commissione Europea o che vengono utilizzate altre appropriate giuridici modalità per il trasferimento dei Dati. Splio informerà preventivamente il Cliente ai sensi del successivo articolo 18.3. Gli Incaricati dovranno utilizzare, per lo scambio di files contenenti Dati (es. SFTP, FTPS o HTTPS), mezzi sicuri messi a disposizione da Splio al Cliente ed un sito dedicato per i trasferimenti di files, oppure usare supporti di archiviazione (zip, rar) codificandone i contenuti e proteggendoli con una password. *All Data collected and hosted in connection with the execution of the SaaS Service are hosted on servers located in the European Union. Splio can add a location or change localization of servers in the European Union. Splio may host Data on servers located outside European Union on the understanding that the transfer of the Data is carried out in accordance with the standard contractual clauses approved by the European Commission or that other appropriate legal mechanisms for the protection of Data transfer are used. Splio will inform the Client prior to this in accordance with article 18.3 below. It is agreed between the Parties that when the Client transfer his Data to Splio, the Client shall communicate it in a securized way; the Users must use secured services put at disposal of the Client by Splio for the files exchanges containing Data (eg. SFTP, FTPS ou HTTPS) and a dedicated site for files transfer, or use archives (zip, rar) by coding their contents and by protecting them by a password.*

5.2. I Dati raccolti da Splio come titolare del trattamento per le finalità delle proprie attività *Data collected by Splio as data controller for the purposes of its own activities*

5.2.1 I Dati che il Gruppo Splio raccoglie dagli impiegati degli impiegati dei propri Clienti e/o Beneficiari (ad esempio nome, cognome, numero di telefono dell'Amministratore Delegato, del Responsabile della trasformazione digitale, del Responsabile marketing, del

Responsabile tecnico e del Responsabile CRM), nell'ambito delle sue attività sono soggette alle disposizioni applicabili alla protezione dei Dati. Il Cliente (compreso il Beneficiario) dovrà informare i propri impiegati, ai sensi dell'art. 13.2(B) del GDPR e della normativa nazionale applicabile in materia di dati personali, in particolare dei loro diritti ad accedere e a correggere, cancellare, limitare o opporsi al trattamento Dati che li riguardano e/o che riguardano il Beneficiario. Tali diritti che hanno come base legale il presente Contratto possono essere esercitati direttamente verso Splio tramite lettera (all'indirizzo menzionato sulla prima pagina delle Condizioni Generali) o per e-mail (all'indirizzo dpo@splio.com). *The Data collected by the Splio Group from its Clients' employees and/or Beneficiaries (for example name, surname, phone number of CEO, CDO-Chief Digital Officer, CMO-Chief Marketing Officer, Chief Technical Officer-CTO and CRM Officer) as part of its activities are subject to the provisions applicable to Data protection. The Client (including the Beneficiary) shall inform its employees that pursuant to art. 13.2(b) of the GDPR and to the applicable national data protection law, they have the right to access, correct, cancel, limitation or oppose to Data concerning them and/or the Beneficiary and/ their respective. These rights have for legal basis the present Contract and can be exercised directly with Splio by letter (to the address mentioned on first page of this General Conditions) or an electronic mail sent to Splio (dpo@splio.com).*

5.2.2 Tali dati personali sono raccolti nell'ambito delle attività commerciali del Gruppo Splio, ivi comprese le finalità di fornitura dei Servizi, esecuzione delle operazioni relative alla gestione del Cliente relativamente al presente Contratto, ivi inclusi la fatturazione, contabilizzazione e il monitoraggio della relazione con il cliente, la redazione dei documenti contabili, tecnici e commerciali, l'esecuzione di operazioni richieste e la formulazione di statistiche commerciali. Splio si impegna a non trasferire né concedere in locazione tali dati a terze parti, ad eccezione del caso: *Those personal data are collected as part of the commercial activities of Splio Group, including for the purposes of providing the Services, carrying out the operations relating to the management of the Client in respect of this Contract, including the billing, accounts and follow-up of the client's relationship, drawing up accounting, technical and commercial documents, carrying out request operations and drawing up commercial statistics. Splio undertakes not to transfer or rent such data to third parties, except in the case:*

- di un trasferimento a un altro ente del Gruppo Splio per le finalità di un'adeguata esecuzione del Contratto o ad eccezione di qualsiasi ristrutturazione del Gruppo Splio, ivi inclusi il trasferimento totale o parziale di attività, fusione, incorporazione, acquisizione, divisione e più in generale di qualsiasi riorganizzazione operativa; e/o *[of a transfer to other Splio Group entities for the purposes of proper performance of the Contract or except in the case of any restructuring of the Splio Group, including total or partial transfer of assets, merger, absorption, acquisition, division and more generally any reorganisation operation; and/or]*

- di un trasferimento dei Dati di contatto dei dipendenti del Cliente e/o Beneficiari (nomi, cognomi, email, numeri di telefono) in strumenti di società terzi, compresi in particolare uno strumento CRM di terze parti, permettendo a Splio di gestire i suoi rapporti con i clienti (il cui trattamento può essere effettuato negli Stati Uniti nell'ambito di un "accordo sul trattamento dei dati", comprese le clausole contrattuali tipiche della Commissione Europea); uno strumento di supporto di terze parti, che consente a Splio di gestire l'assistenza tecnica e il supporto secondo l'Allegato 3 del Contratto (i dati ospitati in Unione Europea) e uno strumento di fatturazione *[of a transfer of the Data of the employees' contact details of the Client and/or Beneficiaries (names, first names, emails, telephone numbers) in third-party tool including especially a third-party tool CRM, allowing Splio to manage its clients' relationships (the processing of which can be made in the United States within the framework of a "data processing agreement" including the typical contractual clauses of the European Commission); a third-party support tool, allowing Splio to manage its technical assistance and support according to Appendix 3 of the Contract (the Data being hosted in European Union), and in an invoicing tool].*

Il nome di queste società è indicato sul Splio website nella Sezione Subappaltatori. *The name of these companies is indicated on Splio website on Section Subprocessors* <https://www.splio.com/en/subprocessors-list>

6. SERVIZI SERVICES

6.1 Inizializzazione Initialisation

Il Gruppo Splio procederà all'Inizializzazione, con la collaborazione necessaria del Cliente e secondo un piano d'azione determinato tra le Parti e in conformità al Piano di Lavoro di cui all'Appendice 1 delle Condizioni Particolari. Al fine di compiere l'Inizializzazione, le Parti si impegnano a collaborare attivamente, in particolare tramite la comunicazione dei documenti necessari. *The Splio Group will proceed to the Initialisation with the necessary collaboration of the Client and according to the Statement of work referred to in Appendix 1 of the Specific Conditions. In order to carry out the Initialisation, the Parties undertake to collaborate actively, in particular through the communication of those documents necessary.*

6.2 Servizi SaaS SaaS Services

Il Gruppo Splio potrà fornire al Cliente l'accesso alle soluzioni SaaS, così come descritte nelle Condizioni Particolari. Resta inteso tra le Parti che i Servizi (e in particolare il Servizio SaaS) sono forniti in modalità SaaS e sono, di conseguenza, accessibili da remoto da parte del Cliente (compreso il Beneficiario e l'Utilizzatore Finale) attraverso i propri terminali e la connessione Internet. Sotto propria responsabilità, il Cliente è autorizzato a consentire l'accesso e l'utilizzo del Servizio SaaS da parte del Beneficiario, per proprio conto, secondo le disposizioni del Presente Contratto e a condizione che le stesse siano rispettate anche da parte del Beneficiario. Il Cliente si impegna a informare ogni Beneficiario delle disposizioni del Contratto che si applicheranno nei confronti del Beneficiario stesso, il quale le dovrà osservare, precisando che in nessun caso il Beneficiario è autorizzato a richiedere direttamente a Splio l'adempimento degli obblighi di Splio derivanti dal presente Contratto, poiché il Cliente rimane il solo ed unico intermediario di Splio (salvo quanto diversamente concordato con Splio). In ogni caso, il Cliente esclusivamente garantisce e rimane la sola parte responsabile nei confronti di Splio per tutti gli atti, le omissioni e/o le violazioni del Contratto da parte del Beneficiario, che saranno considerati atti, omissioni e/o violazioni da parte del Cliente. La consegna di Moduli o di nuove funzionalità non ancora acquistati e utilizzati dal Cliente sarà soggetta a trattative commerciali e verrà eseguita a titolo oneroso. *The Splio Group may provide the Client with access to SaaS solutions as described in the Specific Conditions. It is agreed between the Parties that the Services (and in particular the SaaS Service) are provided in SaaS mode and are therefore remotely accessible by the Client (including the Beneficiary and End User) via its own terminals and Internet connection. Under its own responsibility, the Client is authorised to allow access and the use of the SaaS Service by a Beneficiary, on its own behalf, subject to the stipulations of this Contract and subject to the Beneficiary observing this Contract. The Client undertakes to inform each Beneficiary of the Contract stipulations which will apply to the Beneficiary who must observe them, it being pointed out that under no circumstances is the Beneficiary authorised to request directly from Splio the performance of any obligations by Splio under this Contract, as the Client remains the only and unique intermediary of Splio (unless otherwise agreed by Splio). In any event, the Client alone vouches for and remains the only Party responsible to Splio for all the acts, omissions and/or breaches of the Contract by the Beneficiary, which will be considered to be acts, omissions and/or breaches by the Client. The delivery of Modules or new functionalities that have not yet been purchased and used by the Client will be subject to commercial discussions and will be done versus payment.*

6.3 Hosting e manutenzione Hosting and Maintenance

Il Gruppo Splio fornisce un servizio di hosting del database al Cliente e si impegna ad assicurare la buona manutenzione delle proprie attività operative e infrastrutturali. In caso di incidente che impedisca l'utilizzo o l'accesso ai Servizi, Splio si impegna a tenere conto e a processare l'Incidente entro il termine indicato sull'Allegato 3: Livelli di Servizio. Splio può sospendere l'accesso ai Servizi per svolgere

operazioni di manutenzione, in particolare in casi di urgenza, di rischi importanti per l'integrità e la sicurezza delle infrastrutture o dei Dati. Al di fuori di tali ipotesi, Splio informerà preventivamente il Cliente in caso di operazioni di manutenzione che potrebbero avere un effetto sulla disponibilità dei Servizi. *The Splio Group supply to the Client a database hosting service and ensure maintenance operations on its infrastructures. If an Incident prevents use or access to Services, Splio undertakes to take into account and process the Incident within the timeframe indicated on Exhibit 3 Services Level. Splio may suspend access to Services for maintenance operations, in case of an emergency, where there is a specific risk to the integrity and security of either the infrastructure or Data. Excepting these instances, Splio shall inform the Client in advance regarding maintenance operations that may affect Service availability.*

6.4 Routing

Splio si impegna ad attuare tutte le misure necessarie per fornire condizioni ottimali di gestione della Deliverability, ivi compreso il monitoraggio tecnico delle best practices, il monitoraggio aggiornato degli operatori di servizi on-line e delle loro raccomandazioni, e come la sorveglianza generalmente della qualità della consegna dei Messaggi Elettronici, della reputazione e dei parametri di invio. Tuttavia, il Cliente è tenuto a sapere che la Deliverability dipende anche da numerosi fattori che sfuggono al controllo di Splio e che, pertanto, quest'ultima non sarà in grado di garantire un tasso di funzionalità assoluto. In caso di inadempimento relativo all'utilizzo da parte del Cliente (o del Beneficiario) della Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali e best practices per l'utilizzo dei servizi di Routing e Hosting descritti nell'Allegato 2, Splio può consigliare il Cliente ad eseguire le azioni correttive per ristabilire la reputazione di mittente del Cliente (o del Beneficiario). *Splio undertakes to implement all means necessary to supply optimal Deliverability management conditions, including technical monitoring of best practices, up to date monitoring of online service operators and their recommendations and watch generally the quality of delivery of Electronic Messages, reputation and sending settings. The Client is however informed that Deliverability is also dependent on numerous factors beyond the control of Splio, and there can be no question of an absolute guarantee. In case the Client (or Beneficiary) is failing to respect the Applicable Personal Data Protection Legislation and best practice in using Routing & Hosting services as described in Appendix 2, Splio may advise the Client to carry out corrective actions to re-establish the sender reputation of the Client (or Beneficiary).*

6.5 Servizi su Richiesta *On-Demand services*

Il Gruppo Splio può fornire al Cliente servizi di consulenza per realizzare soluzioni adatte, programmi commerciali, di fidelizzazione, o di assistenza alla gestione delle Campagne. Le modalità di realizzazione di tali Servizi su Richiesta saranno stipulate nelle Condizioni Particolari, in base ad un piano tariffario e ad un calendario di consegna previsionale. *The Splio Group can provide the Client with consulting services to implement adapted solutions, relationship, loyalty programmes, or Campaign management support and solutions. The means for implementing these On-Demand Services will be stipulated in the Specific Conditions on the basis of a pricing agreement and a provisional delivery schedule.*

7. QUALITÀ DEI SERVIZI *QUALITY OF SERVICES*

Il Gruppo Splio si impegna a rispettare i livelli di servizio, in base alle condizioni previste nell'Allegato 3. Nel caso il livello del servizio atteso non sia raggiunto, il Cliente può chiedere a Splio l'applicazione delle penali previste nell'Allegato 3, salvo il caso in cui il mancato raggiungimento del livello di servizio possa essere attribuito al Cliente (ivi compresi i Beneficiari e/o gli Utilizzatori Finali), oppure sia il risultato di un'attività compiuta da una terza parte non subappaltante di Splio e/o di un evento causato da forza maggiore. Il Cliente, dovrà far pervenire la propria richiesta entro l'ultimo giorno dell'anno solare in cui si è verificato il fatto dal quale ha origine il diritto alla penale. Dal 1° gennaio dell'anno successivo, tutte le penali che non siano state tempestivamente richieste, si intenderanno definitivamente rinunciate. La presente clausola è una clausola sulla penale e il regolamento delle penali esigibili per gli obblighi originati dal mancato raggiungimento del livello di servizi descritto nell'Allegato 3 è liberatorio per Splio. *The Splio Group commits to respect service levels under the conditions set out in Appendix 3. Where the expected service level is not achieved, the Client may request Splio to apply the penalties described in Appendix 3, unless the failure to achieve the level of service can be attributed to the Client (including any Beneficiary and/or End User), as the result of a non sub-contracting third party of Splio and/or to a case of force majeure. The Client must submit its application no later than the last day of the calendar year of the event triggering the penalties. From 1st January of the following year, all penalties that have not been claimed shall be definitively lost. This clause is a penalty clause, and settlement of penalties payable for the obligations due to non-achievement of the performance levels described in Appendix 3 shall discharge Splio.*

8. OBBLIGHI DEL CLIENTE *CLIENT OBLIGATIONS*

Il Cliente si impegna nei confronti di Splio a: *The Client undertakes with Splio to:*

8.1 Instaurare una collaborazione attiva con Splio durante tutto il rapporto contrattuale al fine di consentire il buon adempimento degli obblighi previsti dal presente Contratto. A tal riguardo, il Cliente si impegna a definire ed esprimere completamente le proprie esigenze e a fornire a Splio le informazioni e i documenti necessari ed utili per la buona esecuzione dei Servizi; *Engage in an active collaboration with Splio for the duration of the Contract to allow the correct performance of the obligations set out in this Contract. In this regard, the Client agrees to fully define and express its needs and to supply Splio with the information and the documents necessary and useful for the proper performance of the Services;*

8.2 Rispettare le leggi in vigore, in particolare la Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali, e le regole di buona prassi sull'utilizzo dei servizi di Routing e Hosting descritti nell'Allegato 2; *Comply with applicable laws, especially the Applicable Personal Data Protection Legislation, and the good practice rules for use of the Routing & Hosting services described in Appendix 2;*

8.3 Rispettare le leggi in materia di proprietà intellettuale. Il Cliente riconosce inoltre di avere la responsabilità editoriale dei Messaggi Elettronici conservati tramite il Servizio SaaS e diffusi in occasione dell'utilizzo dei Servizi, in particolare al momento delle Campagne, e che Splio non sarà ritenuta in alcun modo responsabile al riguardo; *Respect intellectual property law. Moreover, the Client recognises that it shall have editorial responsibility for Electronic Messages stored via the SaaS Service and sent when using the Services, in particular at the time of Campaigns, and that Splio cannot be liable in this respect;*

8.4 Prendere tutte le misure richieste per identificare e autenticare gli Utilizzatori Finali, approvare l'accesso degli Utilizzatori Finali al Servizio SaaS, monitorare qualsiasi accesso non autorizzato e proteggere il proprio accesso ai Servizi SaaS del Gruppo Splio. Al momento della registrazione sulla piattaforma Splio, gli Utenti Finali riceveranno una password per accedere al conto del Cliente. Il Cliente è responsabile del mantenimento della riservatezza delle password e di quelle dei Beneficiari, compresi eventuali fornitori terzi ai quali il Cliente ha autorizzato l'accesso. Il Cliente è tenuto a notificare immediatamente a Splio qualsiasi utilizzo non autorizzato, sospetto o effettivo, del conto degli Utenti Finali. Splio non sarà responsabile di alcun costo, perdita, danno o spesa derivante da qualsiasi inadempienza del Cliente nel mantenere la sicurezza delle password. Il Cliente è l'unico a rispondere di tutti i danni causati da un Beneficiario e/o un Utilizzatore Finale, nonché in linea generale di tutte le infrazioni e tutti i danni derivanti dalla sottrazione di password, codici o dalla contaminazione da parte di virus avvenuta all'interno del proprio ambiente informatico (compreso l'ambiente informatico di tutti i Beneficiari e/o fornitore di servizi terzo del Cliente); *Take all necessary measures to identify and authenticate the End Users, to approve access of the End Users to the SaaS Service, to monitor any unauthorised access and to protect its access to Splio Group SaaS Services. When registering*

on the Splio platform, End Users will receive a password to access the Client's account. The Client is responsible for maintaining the confidentiality of the passwords and those of the Beneficiaries, including any third party provider to whom the Client has authorised access. The Client shall immediately notify Splio of any suspected or actual unauthorised use of the End Users' account. Splio shall not be liable for any costs, losses, damages or expenses resulting from any failure by the Client to maintain password security. The Client shall be solely responsible for any damage caused by a Beneficiary and/or an End User, as well as more generally for any infringements and damage which may result from the theft of passwords, codes or virus contamination which may result from its own IT environment (including the IT environment of any Beneficiary and/or third party service provider of the Client);

Il Cliente si impegna ad avvertire Splio immediatamente in caso di constatazione o sospetto che il proprio accesso non sia più riservato; *It undertakes to inform Splio, without delay, if it finds or suspects that its access is no longer confidential.*

8.5 Astenersi dall'utilizzare i Servizi e in particolare il Servizio SaaS, per archiviare contenuti o per inviare Campagne il cui contenuto sia illecito, pornografico, politico, religioso, discriminatorio, offensivo, scioccante, inappropriato, osceno, minaccioso, abusivo, violento, volgare, razzista, pericoloso, diffamatorio, ingannevole, abbia come scopo quello di molestare, minacciare o mettere in imbarazzo altre persone, sia di natura pornografica o pedofila, costituisca un'apologia di reato contro l'umanità, possa incitare all'odio razziale, a violenza o terrorismo, minacciare la dignità umana o la vita privata di altre persone, oppure manifestamente contrario al buon costume o all'ordine pubblico, illegale o contrario alla legge vigente o compromettente la reputazione del Gruppo Splio; Tali restrizioni di utilizzo si applicano ugualmente alle violazioni riguardanti la sfera privata delle persone e reati quali diffamazione a mezzo stampa o ingiuria; *Refrain from using the Services and in particular the SaaS Service to store content or to send out Campaigns containing illegal, pornographic, political or religious, discriminatory, offensive, shocking, inappropriate, obscene, threatening, abusive, violent, rude, racist, harmful, defamatory, misleading, with the aim of harassing, threatening or embarrassing others, of a pornographic or child pornographic nature, constituting an apology for crimes against humanity, likely to incite racial hatred, violence or terrorism, to undermine human dignity or the private life of others, obviously against common decency, morality or public order, illegal or contrary to the law in force or undermining the reputation of the Splio Group; These restrictions on use shall also apply to violations of privacy and press-related offences such as defamation or insult;*

8.6 Accettare tutti gli aggiornamenti evolutivi gratuiti, patch, soluzioni di problemi nel software (bug) (di seguito definiti "Patch") necessari per consentire il funzionamento e la sicurezza dei Servizi; *Accept all the free evolutionary updates, patches and bug remedies (hereafter referred to as "Patches") which are necessary in order to allow the functioning and the security of the Services;*

8.7 Non pregiudicare l'integrità o la performance del Servizio o dei Dati in esso contenuti; *Not to undermine the integrity or the performance of the Service or of the Data which are contained therein;*

8.8 Nel caso in cui il Cliente autorizzi un Beneficiario ad accedere al Servizio SaaS in base alle condizioni stabilite dal presente Contratto, ad informare tale Beneficiario in merito al contenuto e all'entità degli obblighi per esso stabiliti in base al presente Contratto, sottolineando che in ogni caso il Cliente si impegna in nome e per conto dei Beneficiari affinché essi osservino le disposizioni del presente Contratto e in particolare i termini e le condizioni di accesso al Servizio SaaS, e lo garantiscano nei confronti di Splio; *In the event that the Client authorises a Beneficiary to access the SaaS Service under the conditions set out in this Contract, to inform the Beneficiary of the content and the scope of the obligations of the Beneficiary under this Contract, it being pointed out that in any event the Client undertakes in the name and on behalf of the Beneficiaries that they observe the stipulations of this Contract and in particular the terms and conditions of access to the SaaS Service, and vouch for this in respect of Splio;*

8.9 Se il Cliente utilizza fornitori di servizi diversi dai Beneficiari per accedere ai dati del Cliente, il Cliente è l'unico responsabile del contratto con i suoi fornitori di servizi terzi, compresi gli obblighi di riservatezza e di sicurezza dei dati. Il Cliente garantisce a Splio che i suoi terzi fornitori di servizi rispettino tali obblighi e solleva Splio da qualsiasi responsabilità in caso di mancato rispetto dei loro obblighi. *If the Client uses other service providers than the Beneficiaries to access the Client's data, the Client is solely responsible for the contract with its third party service providers, including confidentiality and data security obligations. The Client guarantees to Splio that its third party service providers comply with these obligations and releases Splio from any liability in case of non-compliance with their obligations.*

8.10 Manlevare Splio in caso di qualsiasi azione legale, di qualsivoglia natura, derivante dalla violazione di obblighi di cui al presente articolo che sia direttamente ed esclusivamente attribuibile al Cliente, e, conseguentemente, intervenire in garanzia e in favore di Splio se quest'ultima viene citata in giudizio o interpellata da qualsiasi autorità amministrativa, nella sua qualità di fornitore di servizi al Cliente. Tale garanzia comprende la presa in carico di tutti gli oneri di qualsivoglia procedimento a carico di Splio, spese legali ragionevole incluse; *Guarantee Splio against any kind of legal action in case of failure to respect this article which is directly and exclusively attributable to the Client, and therefore to intervene to guarantee Splio if Splio is called before a court of law or before any sort of administrative authority, in its capacity as the Client's service provider. This warranty shall include payment of all charges linked to any proceedings against Splio, including reasonable legal fees.*

8.11 Il Cliente è responsabile dell'accuratezza, la qualità, l'integrità, la legalità, l'affidabilità e la pertinenza di tutti i Dati. *The Client is responsible for the accuracy, the quality, the integrity, the lawfulness, the reliability and the relevance of all the Data.*

9. RESPONSABILITÀ LIABILITY

9.1 Splio non può essere ritenuta responsabile per gli Incidenti derivanti da un utilizzo non conforme dei Servizi da parte del Cliente (ivi compresi i Beneficiari e/o gli Utilizzatori Finali), da modifiche non autorizzate delle applicazioni del Gruppo Splio o da applicazioni non fornite dal Gruppo Splio. *Splio cannot be held liable following an Incident resulting from an improper use of the Services by the Client (including any Beneficiary and/or End User), an unauthorised modification of Splio Group applications, or an application not supplied by the Splio Group.*

9.2 Si conviene pertanto espressamente tra le Parti che la responsabilità di Splio non si estende al di là delle proprie infrastrutture e della propria rete. Le reti possono avere capacità di trasmissione differenti e politiche di utilizzo specifiche e nessuna Parte può garantire il buon funzionamento di Internet nel suo complesso. *Furthermore, it is expressly agreed between the Parties that the liability of Splio shall not extend beyond its own infrastructure and its own network. Networks may have unequal transmission capacities and specific use policies, and neither Party can guarantee the proper functioning of the Internet as a whole.*

9.3 Il Cliente (compresi i Beneficiari) è responsabile esclusivamente dell'integrità e della qualità dei propri Dati, e dell'implementazione, nonché della manutenzione delle procedure d'estrazione e di trasferimento di tali Dati dal proprio sistema informativo ai Servizi SaaS e al Software di Splio (di seguito, "Trasferimento di Dati"). Il Cliente (compresi i Beneficiari) dovrà realizzare il Trasferimento di Dati conformemente ai formati di dati attesi dai Servizi SaaS e dai Software di Splio. Splio non potrà essere ritenuta responsabile dell'integrità e della qualità dei Dati, o in caso di incompatibilità del Trasferimento di Dati con i formati di dati attesi per l'utilizzo dei Servizi SaaS e dai Software di Splio. *The Client (including any Beneficiary) is solely responsible for the integrity and the quality of its Data, and for implementing and maintaining extraction procedures of its Data from its information system to Splio's SaaS Services and Software (hereinafter the "Data Transfer"). The Client (including any Beneficiary) shall perform the Data Transfers in accordance with the data format expected by Splio's SaaS Services and Software. Splio cannot be held liable for Data integrity or quality, or in case of non-compliance of the Data Transfers with the data format expected for the use of Splio's SaaS Services.*

9.4 Splio non sarà in alcun modo ritenuta responsabile per la diffusione di contenuti dei Messaggio Elettronico da parte del Cliente (compresi i Beneficiari e/o gli Utilizzatori Finali). *Splio shall, in no event, be held liable for content of the Electronic Message published by the Client (including any Beneficiary and/or End User).*

9.5 Il Cliente (compresi i Beneficiari) è tenuto a sapere che il Gruppo Splio utilizza una Blacklist globale. *The Client (including any Beneficiary) is informed that the Splio Group uses an overall Blacklist.*

9.6 La responsabilità di Splio subentra solo nel caso in cui il Cliente stabilisca che il danno subito è una conseguenza diretta di una violazione degli obblighi contrattuali da parte di Splio, nei limiti del danno prevedibile dal Cliente. A tale riguardo, si conviene espressamente che il Beneficiario non può agire direttamente nei confronti di Splio, né invocare direttamente la responsabilità di Splio. *Splio's liability shall only be engaged if the Client establishes that the damage it suffered is the direct consequence of Splio breaching its contractual obligations within the limits of foreseeable harm to the Client. In this respect, it is expressly agreed that the Beneficiary cannot act directly against Splio or directly implicate the liability of Splio.*

9.7 La responsabilità di Splio è limitata, in relazione a tutte le cause e a tutti gli eventi combinati che provocano danni al tariffe di abbonamento annuale pagate dal Cliente per la licenza d'uso in modalità SaaS. *Splio's liability shall be limited for all causes and combined damaging events to the annual subscription fees paid by the Client for the utilization license in SaaS mode. These limitations apply regardless of the legal basis for the implementation of the liability, and regardless of the obligation or guarantee in question.*

9.8 Le Parti si impegnano ad essere assicurate presso una compagnia assicuratrice di comprovata reputazione per la copertura delle conseguenze finanziarie delle rispettive responsabilità civili. Ogni Parte si impegna a esibire tempestivamente la prova di detta assicurazione su richiesta dell'altra Parte. *The Parties undertake to be insured with a reputable insurance company, covering the financial consequences of their civil liability if it is engaged. Each Party undertakes to promptly provide evidence of said insurance at the request of the other Party.*

10. PREZZO – PAGAMENTO PRICE - PAYMENT

10.1 Il Cliente riceverà la fattura in base alle Condizioni Particolari o ai preventivi di Splio e per il prezzo dei Servizi concordato in tali documenti. Il prezzo è soggetto a imposta sul valore aggiunto e aumentato in base all'aliquota vigente nel momento dell'emissione della fattura. *The Client shall be invoiced according to the Specific Conditions or the Splio quotations and for the price of the Services stipulated in the Specific Conditions or the Splio quotations. It is subject to value added tax and increased according to the rate in force upon invoice issuance.*

10.2 Il prezzo fatturato da Splio al Cliente può comprendere (i) i costi di Inizializzazione, (ii) i costi di abbonamento ai Servizi sottoscritti nelle Condizioni Particolari (iii) i costi dovuti per il servizio di Routing, (iv) i Servizi su Richiesta, fatturati in ragione della natura delle operazioni. *The price invoiced by Splio to the Client may include (i) Initialisation costs, (ii) subscription fees according to Services subscribed set out in the Specific Conditions, (iii) Routing fees, (iv) On-Demand Services, invoiced according to the nature of the operation.*

10.3 Il prezzo del Routing può essere determinato in due maniere diverse: (i) o a un tasso in Euro per CPM, il cui prezzo è quindi determinato ogni mese in funzione del volume di Messaggi Elettronici inviati dal Routing del Cliente (ii) o a un prezzo forfettario per una quantità limitata e determinata anticipatamente di Messaggi Elettronici (iii) o in base alla quantità di contatti con Pass. Questo pacchetto è utilizzabile unicamente per il relativo periodo definito nelle Condizioni Particolari. Quando la quantità dei Messaggi Elettronici inoltrati dal Cliente (compreso il Beneficiario) supera quella convenuta e oggetto del pacchetto nell'ambito di un prezzo globale, in assenza di menzioni relative al superamento di tale quantità nelle Condizioni Particolari, l'eccedenza viene fatturata a un CPM calcolato sulla base del prezzo globale concordato. *The price of Routing may be determined in two distinct manners: (i) either at a rate in the currency indicated in the Specific Conditions per CPM, the price being therefore determined on a monthly basis according to volume of Electronic Messages sent for the Client Routing; (ii) or at a fixed price for a limited and pre-determined volume of Electronic Messages or (iii) based on the number of individuals having the Pass. This package can only be used for the package period, defined in the Specific Conditions. When the volume of Electronic Messages sent by the Client (including Beneficiary) exceeds the agreed package quantity within the context of the all-inclusive price, and failing mention about non-package consumption in the Specific Conditions, this excess volume shall be invoiced as a CPM calculated on the basis of the agreed all-inclusive price.*

10.4 Quando il Periodo Operativo arrivi al termine senza che il Cliente (compreso il Beneficiario) abbia potuto consumare la totalità del pacchetto di Messaggi Elettronici, Splio potrà proporre, a sua assoluta discrezione, un periodo supplementare di due (2) mesi per utilizzare i Messaggi Elettronici restanti. In tale caso, tutti i diritti e gli obblighi delle Parti rimarranno validi per questo periodo di due (2) mesi fermo restando che il Cliente rimane in questo caso impegnato per tutti gli obblighi presi per il nuovo Periodo Operativo, incluso il prezzo del pacchetto per i servizi di Messaggi Elettronici. Trascorso tale periodo, il Cliente (compreso il Beneficiario) non potrà più impiegare tale pacchetto per l'utilizzo di servizi di Routing e i Messaggi Elettronici restanti andranno persi. *When an Operational Term expires without the Client (including any Beneficiary) having been able to consume the entire Electronic Message package, Splio may propose to the Client, at its sole discretion, a further period of two (2) months to use the remaining Electronic Messages. The rights and obligations of the Parties shall remain in force during this period of two (2) months, on the understanding that the Client remains in this case committed for all the commitments made for new Operational Term, including the package price for Routing services. After this additional period, the Client (including any Beneficiary) shall not be able to use this package for use of Routing services and the remaining Electronic Messages shall be lost.*

10.5 Il pagamento delle fatture emesse da Splio è esigibile a decorrere dal trentesimo (30) giorno di calendario dall'emissione della fattura. Fatte salve le previsioni contenute nell'articolo "Risoluzione-Sospensione", ogni ritardo nei pagamenti comporterà ipso jure (senza misura giudiziaria), a partire dal giorno successivo alla data di pagamento indicata sulla fattura (1) l'applicazione di un'indennità forfettaria per costi di recupero di un ammontare pari a 40 Euro per il recupero del pagamento per ogni fattura e (2) una sanzione calcolata al tasso pari a tre (3) volte il tasso di interesse legale in proporzione del numero di giorni di ritardo. *Invoices issued by Splio shall be payable in the thirty (30) calendar days following the issue date of the corresponding invoice. Without prejudice to the application of the stipulations set out in the "Termination-Suspension" article, any late payment shall, ipso jure (without judicial measure), from the first overdue payment date give rise to (1) the application of an indemnity amounting to 40 Euro for recovery of payment for each invoice and (2) to a penalty at the rate of three (3) times the legal interest rate, prorata to the number of delayed days.*

10.6 Splio si riserva il diritto di aggiungere al prezzo dei Servizi fatturati al Cliente qualsiasi nuova imposta o variazione di imposta applicata secondo quanto previsto dalla legislazione in vigore. *Splio reserves the right to add any new tax or tax change applied under current legislation onto the price of the Services invoiced to the Client.*

10.7 I prezzi saranno rivisti annualmente in linea con le condizioni contrattuali delle Condizioni Particolari. *The prices shall be revised annually according to the contractual conditions in the Specific Conditions.*

11. RISOLUZIONE – SOSPENSIONE TERMINATION - SUSPENSION

11.1 Le Parti potranno richiedere che una o più specifiche Condizioni Particolari non vengano rinnovate alla fine del Periodo Contrattuale, inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno con un preavviso di tre (3) mesi prima del rinnovo tacito. Le presenti Condizioni Generali cesseranno automaticamente e di pieno diritto (ipso iure - senza misure giudiziarie) nel caso di cessazione o scadenza di tutte

le Condizioni Particolari sottoscritte tra le Parti. *The Parties may request that one or more Specific Conditions shall not be renewed at the end of a Contractual Period by sending a registered letter with acknowledgement of receipt, respecting a notice period of three (3) months prior to tacit renewal. These General Conditions shall terminate automatically and by full right (ipso jure -without judicial measure) in the event of termination or expiration of all the Specific Conditions signed between the Parties.*

11.2 In caso di inadempimento grave di una delle Parti ai propri obblighi contrattuali, laddove l'inadempimento non venga riparato nel termine di trenta (30) giorni di calendario successivi all'inoltro via raccomandata con ricevuta di ritorno di una diffida formale rimasta disattesa, la Parte non inadempiente potrà risolvere anticipatamente le presenti Condizioni Generali, oppure le Condizioni Particolari in essere, tramite lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. Tale risoluzione opererà di diritto, senza necessità di ricorrere in giudizio, allo scadere del termine di trenta (30) giorni di calendario di cui sopra. *In the event of a serious breach by a Party of its contractual obligations, not remedied after a period of thirty (30) calendar days after delivery by registered letter with acknowledgement of receipt, of a formal notice that remains unanswered, the other Party which is not at fault may request early termination of these General Conditions or the applicable Specific Conditions by registered letter with acknowledgement of receipt. This termination will then take effect automatically without recourse to the courts, counting from the expiry date of thirty (30) calendar days set out above.*

Splio informa che non tollera alcun tipo di discriminazione [qualsiasi trattamento ingiusto o pregiudizievole nei confronti delle persone in base a caratteristiche quali il sesso, la razza o l'origine etnica, l'età, l'origine nazionale, la religione o le convinzioni personali, l'orientamento sessuale, l'identità o l'espressione di genere, lo stato civile o la disabilità] nei confronti dei propri dipendenti. Splio non tollera inoltre alcuna forma di molestia. Splio informa che se un Cliente mette in atto tale comportamento, Splio può risolvere automaticamente il Contratto, dopo aver dato al Cliente un preavviso di quindici (15) giorni lavorativi. *Splio informs you it does not tolerate any type of discrimination [any unjust or prejudicial treatment of people on the grounds of characteristics like gender, racial or ethnic origin, age, national origin, religion or belief, sexual orientation, gender identity or expression, marital status or disability] against its employees. Splio also does not tolerate any form of harassment. Splio informs you that if a Client engages in such conduct, Splio may automatically terminate the Contract, after giving the Client fifteen (15) working days' notice.*

11.3 Nel caso in cui sopraggiungano cause di forza maggiore, quali quelle descritte nell'articolo "Forza Maggiore", che rendano impossibile l'esecuzione del Contratto per un periodo di tempo superiore ai 90 giorni di calendario, le Parti potranno (i) richiedere la risoluzione anticipata delle presenti Condizioni Generali o delle Condizioni Particolari in essere, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno (ii) oppure accordarsi per una sospensione dell'esecuzione del Contratto fino alla fine dell'avvenimento identificato come forza maggiore. *If a force majeure event, as described in the "Force Majeure" article, occurs, making performance of the Contract impossible for a period exceeding ninety (90) calendar days, the Parties may (i) either request early termination of these General Conditions or the applicable Specific Conditions by registered letter with acknowledgement of receipt or (ii) agree to suspend performance of the Contract until the end of the force majeure event.*

11.4 Fatto salvo quanto precede, Splio potrà sospendere di pieno diritto (ipso iure - senza misure giudiziarie) l'esecuzione delle Prestazioni in tutto o in parte: *Notwithstanding the above, Splio may by full right (ipso jure -without judicial measure) suspend performance of all or part of the Services:*

- in qualunque momento, in caso di inadempimento senza rimedio da parte del Cliente (compreso il Beneficiario), degli obblighi legali aventi ad oggetto la Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali o la buona prassi sull'utilizzo dei servizi di Routing e Hosting descritti nell'Allegato 2. *at any time, if there is an un-remedied breach by the Client (including Beneficiary) of their legal obligations regarding the Applicable Personal Data Protection Legislation, or the good practices for use of Routing & Hosting services described in Appendix 2.*

11.5 Qualora Splio sospenda l'adempimento ai propri obblighi per un inadempimento alla buona prassi sull'utilizzo dei servizi di Routing e Hosting descritti nell'Allegato 2, il Cliente potrà richiedere a Splio assistenza e consigli per riparare tale inadempimento e conformarsi alla buona prassi. *If Splio suspends performance of its obligations for a breach of good practice for use of Routing & Hosting services described in Appendix 2, the Client may ask Splio for guidance and advice to remedy this breach and comply with these practices.*

12. PROPRIETA' INTELLETTUALE INTELLECTUAL PROPERTY

12.1 Il Gruppo Splio è il detentore di (o detiene) tutti i diritti di proprietà intellettuale riferiti ai Servizi e in particolare al Software, al Servizio SaaS, a tutti gli elementi costitutivi dei Servizi SaaS ivi compresi, a mero titolo esemplificativo, il software, tutti i codici, applicazioni, testi, file, immagini fisse o animate, fotografie, video, suoni, loghi, disegni, marchi registrati. *The Splio Group is the holder of (or holds) all the intellectual property rights relating to the Services and in particular to the Software, to the SaaS Service, to all elements forming the SaaS Services including without limitation all software, codes, applications, texts, files, animated or still images, photographs, videos, sounds, logos, drawings, trademarks.*

A fronte del rispetto degli obblighi di pagamento, Splio concede al Cliente (compresi Beneficiari e Utilizzatori Finali), a titolo non esclusivo, un diritto all'utilizzo del Servizio SaaS al prezzo convenuto nelle Condizioni Particolari non trasferibile e non soggetto a possibilità di sotto-licenza (ad eccezione del Beneficiario in base alle condizioni stabilite nel presente articolo 12), per la durata ed esclusivamente per il territorio d'Italia. *In return for the observance of these payment obligations, Splio grants the Client (including any Beneficiary and End User) non-exclusively, non-transferable and not subject to sub-licencing (except to the Beneficiary under the conditions set out in this article 12), a right of use of the SaaS Service, at the price agreed in the Specific Conditions, for the Term and exclusively for the territory of Italia.*

Il diritto di utilizzo comprende: *The right of use includes:*

- il diritto di accedere al Servizio SaaS a cui il Cliente (compresi Beneficiari e Utilizzatori Finali) abbia accesso, per utilizzarlo e per eseguire a distanza tutte o parte delle relative funzionalità conformi al suo oggetto, in SaaS, tramite un collegamento a una rete di telecomunicazioni, tutto in base alle condizioni definite nel presente Contratto e secondo la sua autorizzazione; *the right to access the SaaS Service to which the Client (including any Beneficiary and End User) has access, to use it, and to remotely carry out all or part of its functionalities in accordance with its purpose, in SaaS, via a connection to an electronic communication network, all under the conditions defined by this Contract according to its authorisation;*

- il diritto ad avere accesso all'interfaccia della rete extranet del Servizio SaaS con tutte le applicazioni di terze parti del sistema informativo del Cliente o Beneficiari, dietro consenso di Splio e in base alle interfacce concordate tra le Parti; *the right to interface the extranet of the SaaS Service with all third party applications of the Client's or Beneficiary's information system, after consent by Splio and according to the interfaces agreed between the Parties;*

- il diritto di consultare o estrarre Dati in base alle condizioni stabilite nel Servizio SaaS. *the right to consult or extract Data under the conditions set out by the SaaS Service.*

- il diritto di consultare o estrarre i Dati alle condizioni stabilite dal Servizio SaaS; *the right to consult or extract Data under the conditions set out by the SaaS Service.*

- il diritto di eliminare i Dati; *the right to delete the Data*.

Non vengono concessi al Cliente (compresi Beneficiari e Utilizzatori Finali) altri diritti oltre a quelli espressamente indicati nel presente articolo. Tutti gli altri diritti sono espressamente riservati e il Cliente (compresi gli Utilizzatori Finali) si asterrà dal cedere, concedere in sub-licenza, trasferire totalmente o parzialmente, anche a titolo gratuito, questo diritto di utilizzo del Servizio SaaS, senza previo consenso scritto di Splio. *No right other than those expressly specified in this article is granted to the Client (including any Beneficiary and End User). All other rights are expressly reserved and the Client (including any End User) shall refrain from assigning, sub-licensing, transferring totally or partially, even if free of charge, this right of use for the SaaS Service, except with the written and prior agreement of Splio.*

12.2 Il Cliente (compresi Beneficiari e Utilizzatori Finali) si asterrà anche in particolare da: *The Client (including any Beneficiary and End User) shall also refrain in particular from:*

- riprodurre, copiare e/o rappresentare, in tutto o in parte, gli elementi protetti da proprietà intellettuale messi a disposizione dal Gruppo Splio e in particolare, a mero titolo esemplificativo, tutto o parte del Software o del Servizio SaaS, nonché qualsiasi elemento software e la relativa documentazione; *reproducing, copying and/or representing, in full or in part, the elements protected by intellectual property made available by the Splio Group and in particular but not restrictively all or part of the Software or the SaaS Service, as well as any software element and the associated documentation;*

- tradurli, adattarli, modificarli o creare lavori derivati da qualsivoglia elemento tra questi; *translating them, adapting them, amending or creating works derived from any one of these elements;*

- decompilarli, disassemblarli o eseguire reverse engineering in tutto o in parte; *decompiling, disassembling or reverse engineering them in full or in part;*

- distribuirli, trasmetterli, venderli, concederli in locazione o in prestito, operare in veste di ufficio servizi o fornitore di ASP commerciale, o sfruttare in altri modi tali elementi in tutto o in parte. *distributing them, broadcasting them, selling, renting or lending them, acting as an office service or commercial ASP supplier, or otherwise exploiting all or part of these elements.*

12.3 Il Cliente è autorizzato a sua volta a concedere un diritto di utilizzo del Servizio SaaS al Beneficiario in conformità al presente articolo 12, soggetto (i) al previo consenso scritto di Splio, come riportato nelle Condizioni Particolari mediante accurata identificazione di tale Beneficiario e (ii) al rispetto di tale articolo da parte del Beneficiario. *The Client is authorised to sub-grant a right of use of the SaaS Service to the Beneficiary in accordance with this article 12, subject (i) to the prior written agreement of Splio as it appears in the Specific Conditions by the accurate identification of this Beneficiary and (ii) to the Beneficiary observing this article.*

12.4 Splio riconosce di non avere alcun diritto sui Dati oggetto di hosting per il Cliente (compreso il Beneficiario), che restano in ogni caso di proprietà di tale Cliente. *Splio acknowledges that it has no rights to the Data it hosts for the Client (including Beneficiary), and these shall in any case remain the property of the latter (including Beneficiary).*

12.5 Per la corretta esecuzione di questi servizi, il Cliente (compreso il Beneficiario) concede a Splio un diritto di hosting, di mettere in cache, di fare copia, di accedere e di utilizzare i Dati, limitatamente ai Dati necessari per l'esecuzione del Contratto e per la sola durata del Contratto. Il Cliente consente al Gruppo Splio di utilizzare i Dati conservati per finalità statistiche in conformità agli obblighi concordati nel Contratto. *For successful performance of these services, the Client (including Beneficiary) shall grant Splio a right to host, cache, copy, access and use the Data, limited to those necessary for performance of the Contract and only for the Term of the Contract. The Client allows Splio Group to use the hosted Data for statistical purposes in accordance with the obligations agreed in the Contract.*

13. RISERVATEZZA CONFIDENTIALITY

13.1 Le Parti si impegnano a preservare la riservatezza delle Informazioni Riservate scambiate nell'ambito del presente Contratto. *The Parties undertake to preserve the confidentiality of Confidential Information that they exchange under the Contract.*

13.2 Nell'ambito del presente articolo, le "Informazioni riservate" sono le informazioni: *Under this article "Confidential Information" is information:*

- identificate come tali mediante apposizione dell'annotazione "riservato" o altri riferimenti equivalenti *identified as such by affixing a "confidential" note or any other equivalent reference*

- che siano riservate tenuto conto della loro natura e, in particolare, per ciascuna Parte, quelle relative ai segreti commerciali, ai prezzi, alle strategie di sviluppo o di fidelizzazione; Clienti di Splio, Moduli, informazioni economiche, finanziarie, commerciali e/o strategiche, costi, politiche di prezzo, margini, attività e passività, organizzazioni strutturali *that is confidential due to its nature and, in particular, for each of the Parties, that relating to trade secrets, pricing, development strategies or building up customer loyalty, Clients of Splio, Modules, economic, financial, commercial and/or strategic information, costs, pricing policies, margins, assets and liabilities, structural organisation*

- che si riferiscono a metodi, know-how, procedure, prodotti, documenti, hardware, software, codice sorgente, codice oggetto, codice precompilato, codice compilato, tecnologie, descrizioni tecniche, segreti commerciali, brevetti, disegni e altri dati tecnici (comprese le misure di sicurezza) e strumenti implementati e utilizzati nell'ambito dell'attuazione del presente Contratto *that relates to the methods, know-how, procedures, products, documents, hardware, software source code, object code, precompiled code, compiled code, technologies, technical descriptions, industrial secrets, patents, drawings and other technical data (including security measures) and tools implemented and used in the context of the implementation of this Contract*

- la copertura funzionale del modulo LOYALTY *the functional coverage of the LOYALTY module*

- per Splio, i dati trasmessi dall'Utilizzatore Finale, (compreso il Beneficiario), inclusi i Dati ed esclusi quelli la cui divulgazione agli altri enti del Gruppo Splio o a terze parti sia necessaria al fine di eseguire in maniera soddisfacente il Contratto *for Splio, the data sent by the Client, (including the Beneficiary), including the Data, to the exclusion of those the disclosure of which to the other entities of the Splio Group or to third parties is necessary for the purposes of the satisfactory performance of the Contract.*

13.3 Le Parti si impegnano a non divulgare le Informazioni riservate se non al fine di eseguire il Contratto. *The Parties also undertake not to disclose or use this Confidential Information in a manner other than that necessary for performance of the Contract.*

13.4 Tuttavia, ogni Parte potrà divulgare, comunque in maniera riservata, il Contratto e i relativi documenti al proprio intermediario assicurativo, agli esperti contabili, ad organismi fiscali e sociali in caso di controllo, alla propria società controllante o, su ingiunzione di un tribunale, o di un'autorità amministrativa per la protezione dei Dati personali, oppure laddove tale divulgazione sia necessaria per permettere la messa in esecuzione del Contratto o provare l'esistenza dei diritti in virtù del Contratto. *However each Party may disclose, under the strictest confidentiality, the Contract and related documents to its insurance broker, its auditors, accountancy experts, tax and social bodies if checked, to its parent company, or on a court or administrative authority of Data protection order or where such disclosure is necessary for implementation or to prove the existence of rights under the Contract.*

13.5 In caso di dubbio, ogni Parte si impegna a chiedere all'altra Parte il proprio consenso scritto prima di divulgare le Informazioni riservate. *In case of doubt, each Party undertakes to request from the other Party its consent by written agreement prior to any disclosure of the Confidential Information.*

13.6 Non saranno mai considerate come Informazioni riservate, le informazioni che: *The following information shall not be considered as Confidential:*

- siano divenute di dominio pubblico in assenza di inadempimenti imputabili alla Parte ricevente; *information that falls into the public domain in the absence of any fault attributable to the receiving Party;*
- siano in possesso della Parte ricevente, anteriormente alla loro divulgazione, senza esser state ottenute direttamente o indirettamente dall'altra Parte e senza che la Parte ricevente o un terzo abbia violato un impegno alla riservatezza o abbia commesso altri inadempimenti; *information that is in the possession of the receiving Party prior to its disclosure without having been directly or indirectly obtained from the other Party without the receiving Party or a third party having violated an obligation of confidentiality or committed another offence;*
- siano state comunicate alla Parte ricevente da un terzo senza alcuna violazione di obblighi di confidenzialità; *information that had been sent to the receiving Party by a third party without violation of a confidentiality obligation;*
- siano formalizzate oppure sviluppate indipendentemente dalla Parte ricevente; *where information is independently formalised or developed by the receiving Party;*
- devono essere divulgate in base a disposizioni legislative, regolamentari o a un provvedimento giudiziario *information whose disclosure is required under any law, regulation or court decision.*

13.7 Ogni Parte si impegna a mantenere riservate tali Informazioni Confidenziali per tutta la durata del Contratto. Tale obbligo perdurerà per i due (2) anni successivi allo scadere del termine di durata delle Condizioni Particolari, per qualsiasi causa. *Each Party undertakes to keep the Confidential Information confidential for the Term of the Contract. This obligation will last for two (2) years after the expiration date of the Specific Conditions, for any reason whatsoever.*

13.8 I dati inviati dal Cliente (incluso il Beneficiario), inclusi i Dati, sono confidenziali in base ai termini del Contratto e al termine del Contratto verranno restituiti e cancellati secondo quanto prescritto dall'articolo "Restituzione e Cancellazione" dell'Allegato 1 delle presenti Condizioni Generali. *The data sent by the Client, (including the Beneficiary) including the Data, are confidential for the Term of the Contract and at the end of the Contract are returned and deleted according to the article "Return and Deletion" of the Exhibit 1 of the present General Conditions.*

14. FORZA MAGGIORE (EVENTI NATURALI) FORCE MAJEURE (ACTS OF GOD)

14.1 Nessuna Parte sarà responsabile del mancato adempimento dei propri obblighi contrattuali, nella misura in cui tale mancata esecuzione derivi da cause di forza maggiore. *Neither Party shall be liable for breach of its contractual obligations to the extent that it results from a case of force majeure.*

14.2 Le Parti convengono espressamente di considerare come cause di forza maggiore, oltre a quelle ritenute tali dalla giurisprudenza italiana, i seguenti avvenimenti: *The Parties expressly agree to regard as force majeure, in addition to those set down by current case law and courts, the following events:*

- atti delle autorità amministrative o giudiziarie *acts from administrative or judicial authorities*
- eventi meteorologici eccezionali, terremoti, incendi, tempeste, attentati, rapimenti *exceptional weather events, earthquakes, fires, storms, attacks, abductions*
- eventi delle reti esterne e tagli alle infrastrutture utilizzate dal Gruppo Splio *external network events and cuts to the Splio Group's infrastructure*
- inadempimenti di fornitori terzi di accesso ad internetdal Gruppo Splio *the failure of a third-party internet service provider of Splio Group*

15. VERIFICA AUDIT

15.1 Durante la Durata del Contratto, il Cliente può, a proprie spese e nel limite di una (1) volta per anno, condurre tramite una terza parte indipendente, nel rispetto del termine di preavviso di seguito indicato, una verifica su tutti i Servizi o alcuni di essi allo scopo di controllare il rispetto delle disposizioni del Contratto, con particolare riferimento alle adeguate misure di sicurezza e di protezione dell'integrità e della riservatezza dei Dati. *During the Term of the Contract, the Client may, at its cost and within the limit of once (1) per year, conduct through an independent third party, subject to the notice period set out below, an audit of all or some of the Services in order to check respect for the stipulations of the Contract, in terms notably of maintenance of appropriate security measures and protection of the integrity and confidentiality of the Data.*

15.2 Il Cliente quindi comunicherà a Splio qualsiasi richiesta di operazioni di verifica, la data della verifica, e il nome e i riferimenti delle persone responsabili della verifica, con un preavviso di almeno quindici (15) giorni lavorativi. *The Client will thus communicate to Splio any request for audit operation, the date of the audit, and the name and references of the people responsible for the audit, with minimum notice of fifteen (15) working days.*

15.3 Splio si riserva il diritto di rifiutare il soggetto incaricato della verifica che viene proposto dal Cliente, in particolare qualora tale soggetto non sia titolare della qualificazione PASSI rilasciata dall'agenzia francese ANSSI (Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information); in questo caso, Splio si impegna a proporre almeno un altro soggetto incaricato per la verifica. In caso di disaccordo tra di esse, le Parti si dovranno incontrare per nominare congiuntamente un soggetto munito della qualifica PASSI. *Splio reserves the right to refuse the auditor proposed by the Client, notably if this auditor does not hold the PASSI qualification issued by the ANSSI (French National Agency for IT System Security); in this case Splio undertakes to propose at least one other auditor. In the case of disagreement between the Parties, they shall meet in order to jointly nominate an auditor holding the PASSI qualification.*

15.4 Il soggetto incaricato dovrà firmare un accordo di riservatezza con Splio prima di qualsiasi servizio. *The auditor appointed must sign a confidentiality agreement with Splio prior to any service.*

15.5 Ogni Parte si impegna a collaborare con il soggetto incaricato della verifica in buona fede. *Each Party undertakes to collaborate with the auditor in good faith.*

15.6 Il Gruppo Splio coopererà (e supervisionerà affinché i subappaltatori cooperino) con il soggetto incaricato della verifica, e gli fornirà tutta l'assistenza ragionevolmente necessaria, e tutti i documenti e le informazioni, consentendogli di compiere adeguatamente la sua missione, nel rispetto dei suoi obblighi di confidenzialità, e la fornitura di tali documenti e informazioni è strettamente collegata ai Servizi e necessaria per condurre la verifica. *The Splio Group will cooperate (and shall oversee that any subprocessors cooperate) with the auditor, and will provide him with all assistance reasonably necessary, and all information and documents enabling him to appropriately execute his mission, subject to his confidentiality obligations, and providing these documents and information are strictly related to the Services and necessary to conduct the audit.*

15.7 Le operazioni di verifica non devono avvenire al di fuori degli orari lavorativi e non devono interferire con il regolare funzionamento delle attività del Gruppo Splio. Nel caso in cui la verifica rischi di interferire con l'adeguato funzionamento delle attività del Gruppo Splio, avrà diritto ad ottenere un periodo di tempo supplementare per realizzare la necessaria organizzazione della missione di verifica, se

possibile. *The audit operations must not take place outside of working hours and must not disrupt the smooth operation of the activities of the Splio Group. In the event where the audit risks disrupting the proper functioning of the activities of the Splio Group, it will be entitled to obtain additional time in order to make the necessary arrangements for the audit mission, if possible.*

15.8 Il soggetto che svolge la verifica invierà a Splio una relazione di verifica scritta, a titolo gratuito, in maniera tale che Splio potrà rispondere con osservazioni e obiezioni. In caso di contestazioni o obiezioni di Splio, le Parti si incontreranno in un'apposita riunione di commissione al fine di accertare i rimanenti punti oggetto di contestazione e porvi rimedio. La relazione di verifica e tutte le discussioni nel quadro della verifica sono riservate, in base alle condizioni dell'articolo sulla riservatezza. Qualora la suddetta relazione concluda che le misure di sicurezza non sono adeguate o sufficienti, o riveli alcune carenze o non conformità ai requisiti stabiliti nel presente Contratto e/o alle disposizioni legali in vigore e/o agli standard praticati, Splio realizzerà gli interventi correttivi nelle tempistiche da concordare tra le Parti. *An audit report will be sent in writing to Splio by the auditor, free of charge, such that Splio can make any observations or objections. In the case of dispute or objection by Splio, the Parties shall meet in an ad hoc committee meeting in order to ascertain the points remaining in dispute and to remedy them. The audit report and all discussions within the framework of the audit are confidential, under the conditions of the article Confidentiality. If the said report concludes that the security measures are not appropriate or sufficient, or reveals certain deficiencies or non-conformance with the requirements set out in this Contract and/or the applicable legal provisions and/or the standards in force, Splio shall put corrective actions in place within timeframes to be agreed between the Parties.*

16. LOTTA CONTRO LA CORRUZIONE FIGHT AGAINST CORRUPTION

Le Parti garantiscono il rispetto di tutte le normative anticorruzione e anti-influenza applicabili. Pertanto, le Parti si astengono e condannano qualsiasi comportamento o atto che possa essere qualificato come corruzione attiva o passiva, diretta o indiretta, verso o da parte di enti pubblici o privati, o come complicità in traffici, corruzione o favoritismi. In questo contesto, ciascuna Parte si impegna a fornire all'altra tutta l'assistenza necessaria per rispondere a qualsiasi richiesta di un'autorità debitamente autorizzata in materia di lotta alla corruzione e al traffico di influenza. *The Parties guarantee to comply with all applicable regulations concerning the fight against corruption and influence peddling. Thus, the Parties refrain from and condemn any behaviour or facts that may be qualified as active or passive, direct or indirect corruption, towards or on the part of private or public entities, or complicity in traffic, corruption or favouritism. In this context, each Party undertakes to provide all necessary assistance to the other Party to respond to any request relating to the fight against corruption and trading in influence from a duly authorised authority.*

17. CONFORMITÀ ALLA LEGISLAZIONE SUL LAVORO COMPLIANCE WITH EMPLOYMENT LEGISLATION

Splio si impegna a rispettare e a far rispettare le norme in materia di lavoro, in particolare per quanto riguarda la salute e la sicurezza del proprio personale. Splio è personalmente responsabile del pagamento dei contributi previdenziali, degli oneri e delle imposte relativi alla fornitura dei Servizi e si impegna a rispettare tutti i suoi obblighi sociali e fiscali. In particolare, Splio si impegna a rispettare le disposizioni del Codice del Lavoro relative al divieto di lavoro nero. Splio dichiara di essere regolarmente iscritta al registro delle imprese e delle società della propria sede legale e certifica sul proprio onore che i dipendenti che forniscono i servizi sono regolarmente assunti. Splio certifica di non utilizzare lavoro minorile o qualsiasi altro tipo di lavoro che violi i principi fondamentali riconosciuti dall'Organizzazione Internazionale del Lavoro. *Splio undertakes to comply with and ensure compliance with labour regulations, particularly with regard to its staff, in terms of health and safety. Splio is personally responsible for the payment of social security contributions, charges and taxes relating to the performance of the Services, and undertakes to comply with all its social and tax obligations. Splio declares that it is duly registered with the trade and companies register of its registered office and certifies on its honour that the employees performing the services are duly employed. Splio certifies that it does not use child labour or any other type of labour in violation of the fundamental principles recognised by the International Labour Organisation.*

18. STIPULE VARIE MISCELLANEOUS STIPULATIONS

18.1 Il Gruppo Splio potrà utilizzare nelle comunicazioni con altri clienti o potenziali tali o presso terzi in generale, il nome, i marchi registrati e il logo del Cliente e/o del gruppo al quale esso appartiene (compresi i Beneficiari) e, altresì, una descrizione generale dei Servizi forniti al Cliente (compresi i Beneficiari) nelle sue presentazioni, informazioni, case studies e altre forme di informazione promozionale anche, per esempio, all'interno di richieste di partecipazione a gare, di comunicati stampa, di brochure, report, comunicazioni, white paper, mezzi di comunicazione elettronica quali e-mail e pagine web. *The Splio Group may use in communication with any other client, prospective client or any third party in general, the name, trademarks and logo of the Client and/or the group to which the Client (including any Beneficiary) belongs and a general description of the Services supplied to the Client (including any Beneficiary) in its presentations, information, case studies and other promotional information including, for example: in responses for calls for tender, in press releases, brochures, reports and statements, mails, white papers and electronic media such as emails and web pages.*

18.2 Tenuto conto del carattere intuitu personae del Contratto, le Parti non potranno cederlo a terzi senza previo consenso scritto dell'altro contraente. Tale principio è valido nel caso in cui il trasferimento sia totale o parziale, e a titolo oneroso o gratuito, salvo i casi di ristrutturazione del cedente, in particolare a causa di fusioni, incorporazioni, acquisizioni, trasferimenti intragruppo, scissioni, conferimenti parziali, cambi di controllo, nei cui casi il Contratto sarà trasferito di pieno diritto a entità giuridiche che acquisiscano l'azienda oppure che subentri alla stessa, a condizione che detta persona giuridica non sia un concorrente diretto dell'altra Parte. Fatto salvo quanto precede, il Cliente riconosce ed accetta che Splio potrà ricorrere a servizi di factoring di terze parti, trasferendo ad esse la gestione o la titolarità dei propri crediti verso i Clienti derivanti dal presente Contratto. *Given the intuitu personae of the Contract, the Contract may not be assigned by the Parties to any third party without the prior, written consent of its co-contractor. This principle is valid whether the transfer is total or partial, and whether it is free or for payment, except in the case of restructuring of the transferring party, especially by means of merger, absorption, acquisition, intra-group disposals, split or partial addition of assets, or change of control, in which the Contract shall be transferred by full right to the legal entity that is taking it over or is substituted, provided that the take-over or substituted entity is not a direct competitor of the other Party. Notwithstanding the above, the Client acknowledges and accepts that Splio may use third party factors and transfer to them the management or ownership of the claims against the Client of which Splio may be the beneficiary under the Contract.*

18.3 Splio potrà subappaltare (i) tutti o parte dei propri obblighi ad altre entità del Gruppo Splio, (ii) tutti o parte degli obblighi relativi all'hosting fisico dei propri server oppure l'inoltro di Messaggi Elettronici ai destinatari (iii) tutti o parte dei suoi obblighi legati all'esecuzione dei servizi SaaS. In questi casi, Splio informa in anticipo e per iscritto il Cliente di eventuali modifiche previste riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di altri subappaltatori. Queste informazioni indicheranno le attività di elaborazione subappaltate, l'identità e i dettagli di contatto del subappaltatore. Il Cliente ha un periodo di trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricezione di tali informazioni per presentare le sue obiezioni. Questo subappalto può essere eseguito solo se il Cliente non ha sollevato alcuna obiezione durante il periodo concordato. Splio resta in ogni caso la sola responsabile dell'esecuzione dei Servizi subappaltati e si fa garante del rispetto dei medesimi da parte dei propri subappaltatori. In caso di rifiuto da parte del Cliente di un subappaltatore, le Parti si riuniranno entro otto (8) giorni lavorativi dalla data del rifiuto per valutare una soluzione alternativa; se il Cliente mantiene il proprio rifiuto, e solo in questo caso, ogni

Parte può risolvere il presente Contratto con un preavviso di tre (3) mesi inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno all'altra Parte. *Splio may subcontract (i) all or part of its obligations to any other entity in the Splio Group, (ii) all or part of its obligations related to physical hosting of its servers or routing of Electronic Messages to recipients, or (iii) all or part of its obligations linked to the execution of the SaaS Services. In those cases, Splio informs previously and in writing the Client of any intended changes concerning the addition or replacement of other subprocessors. This information will indicate the subcontracted processing activities, the identity and contact details of the subprocessor. The Client has a period of thirty (30) working days from the date of receipt of such information to present its objections. This subcontracting may be done only if the Client has not make any objection during the agreed period. In any event Splio shall remain solely responsible for performance of the sub-contracted Services and shall guarantee compliance by subprocessors of its obligations. In case the Client refuses any subprocessor, the Parties shall meet within eight (8) working days from the date of the refusal in order to evaluate an alternative solution; if the Client maintains his refusal, and only in this case, each Party may terminate ipso jure (without any legal formalities) the present Contract with a three (3) months period notice sent by registered letter with acknowledgment of receipt.*

18.4 Nel caso in cui una o più disposizioni o parte di un'unica disposizione, del presente Contratto vengano ritenute nulle ai sensi di legge o in seguito ad una decisione definitiva di un tribunale competente, le altre disposizioni manterranno la loro piena validità ed efficacia. Le Parti negoziano in buona fede al fine di sostituire la disposizione non valida con una valida. *If one or several provisions or a part of same provision of this Contract are held to be invalid or declared as such under any law, regulation or following a final decision from a competent court, the other provisions shall remain in full force and effect. The Parties shall then negotiate in good faith in order to replace the invalid provision by a valid one.*

18.5 Nel caso in cui una delle Parti manchi di contestare l'inadempimento dell'altra Parte di qualsiasi obbligo previsto dalle presenti Condizioni, tale comportamento non potrà essere interpretato quale esonero futuro da tali obblighi. *The act by either party of not claiming a breach by the other party to any obligations contained in these conditions, cannot be interpreted for the future as a waiver of the obligation in question.*

18.6 Nessuna delle Parti potrà prendere impegni in nome e per conto dell'altra. Inoltre, ciascuna delle Parti rimane l'unica responsabile delle proprie azioni, asserzioni, impegni, prestazioni, prodotti e personale. *No Party may make a commitment in the name of and/or on behalf of the other. In addition, each Party shall remain solely responsible for its acts, allegations, commitments, services, products and personnel.*

18.7 Resta inteso che, in caso di scadenza o risoluzione del Contratto per qualsivoglia ragione, tutte le disposizioni che per natura debbano permanere valide, compresi i termini "Responsabilità" e "Riservatezza", resteranno in vigore e pienamente efficaci, al pari di tutte le disposizioni che riflettono la volontà delle Parti di garantirne la validità e l'efficacia successivamente a tale risoluzione. *It is specified that any provisions that by their nature should survive expiration or termination of the Contract, for any reason whatsoever, including the terms "Liability" and "Confidentiality" shall remain in force upon termination of the Contract as well as any provision reflecting the will of the Parties to ensure it survives the termination of the Contract.*

18.8 Il presente Contratto è regolato dalla legge di Italia. *This Contract shall be governed by the law of Italy.*

18.9 In caso di controversia relativa all'esistenza, alla firma, alla validità, all'esecuzione e/o all'interpretazione del presente Contratto, le Parti si impegnano a tentare inizialmente una composizione amichevole. A tale scopo, ogni Parte nominerà un rappresentante. Il compito di ogni rappresentante sarà di incontrare il rappresentante dell'altra Parte per tentare l'individuazione di una soluzione alla controversia. I rappresentanti incaricati si riuniranno con la frequenza ritenuta necessaria dalle Parti per raccogliere tutte le informazioni necessarie per risolvere la controversia e tentare di individuare una soluzione amichevole, che suggeriranno per iscritto alle Parti. Le dichiarazioni scritte o verbali delle composizioni amichevoli presentate durante la relativa procedura saranno considerate Informazioni Riservate. Qualora il tentativo non riesca a raggiungere una composizione amichevole alla fine di un periodo di (30) giorni di calendario a decorrere dalla spedizione della comunicazione di controversia tra di esse, le Parti riprenderanno la rispettiva libertà di azione. *In the event of a dispute arising from the existence, the signing, the validity, the performance and/or the interpretation of this Contract, the Parties undertaken initially to try to resolve it amicably. The task of each representative will be to meet the representative of the other Party to try to find a solution to the dispute. The appointed representatives will meet as often as the Parties consider it necessary to gather all the information necessary to resolve the dispute and to try to find an amicable solution, which they will suggest in writing to the Parties. The written or verbal declarations or the amicable settlements presented during the procedure for amicable settlement will be considered to be Confidential Information. If this attempt fails to reach an amicable settlement at the end of a period of thirty (30) calendar days with effect from the dispatch by one of the Parties to the other of the notification of the dispute, the Parties will resume their freedom of action.*

18.10 IN CASO DI MANCATO RAGGIUNGIMENTO DI UNA COMPOSIZIONE AMICHEVOLE COME PREVISTO NEL PRESENTE CONTRATTO, LA COMPETENZA PER LE CONTROVERSIE RELATIVE ALLA VALIDITÀ, ESECUZIONE O INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO, VIENE ESPRESSAMENTE ATTRIBUITA A CORTE DI MILANO. *IN THE EVENT OF THE FAILURE TO REACH AN AMICABLE SOLUTION SET OUT IN THIS CONTRACT, ANY DISPUTE RELATING TO THE VALIDITY, PERFORMANCE OR INTERPRETATION OF THE CONTRACT, COMPETENCE IS EXPRESSLY ATTRIBUTED TO COURT OF MILAN.*

18.11 Il presente Contratto è redatto nella lingua della sede di Splio e in inglese; la lingua locale farà fede in caso di conflitti tra le due lingue. *This Contract is written in the language of the place of localization of Splio and the English language; the local language shall prevail in case of any conflicts between the two languages.*

Allegato 1 dell' ALLEGATO A - CGV : PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI NEL CONTESTO DELL' SUBAPPALTATORI - nomina di Splio COME RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DATI [Appendix 1 of Annex A - General Terms and Conditions: PROTECTION OF PERSONAL DATA IN THE CONTEXT OF SUBCONTRACTING - Appointment of Splio AS A DATA PROCESSOR]

A titolo introduttivo, si precisa che, ai fini della corretta comprensione delle disposizioni del presente Allegato, i termini "titolare del trattamento", "responsabile del trattamento", "autorità di controllo", "interessati", "valutazione d'impatto sulla protezione dei dati" e "trattamento" hanno il significato definito dalla "Legge applicabile in materia di protezione dei dati personali" (art. 4 GDPR), siano essi utilizzati al singolare o al plurale. *By way of introduction, it is specified that, for the proper understanding of the provisions of this Appendix, the terms "controller", "processor", "supervisory authority", "data subject", "data protection impact assessment" and "processing" have the meaning defined by the Applicable Personal Data Protection Legislation (art.4 GDPR), whether they are used in the singular or in the plural.*

The purpose of this Appendix is to govern the processing of Data that will be implemented by the Client using the Splio platform and in connection with the use of the Services. *El objeto del presente Anexo es regular el tratamiento de los Datos que serán implementados por el Cliente utilizando la plataforma Splio y en relación con el uso de los Servicios.*

Il Gruppo Splio e il Cliente (compreso il Beneficiario) si impegnano a elaborare i Dati relativamente alla Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali. *The Splio Group and the Client (including Beneficiary) undertake to process the Data with respect of the Applicable Personal Data Protection Legislation.*

A tale riguardo, e nella misura in cui i Dati del Cliente contengano dati personali, raccolti direttamente dal Cliente presso gli interessati (clienti personali del Cliente) il Cliente designa Splio quale responsabile del trattamento dei Dati dei propri clienti e potenziali e/o del Beneficiario, per quanto riguarda strettamente l'ambito dei servizi realizzati ai sensi del Contratto. *In this respect, insofar as the Client Data do contain data of a personal nature, collected directly by the Client from the individuals (own clients of the Client), the Client shall entrust Splio with the processing of its customers and prospective Clients' and/or Beneficiary Data within the strict framework of the Services performed under the Contract.*

I Dati interessati sono: nome, cognome, genere, numero di telefono, indirizzo e-mail e postale, data compleanno, numero di clienti del Cliente, numero di carta fedeltà (per Splio Mobile Wallets: numero della carta di invito, numero del coupon e i dati comportamentali conservati durante l'utilizzo del Pass da parte dell'Utente finale) e dati comportamentali (ad esempio il numero di e-mail e SMS inviati, i messaggi di apertura e click, i contatti non validi, i carrelli abbandonati, informazioni sulle ricevute degli ordini con il nome e il numero di prodotti acquistati, il totale e gli sconti, link alle pagine visitate sul sito del Cliente). Dati sulle abitudini, informazioni relative ai contratti (rapporti contrattuali, interessi in prodotti, servizi o contratti), storia dei clienti, dati di connessione (indirizzo IP, log...), dati sulla reattività dei canali.

La piattaforma Splio consente al Cliente di creare "campi personalizzati".

The Data concerned are: name, surname, gender, phone number, e-mail and post address, anniversary date, number of Client's customers, loyalty card number (for Splio Mobile Wallets: invitation card number, coupon number and behavioral data kept during the time the End User uses the Pass) and behavioural data (for example the number of e-mails and SMS sent, the e-mails opening and click, the invalid contacts, abandoned carts, information on order receipts with the name and number of products purchased, the total and discounts, links to the pages visited on the Client's site). Data on habits, information related to contracts (contractual relationships, interests in products, services or contracts), customer history, connection data (IP address, logs ...), channel reactivity data.

The Splio platform allows the Client to create "personalized fields".

Le categorie delle operazioni effettuate sui Dati nell'ambito dei trattamenti subappaltati a Splio dal Cliente e le finalità di elaborazione eseguite, tramite la piattaforma Splio, per l'esecuzione dei Servizi SaaS sono: *The categories of operations carried out on the Data as part of the processing subcontracted to Splio by the Client and the purposes of processing done, via the Splio platform, for the execution of the SaaS Services are:*

1- Gestione e monitoraggio dei rapporti con i clienti del Cliente, i prospect e, più in generale, i contatti del Cliente, tra cui, in particolare, l'esecuzione di operazioni di prospezione commerciale attraverso l'implementazione di Campagne di comunicazione multicanale e personalizzata per gli interessati al trattamento; e/o *Management and monitoring of relations with the Client's customers, prospects and, more generally, contacts of the Client, including, in particular, the performance of operations of commercial prospecting via the implementation of multi-channel and personalised communication Campaign for the data subjects concerned by the processing; and/or*

2- Misurazione del pubblico, allo scopo per il Cliente di istituire statistiche dei risultati delle Campagne, Deliverability e segmentazione; *Measure of audience which purpose for the Client is the establishment of statistics of the Campaigns' results, Deliverability and segmentation;*

3- Gestire il programma di loyalty del Cliente i cui scopi sono: gestione della fedeltà (fidelizzazione del consumatore finale attraverso i vantaggi); assegnazione dei punti e assegnazione dei premi; *Manage the Client's loyalty program, whose purposes are: loyalty management (building end-consumer loyalty through benefits); points and reward allocation.*

4- Conduzione e preparazione di studi, analisi, relazioni e statistiche associate, compresa la costruzione di modelli predittivi (calcolo di aggregati, applicazione di algoritmi, calcolo e applicazione di modelli predittivi); e/o *Carrying out and preparing studies, analyses, reporting and associated statistics, including the construction of predictive models (calculation of aggregates, application of algorithms, calculation and application of predictive models); and/or*

5- Gestione delle richieste di persone che esercitano i loro diritti sui propri dati (in particolare attraverso la Black List/Elenco dei destinatari esclusi), il cui scopo da parte del Cliente è quello di rispettare i diritti delle persone. *Management of individuals requesting to exercise their rights over their Data (in particular via the Blacklist) which purpose for the Client is to respect the rights of the individuals.*

6- Restituzione e distruzione dei Dati. *Restitution and destruction of the Data.*

Natura delle operazioni di trattamento dei Dati/ Nature of Data processing operations

-la registrazione, l'accesso, l'utilizzo, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione e archiviazione dei Dati, la trasformazione e la strutturazione, la riconciliazione, la de-duplicazione e la cancellazione dei Dati, l'importazione, l'esportazione e la segmentazione *recording, access, use, communication by transmission, dissemination and storage of Data, transformation and structuring, reconciliation, de-duplication and deletion of Data, import, export and segmentation*

- archiviazione, hosting, backup, analisi, organizzazione, consultazione, verifica e utilizzo dei Dati *storage, hosting, backup, analysis, organisation, consultation, cross-checking and use of Data*

- trasmissione dei file dei clienti e, più in generale, dei contatti dei clienti, comprese le migliori possibilità relazionali, agli strumenti di attivazione dei clienti *transmission of customer files and more generally Client's contacts, including the best relational possibilities, to the Client's activation tools.*

Dati stakeholder sono singoli clienti, potenziali clienti e, più in generale, contatti del Cliente e/o del Beneficiario (compresi i visitatori del sito web del Cliente). *Data subjects are individual customers, prospects, and more generally contacts of the Client and/or the Beneficiary (including visitors to the Client's website).*

I Dati sono conservati per la durata del Contratto e per un periodo massimo di tre (3) mesi dalla data di scadenza o di scadenza del Contratto (cfr. **Paragrafo "Restituzione e cancellazione dei dati"**). *The Data are kept for the Contract Term and for a maximum period of three (3) months from the effective termination or expiration date of the Contract (cf. paragraph below "Return and deletion of Data").*

A. Di conseguenza il Gruppo Splio, nella sua qualità di Responsabile del Trattamento o di Sub-Responsabile relativamente alla Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali: *Therefore the Splio Group, in its capacity as a Data Processor or sub-Data Processor with regards to the Applicable Personal Data Protection Legislation:*

- riconosce che il Cliente e/o il Beneficiario, nella sua qualità di titolare del trattamento, determina lo scopo e stabilisce i mezzi per l'effettuazione del trattamento dei Dati trasmessi dal Cliente a Splio in virtù del presente Contratto, oppure raccolti durante esecuzione del Contratto *recognises that the Client and/or the Beneficiary, in its capacity as data controller, determines the purpose and means of implementation of the processing of the Data sent by Client to Splio under the Contract, or otherwise collected during performance of the Contract;*
- si impegna a trattare i Dati conformemente alle istruzioni ricevute dal Cliente (la descrizione dei Servizi SaaS scelti dal Cliente è indicata nelle Condizioni Particolari), fermo restando che il Cliente autorizza Splio a procedere al loro trattamento all'esclusivo fine di eseguire il Contratto; se Splio ritiene che un'istruzione costituisca una violazione del regolamento sulla protezione dei dati applicabile, informa il Cliente e/o il Beneficiario *undertakes to process the Data as instructed by the Client (the SaaS Services description chosen by the Client is indicated in the Specific Conditions), provided that the Client authorises Splio to process it for the sole purpose of performing the Contract ; if Splio considers that an instruction constitutes a breach of the applicable Data Protection Regulation, it shall inform the Client and/or the Beneficiary;*
- si impegna a non trasferire Dati a terze parti (tranne i subappaltatori del Gruppo Splio) *undertakes not to transfer Data to third parties (except for the Splio Group's subprocessors);*
- si impegna, alla luce della natura dei Dati e dei rischi associati al relativo trattamento, dei più recenti progressi tecnici e della buona prassi di settore, dei costi di implementazione, e della natura, finalità, contesto e motivazione del trattamento, a implementare tutti gli adeguati mezzi organizzativi e tecnici per preservare la sicurezza e la riservatezza dei Dati (art. 32 GDPR) e, nello specifico, a impedire che siano alterati, danneggiati, o che venga consentito l'accesso a terze parti non autorizzate *undertakes, in light of the nature of the Data and risks associated with its processing, the latest technical progress and good practice of the industry, the costs of implementation, and the nature, scope, context and purpose of the processing, to implement all appropriate technical and organisational means to preserve Data security and confidentiality (art. 32 GDPR) and, specifically, prevent them from being distorted, damaged or allow unauthorised third parties to have access.*

Splio accetta di attuare le seguenti misure di sicurezza: *Splio agrees to implement the following security measures:*

- a) la creazione di pseudonimi e la codifica dei Dati, ove possibile e necessario *the creation of pseudonyms and the encryption of the Data when possible and necessary*
- b) i mezzi per garantire la coerenza della riservatezza, integrità, disponibilità e durata dei sistemi e dei servizi del Trattamento *the means to ensure the consistency of the confidentiality, integrity, availability, and durability of the Processing systems and services*
- c) i mezzi per ripristinare tempestivamente la disponibilità dei Dati e l'accesso a tali Dati, in caso di incidente fisico o tecnico *the means to restore the availability of the Data and the access thereto in a timely manner, in the event of a physical or technical incident*
- d) una procedura volta a verificare, analizzare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza del Trattamento *a procedure designed to regularly test, analyze, and evaluate the effectiveness of the technical and organizational measures to ensure the safety of the Processing.*

- controlla che le persone autorizzate a trattare i Dati si impegnino a rispettare la riservatezza o siano soggette a un adeguato obbligo legale di riservatezza *oversees that the people authorised to process the Data undertake to respect confidentiality or are subject to an appropriate legal confidentiality obligation*

- si impegna a non sfruttare o utilizzare i Dati raccolti o assegnati per l'esecuzione del Contratto per le proprie esigenze, e/o per conto di terzi *undertakes to not exploit or use Data collected or assigned to it for performance of the Contract for its own needs, and/or on behalf of third parties*

- Inoltre, Splio si impegna, nel caso in cui riceva una richiesta da parte di un interessato di esercitare i propri diritti in materia di protezione dei dati, a non rispondere autonomamente, ma a informare il Cliente immediatamente e senza ritardo al momento del ricevimento di tale richiesta, e al più tardi entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento di tale richiesta. Tale informativa sarà accompagnata dalla comunicazione da parte di Splio di tutti i dati e gli elementi utili al Cliente per l'evasione delle richieste e la predisposizione di adeguate risposte a tali richieste per l'esercizio dei propri diritti da parte degli interessati *Furthermore, Splio undertakes, in the event of receipt of a request to exercise Data protection rights by a data subject, not to respond itself but to inform immediately the Client and without delay upon receipt of such a request, and no later than five (5) working days from receipt of said request. This information shall be accompanied by the communication by Splio of all information and elements that would be useful to the Client for the processing of requests and the preparation of appropriate responses to said requests to exercise their rights by the persons concerned*

- realizzerà le misure organizzative che consentono al Cliente di rispettare il diritto delle persone di accedere ai propri Dati, di ottenerne la correzione, la limitazione o la cancellazione, o di impedirne il trattamento, ovvero di esercitare il loro diritto a non essere soggetti ad una decisione basata su processi automatizzati, ivi inclusa la profilazione *shall put in place organisational measures enabling the Client to respect the people right of access to their Data, the right to obtain correction, limitation, deletion of their Data or to prevent processing of their Data, the right not to be subject to a decision based solely on automated processing, including profiling*

- dovrà ragionevolmente aiutare il Cliente a realizzare la **Valutazione di Impatto del trattamento (DPIA, cioè Data Protection Impact Assessment)** e conservare tutti i documenti necessari che consentano al Cliente di dimostrare il proprio rispetto della Legislazione sulla protezione dei dati personali applicabile *shall reasonably help the Client to realize **Privacy Impact Assessment (PIA)** and keep all necessary documents allowing the Client to demonstrate his respect of the Applicable Personal Data Protection Legislation*

- dovrà ragionevolmente assistere il Cliente in caso di **violazione di dati (Data Breach)**. Splio notificherà al Cliente qualsiasi Data Breach non appena possibile e in tutti i casi entro settantadue (72) ore al massimo dopo aver qualificato l'incidente come Data Breach ai sensi del GDPR (definizione GDPR = "una violazione della sicurezza che comporta la distruzione, la perdita, l'alterazione, la divulgazione non autorizzata o l'accesso accidentale o illegale ai dati personali trasmessi, conservati o altrimenti trattati"). Tale notifica deve essere accompagnata da tutta la documentazione pertinente per consentire al Titolare del trattamento, se necessario, di notificare l'eventuale violazione all'autorità di controllo competente e agli interessati. *Shall reasonably assist the Client in case of Data breach. Splio shall notify the*

Client of any Data Breach as soon as possible and in all cases within a maximum of seventy-two (72) hours after qualifying the incident as a Data Breach as defined by the GDPR (GDPR definition = "a breach of security resulting in the accidental or unlawful destruction, loss, alteration, unauthorised disclosure of or access to personal data transmitted, stored or otherwise processed"). Such notification shall be accompanied by any relevant documentation to enable the Controller, if necessary, to notify the competent supervisory authority and the data subjects of the breach, if any.

Subappaltatori Subprocessors

Nel caso in cui stipuli contratti con subappaltatori, Splio si impegna (1) a imporre ad essi tutti i necessari obblighi volti a garantire il rispetto della riservatezza, sicurezza, disponibilità e integrità dei Dati, e che tali Dati non possano essere trasferiti o concessi in prestito a terze parti, o utilizzati per finalità diverse da quelle previste dal presente Contratto, e garantisce che i suddetti subappaltatori rispettino i relativi obblighi; y (2) assicurarsi che i subappaltatori forniscano garanzie sufficienti sull'attuazione di misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che il trattamento dei Dati sia conforme ai requisiti della legislazione applicabile in materia di protezione dei dati personali e delle autorità di controllo spagnole ed europee in materia di protezione dei dati *In the event where Splio contracts with subprocessors, Splio undertakes (1) to impose on its subprocessors all necessary obligations to ensure that the confidentiality, security, availability and integrity of the Data are respected, and that the Data cannot be transferred or lent to a third party, or used for purposes other than those set out in this Contract, and guarantees that the above mentioned subprocessor(s) will respect their obligations; and to ensure that subsequent subprocessors provide sufficient guarantees as to the implementation of appropriate technical and organizational measures so that Data processing meets the requirements of the applicable Applicable Personal Data Protection Legislation and of the Spanish and European Data Protection supervisory authorities.*

I Subappaltatori di Splio sono indicato sul Splio website nella Sezione Subappaltatori <https://www.splio.com/data-subprocessors/>
The current Splio's subprocessors are indicated on Splio website on Section Subprocessors <https://www.splio.com/data-subprocessors/>

Splio può (i) raccogliere dati statistici e altre informazioni relative all'uso dei Servizi SaaS da parte del Cliente e (ii) utilizzare dati comportamentali degli Utilizzatori Finali [tendenze di navigazione (clic sugli elementi del menu di navigazione) ; tasso di utilizzo dei tipi di filtri alla creazione della Campagna; confronto dei tassi di utilizzo di diverse funzionalità della piattaforma (ad esempio generazione di relazioni, creazioni di filtri, invio di campagne)] provenienti dai Servizi SaaS in forma aggregata per la gestione delle operazioni e per elaborare analisi statistiche che consentano a Splio di decidere l'orientamento dell'evoluzione dei Servizi SaaS e degli sviluppi associati [le clausole i) e ii) sono collettivamente chiamate "Analisi di Servizio"]. Splio può rendere pubbliche le Analisi di Servizio ; tuttavia, le Analisi di Servizio non integreranno i Dati del Cliente, le sue informazioni personali o le sue Informazioni Riservate in una forma che potrebbe consentire di identificare il Cliente o qualsiasi persona. Splio si riserva tutti i diritti di proprietà intellettuale sulle Analisi di Servizio. *Splio may (i) compile statistical data and other information related to the Client's use of SaaS Services, and (ii) use End User's behavioral data [navigation trends (click on navigation menu items); rate of use of filter types at Campaign creation; comparison of usage rates for several platform features (e.g. reporting, filter creation, campaign sending)] from SaaS Services in an aggregate form for operations management and for statistical analysis to enable Splio to decide the direction of the evolution of SaaS Services and related developments (clauses (i) and (ii) are collectively referred to as "Service Analyzes"). Splio can make the Services Analyzes public; however, Service Analyzes will not integrate Client Data, personal information or Confidential Information in a form that may identify the Client or any individual, Splio reserves all intellectual property rights in Services Analyzes.*

Restituzione e cancellazione dei Dati Return and deletion of Data

Prima della data di efficacia della risoluzione o di scadenza delle Condizioni Particolari, per qualsiasi motivo il Cliente può recuperare i Dati conservati nella piattaforma del Gruppo Splio in formato leggibile, conformemente con le condizioni seguenti: *Before the effective date of termination or expiry of the Specific Conditions, for any reason, the Client may recover the Data hosted on the Splio Group platform in a readable form, in compliance with the following conditions:*

- il Cliente esporta autonomamente i propri Dati, senza essere soggetto a fatturazione. Tale restituzione coincide con la fornitura dei Dati, non collegata ad alcun servizio di supporto, sviluppo o conversione dei Dati o della loro architettura *either the Client autonomously exports its Data, which is not subject to billing. This return consists of a provision of the Data, which is not associated with any service of support, development or conversion of the Data or their architecture*
- oppure, entro il termine massimo di tre (3) settimane prima della data di efficacia della Risoluzione o di scadenza delle Condizioni Particolari, il Cliente trasmette la propria richiesta a Splio mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, affinché Splio esporti e restituisca i Dati; in questo caso Splio emetterà una fattura forfettaria di 400 euro al netto di imposte per un'esportazione semplice dei Dati disponibili. Qualsiasi richiesta specifica di supporto per la restituzione, la migrazione dei Dati verso un altro sistema che possa prevedere degli sviluppi specifici, operazioni per la conversione dei Dati, o servizi di consulenza o assistenza tecnica, saranno oggetto di studio e di preventivo emesso da Splio. *or, within a maximum period of three (3) weeks preceding the effective date of termination or expiry of the Specific Conditions, the Client sends its request to Splio by registered letter with acknowledgement of receipt, in order for Splio to export and return the Data; in this case, Splio will invoice a flat rate fee of 400 euros excluding taxes for a raw export of the available Data. Any specific request for support in the return, migration of the Data to another system that may include specific developments, operations for conversion of the Data, or services of advice or technical assistance, will be the subject of a study and a quotation issued by Splio.*

In ogni caso, Splio cancellerà tutte le copie e i backup dei Dati conservati nei sistemi informatici entro un termine massimo di tre (3) mesi dalla data effettiva della risoluzione o della scadenza delle Condizioni Particolari, salvo che essi debbano essere conservati ai sensi di legge, nel qual caso gli stessi saranno adeguatamente bloccati. *In any event, Splio will delete all copies and backups of the Data hosted on the IT systems of Splio within a maximum period of three (3) months from the effective date of termination or expiry of the Specific Conditions, unless by legal imperative they should be conserved, in which case, they should be kept properly blocked.*

Audit e verifiche Audits and verifications

Il Cliente ha il diritto di effettuare qualsiasi verifica che ritenga utile per accertare l'adempimento da parte di Splio degli obblighi in materia di sicurezza, riservatezza e, più in generale, di protezione dei dati, in particolare degli obblighi derivanti dal Contratto e dalla Legislazione Applicabile in materia di Protezione dei Dati Personali, in particolare attraverso audit o ispezioni, secondo i termini e le condizioni stabiliti nella sezione "Audit" delle Condizioni Generali. *The Client has the right to carry out any verification it deems useful to ascertain Splio's compliance with its obligations in terms of security, confidentiality and more generally Data protection, in particular its obligations under the Contract and the Applicable*

Personal Data Protection Legislation, in particular by means of audits or inspections, under the terms and conditions set out in the "Audit" section of the General Conditions.

B. A sua volta il Cliente, nella sua qualità di titolare del trattamento relativamente alla Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali: *For its part, the Client in its capacity as a data controller with regards to the Applicable Personal Data Protection Legislation:*

- si impegna a conformarsi alla Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali nella propria qualità di titolare del trattamento. *undertakes to comply with the Applicable Personal Data Protection Legislation in its capacity as data controller*
- riconosce di dover adottare tutti i provvedimenti necessari, presso le autorità amministrative o giudiziarie competenti, per l'esecuzione del trattamento dei dati personali nella propria qualità di titolare del trattamento; *recognises that it must take the necessary steps, before the competent judicial or administrative authority for the implementation of the processing of personal data in its capacity as data controller*
- si impegna, laddove necessario, a prendere tutte le misure necessarie ad assicurare la legalità dei trasferimenti internazionali di dati a carattere personale; *undertakes, if appropriate, to take all necessary measures to ensure the lawfulness of international transfers of personal data*
- si impegna a implementare le misure necessarie al fine di raccogliere il consenso dei titolari di dati personali, qualunque sia la modalità di raccolta di tali dati, in particolare per quanto riguarda l'utilizzo di cookies che richiedano un tale consenso; *undertakes to implement the necessary measures to obtain consent of holders of personal data, regardless of the method used to collect such data, especially with regard to use of cookies that require such consent*
- si impegna più generalmente a conformarsi alla Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali nella propria qualità di titolare del trattamento. *undertakes more generally to comply with the Applicable Personal Data Protection Legislation in its capacity as data controller.*

Il Cliente sarà il solo responsabile della raccolta dei Dati del Cliente per finalità di direct marketing e per le informazioni da fornire alle persone nel momento di tale raccolta. Il Cliente deve prima ottenere dal destinatario il consenso libero, specifico, consapevole e inequivocabile (atto chiaro e positivo) a ricevere il Messaggio Elettronico, indipendentemente dal canale, e deve conservare la prova di tale consenso, nonché qualsiasi informazione sulla raccolta dei dati (data, origine, indirizzo IP, ecc.). *The Client shall be solely responsible for collecting the Client's Data for direct marketing purposes and information to be provided to individuals at the time of this collection. The Client must first obtain the free, specific, informed and unequivocal consent (clear and positive act) from the recipient to receive the Electronic Message, irrespective of the channel, and must keep proof of this consent, as well as any information on the data collection (date, origin, IP address, etc.).*

Le caselle "pre-ticked" (preselezionate) che rendono possibile presupporre il consenso della persona ("opt-out") non sono consentite dalla legge. Analogamente, l'accettazione delle condizioni generali dell'utente da parte del Cliente non è un metodo sufficiente per ottenere il consenso dalla persona. *The "pre-ticked" boxes which make it possible to assume the consent of the individual ("opt-out") are not lawfully admitted. Similarly, the acceptance of the Client's general user conditions is not a sufficient method for gaining the individual's consent.*

Per quanto riguarda l'utilizzo dei servizi SaaS Splio Mobile Wallets, se il Cliente utilizza un esempio di modulo di raccolta Dati fornito da Splio, il Cliente resta responsabile di tale trattamento e resta l'unico responsabile della scrittura di dichiarazioni di informazione obbligatorie e di misure per la raccolta del consenso delle persone. *With regards to the use of the Splio Mobile Wallets SaaS Services, if the Client uses an example of a Data collection form provided by Splio, the Client shall remain responsible for this treatment and shall remain solely responsible for the writing of mandatory information statements and measures for the collection of the consent of the individuals.*

Nel momento in cui vengono raccolti i Dati, il Cliente deve comunicare alla persona le seguenti informazioni in particolare: *At the time of the Data Collection the Client must inform the individual of the following information in particular:*

- a) identità e recapiti della persona responsabile del trattamento; *identity and contact details of the person responsible for the processing*
- b) eventuali recapiti del Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer, DPO) if applicable the Data Protection Officer's ("DPO") contact details
- c) la finalità intesa del trattamento dei Dati, nonché il fondamento giuridico del trattamento (consenso o interessi legittimi della persona responsabile) *the purpose for which the Data processing is intended, as well as the legal basis for the processing (consent or legitimate interests of the person responsible)*
- d) destinatari o categoria di destinatari dei Dati, se esistenti e *recipients or categories of recipients of personal data, if they exist; and*
- e) se del caso, il fatto che la persona responsabile del trattamento intenda trasferire i dati personali a un Paese terzo; *if applicable, the fact that the person responsible for the processing intends to transfer the Data to a third country*
- f) i limiti temporali per la conservazione dei Dati; *time limits for the storing of Data*
- g) l'esistenza del diritto di richiedere alla persona responsabile del trattamento di fornire accesso ai Dati, per la correzione o la cancellazione degli stessi o per la limitazione del trattamento riferito alla persona interessata, o il diritto di opporsi al trattamento e il diritto di portabilità dei Dati *existence of the right to request the person responsible for the processing to provide access to the Data, for rectification or deletion of the said data or limitation of the processing regarding the person concerned, or the right to oppose the processing and the right to the portability of the Data*
- h) il diritto a sporgere un reclamo a un'autorità di vigilanza *the right to lodge a claim to a supervisory authority*
- i) l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, par.1 e 4 del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati (GDPR) e, almeno in tali casi, le informazioni pertinenti al riguardo della logica sottostante, nonché l'importanza e le conseguenze del trattamento in oggetto per la persona interessata. *the existence of automated decision-making, including profiling mentioned in article 22, par. 1 and 4 of the GDPR (General Data Protection Regulation), and, at least in such cases, relevant information concerning the underlying logic, as well as the importance and consequences of this processing for the person concerned.*

In base alla Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali, il Cliente non dovrà né raccogliere né ospitare sulla piattaforma Splio Dati Sensibili (Dati Particolari). *According to the Applicable Personal Data Protection Legislation, the Client shall not collect and host sensitive Data in the sense of this Legislation on the Splio platform.*

Il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati, terrà indenne Splio da qualsiasi azione di terzi contro Splio, compresa qualsiasi azione relativa al trattamento dei dati intentata da un'autorità amministrativa o giudiziaria. *The Client in its capacity of data controller, shall indemnify Splio against any third part action against Splio, including any action related to data processing brought by an administrative or judicial authority.* In tal caso, (i) Splio collaborerà in buona fede con il Cliente, posto che la difesa presentata dal Cliente non sia contraria agli interessi di Splio e (ii) il Cliente si farà carico delle sanzioni di ogni genere, comprese le ammende eventualmente a carico di Splio, così come degli altri costi sostenuti, ivi incluse le spese legali, il cui pagamento sia richiesto a Splio, nel quadro della suddetta possibile azione. *In this case, (i) Splio shall cooperate in good faith with the Client, provided that the defence presented by the Client does not go against the interests of Splio and (ii) the Client shall bear the full nature of sanctions including possible fines that may be borne by Splio, or otherwise the costs incurred (including legal fees) in connection with such action.*

Nel caso in cui il Beneficiario debba essere indicato come titolare del trattamento relativamente alla Normativa Vigente in materia di Protezione dei Dati Personali, il Cliente si impegna a garantire la conformità del Beneficiario a tutti gli obblighi previsti dal presente Allegato 1 e verrà ritenuto quale soggetto operante per conto del Beneficiario nei confronti di Splio. *In the event that the Beneficiary should be described as a data controller in respect of the Applicable Personal Data Protection Legislation, the Client undertakes to ensure that the Beneficiary complies with all the obligations of this Appendix 1 and will be considered to act on behalf of the Beneficiary towards Splio.*

Allegato 2 dell' ALLEGATO A - Condizioni Generali di vendita: REGOLAMENTO ANTI-SPAM REGOLE E MIGLIORE PRASSI PER L'USO DEI SERVIZI DEL GRUPPO Splio APPENDIX 2 of ANNEX A - General Terms and Conditions: ANTI-SPAM CHARTER RULES AND BEST PRACTICES FOR THE USE OF SERVICES OF THE Splio GROUP

Il Gruppo Splio è un fornitore di software di marketing in modalità SaaS, che offre vari servizi ai propri Clienti. La piattaforma informatica di Splio in modalità SaaS unisce una serie di moduli che consentono al Cliente, partendo dal proprio database, di gestire strategie su tutti i canali. *The Splio Group is a marketing software provider in SaaS mode, offering various Services to its Clients. The Splio SaaS IT platform combines a number of modules allowing Client to orchestrate omnichannel communication strategies from their Client database.*

Il rispetto delle normative in vigore e della buona prassi è necessario per il mantenimento e lo sviluppo della reputazione del Gruppo Splio presso i fornitori di servizi di messaggia elettronica e gli operatori delle telecomunicazioni. Tale reputazione è essenziale per permettere una consegna ottimale e permette al Cliente di utilizzare appieno il potenziale del marketing elettronico per espandere la sua attività. Tali norme e buona prassi rendono inoltre possibile la garanzia del rispetto dei diritti e della sfera privata dei destinatari.

The respect of Applicable Regulations and good practices is necessary in maintaining and developing the Splio Group's reputation towards email service providers and telecommunications operators. This reputation is essential for optimal deliverability and enables Client to use electronic marketing to its full potential in order to expand their businesses. The rules and good practices also make it possible to guarantee the respect of the recipients' rights and privacy.

Lo Statuto applicabile è descritto nel seguente link: <https://splio.com/it/politica-anti-spam/>

The applicable Charter is described under the following link: <https://splio.com/en/anti-spam-policy/>

ALLEGATO 3 dell' Allegato A - Condizioni Generali di vendita: LIVELLI DI SERVIZIO APPENDIX 3 of Annex A - General Terms and Conditions: SERVICE LEVELS

1. FINALITÀ DEI LIVELLI DI SERVIZIO PURPOSE OF SERVICE LEVELS

Il presente Allegato è finalizzato a descrivere la politica del Gruppo Splio in riferimento alla disponibilità dei suoi Servizi in modalità SaaS e ai livelli dei Servizi. *The purpose of this Appendix is to define Splio Group's policy related to its SaaS Services availability, and to the Services levels.*

I Clienti il cui Contratto è ancora in vigore possono contattare Splio tramite il portale di assistenza [<https://support.splio.com>].

Clients whose Contract is still valid can contact Splio via the support portal [<https://support.splio.com>].

2. DEFINIZIONI DEFINITIONS

Per "**Costo Mensile di Utilizzazione**": si intendono i costi di abbonamento mensili ai Servizi SaaS come definiti nelle Condizioni Specifiche, escludendo i costi relativi all'uso dei Servizi di Routing o dei Servizi a Richiesta. "**Monthly Operating Cost**": *shall mean the monthly subscription fees for the SaaS Services as defined in the Specific Conditions, excluding fees related to Routing or On-Demand Services.*

Per "**Credito di Servizio**": si intendono le penali emesse al Cliente da Splio in caso di violazione da parte di Splio dell'Impegno di Servizio e/o dell'Impegno di Supporto, ai sensi del presente Allegato. "**Service Credit**": *means the penalties issued to the Client by Splio in case of breach by Splio of its Service Commitment and/or Support Commitment, in accordance with this Appendix.*

Per "**Incidente Critico**" si intende qualsiasi Incidente che porta al blocco totale del Servizio SaaS. "**Blocking Incident**": *means any incident leading to the total stoppage of the SaaS Services.*

Per "**Incidente Importante**" si intende qualsiasi Incidente che porta al blocco totale o alla ripetitiva interruzione di una o più funzionalità del Servizio SaaS e per il quale non esistono soluzioni alternative, o qualsiasi Incidente che provochi un evidente peggioramento nelle performance, funzionalità, o capacità operative dei Servizi SaaS. "**Major Incident**": *means any Incident leading to the total stoppage or recurrent interruption of one or several functionalities of the SaaS Services for which there is an alternative solution, or any Incident resulting in a noticeable degradation in performance, functionality, or operating capabilities of the SaaS Services.*

Per "**Incidente Minore**" si intende qualsiasi Incidente che non è Critico né Importante. "**Minor Incident**": *any Incident that is neither Blocking nor Major.*

Per “**Indisponibilità**” si intende qualsiasi evento in cui i Servizi SaaS sono (i) totalmente inaccessibili a causa di perdita completa di connettività a tali Servizi laddove tale perdita sia causata da un malfunzionamento della rete o delle apparecchiature di Splio controllate dal Gruppo Splio, o (ii) non utilizzabili a seguito di un Incidente Critico, al di fuori della Manutenzione Programmata. “**Unavailability**”: *shall mean any event where the SaaS Services are (i) totally inaccessible due to the total loss of connectivity at the SaaS Services where this loss of connectivity is caused by a malfunction of Splio’s network or equipment under the control of the Splio Group, or (ii) unusable as a result of a Blocking Incident, outside of Scheduled Maintenance.*

Con “**Manutenzione Programmata**” si intendono gli eventi di manutenzione programmata per i Servizi (inclusi gli aggiornamenti del sistema), posto che tali eventi si verifichino da lunedì a venerdì tra le 22:00 e le 08:00 (Europa/Roma). La Manutenzione Programmata non rientra nel calcolo del Tasso di Disponibilità Mensile. “**Scheduled Maintenance**”: *means the scheduled maintenance events for the Services (including system updates), provided that these events take place from Monday to Friday between 10 p.m. and 8 a.m. (Europe/Rome times). The Scheduled Maintenance does not enter into the calculation for the Monthly Availability Rate.*

Con “**Tasso di Disponibilità Mensile**” si intende la percentuale ottenuta dall’applicazione della seguente formula: “**Monthly Availability Rate**”: *means the percentage obtained following the application of the following formula:*

(Numero totale di minuti in un mese di calendario, meno i minuti di Manutenzione Programmata nello stesso mese, meno i minuti di Indisponibilità dello stesso mese) *(Total number of minutes in a calendar month – total number of minutes of Scheduled Maintenance in the same calendar month – number of Unavailability minutes in the same calendar month)*

X100

(Numero totale di minuti in un mese di calendario, meno i minuti di Manutenzione Programmata nello stesso mese) *(Total number of minutes in a calendar month – number of Scheduled Maintenance minutes in the same calendar month)*

“**Ticket**” si riferisce a una richiesta di assistenza da parte del Cliente secondo la procedura e il formato descritti all’articolo 3.2 di seguito. “**Ticket**” *means a request for assistance by the Client according to the procedure and format described in Article 3.2 below.*

3. SUPPORTO TECNICO *TECHNICAL SUPPORT*

3.1 Responsabilità del Cliente per il supporto *Client’s Responsibility for Support*

3.1.1 In qualità di Utilizzatore Finale, il rappresentante tecnico del Cliente ha accesso ai seguenti servizi sul sito web Supporto *As End User, the Client’s technical representative has access to the following services on the Support website*

- registrazione/tracciamento dei Tickets *Registration/tracking of Tickets*
- consultazione/ricerca nella base di conoscenze (FAQ), comprese le informazioni sui Moduli. *consultation/search of the knowledge base (FAQ), including information on Modules*

3.1.2 Le informazioni preliminari possono essere consultate sul sito web di Splio Support [<https://support.splio.com>].

Preliminary information to be consulted on the Splio Support website [<https://support.splio.com>].

Prima di contattare il Supporto e creare un Ticket, il Cliente si impegna a consultare la Knowledge Base per trovare una soluzione al problema riscontrato. *Before contacting Support and creating a Ticket, the Client undertakes to consult the Knowledge Base to find a solution to the problem encountered.*

3.1.3 Il Cliente si impegna a rispettare le formalità di Ticket sotto indicate per ottenere il Supporto Splio al fine di accelerare la risoluzione degli Incidenti sopra descritti. *The Client agrees to comply with the Ticket formalities set out below to obtain Splio Support in order to speed up the resolution of the Incidents described above.*

A seconda della gravità dell’Incidente e del livello di supporto, il team di Supporto adotterà le seguenti misure: *Depending on the severity of the Incident and the level of support, the Support team will carry out the following actions:*

- Indagine sugli Incidenti *Incident investigations*
- Simulazioni e tentativi di replica *Simulations and replication attempts*

A seconda delle conclusioni di queste indagini, il team di Supporto fornirà spiegazioni tecniche o funzionali degli Incidenti, soluzioni provvisorie e poi soluzioni definitive. *Depending on the conclusions of these investigations, the Support team will provide technical or functional explanations of the Incidents, interim solutions and then final solutions.*

3.1.4 Principio di reciprocità *Principle of reciprocity*

Splio si impegna a reagire rapidamente ai Ticket secondo i livelli di Incidenza per diagnosticare e risolvere il problema tecnico e/o funzionale. *Splio undertakes to react quickly to Tickets according to the Incident levels to diagnose and resolve the technical and/or functional problem.*

Reciprocamente, il Cliente si impegna a : *Reciprocally, the Client agrees to :*

- seguire la procedura descritta al successivo articolo 3.2 e rispondere tempestivamente alle richieste del team di Supporto per consentire a quest’ultimo di effettuare una diagnosi efficace e accelerare la risoluzione dell’Incidente. *follow the procedure described in Article 3.2 below and respond promptly to requests from the Support team so that the latter can make an effective diagnosis and speed up the resolution of the Incident ;*
- disporre di personale tecnico sufficiente e competente per eseguire ulteriori test e diagnosi e per partecipare alle conference call fino alla risoluzione dell’Incidente. *have sufficient and competent technical personnel to carry out additional tests and diagnoses and to participate in conference calls until the Incident is resolved.*

3.2 Come contattare il Supporto Splio *How to Contact Splio Support*

3.2.1 Procedura che il Cliente deve seguire *Procedure to be followed by the Client*

Affinché Splio possa rispondere alla richiesta del Cliente, quest'ultimo dovrà inoltrare la propria richiesta di assistenza attraverso i canali specificati di seguito e sotto forma di Ticket che includa gli elementi descritti all'articolo 3.2.2. *In order for Splio to be able to consider the Client's request, the Client must submit his or her support request via the channels specified below and in the form of a Ticket including the elements described in article 3.2.2.*

- Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 18.00 (ora di EU/Parigi), tramite il portale di assistenza [<https://support.splio.com>]. *Monday to Friday, 9 a.m. to 6 p.m. (Europe/Paris times), via the support portal [https://support.splio.com]*
- Al di fuori di questi orari, tramite il portale dei servizi [<https://support.splio.com>]. *Outside these hours, via the service portal [https://support.splio.com]*
- Verrà assegnato un numero di biglietto per ogni successivo riferimento alla domanda. *A Ticket number will be assigned for any subsequent reference to the request.*
- La lingua utilizzata per l'assistenza tecnica è l'italiano. In via eccezionale, può essere utilizzato l'inglese. *The language used for technical support is Italian. Exceptionally, English may be used.*
- Splio non fornisce assistenza tecnica il Sabato, la Domenica e i giorni festivi. *Splio does not provide technical support on Saturdays, Sundays and public holidays.*

3.2.2 Informazioni di Supporto richieste/Formato del Ticket *Information Needed for Support/Ticket Format*

Per avere diritto all'Supporto, il Cliente deve segnalare l'Incidente tramite un modulo di contatto online all'indirizzo

<https://support.splio.com/hc/en-us/requests/new> e completare le seguenti informazioni: *To be eligible for Support, the Client must report the Incident via an online contact form at <https://support.splio.com/hc/en-us/requests/new> and complete the following information*

- Indirizzo e-mail *E-mail address*
- Nome del contatto/ Utilizzatore Finale e dell'azienda, nonché i nomi di eventuali altri contatti *Name of contact/End User and company, as well as the names of any other eventual contacts*
- Universo o marca interessata *Universe or Brand concerned*
- Nome del Modulo *Name of the Module(s) concerned*
- Nome della Campagna *Name of the Campaign*
- Oggetto del problema tecnico e/o funzionale *Subject of the technical and/or functional problem*
- Data di accadimento dell'Incidente e se si è verificato in precedenza *Date of occurrence of the Incident and whether it has occurred before*
- Descrizione dettagliata del Incidente, compreso il link all'URL, l'ID del filtro e gli screenshot per facilitare l'indagine. *Detailed description of the Incident, including URL link, filter ID and screenshots to facilitate investigation*
- Allegati necessari per l'indagine *Attachments required for investigation*

3.2.3 Se la richiesta di Supporto non viene accettata *Cases when a Support request is rejected*

Nel caso in cui il Cliente non abbia seguito la procedura di cui sopra, Splio si riserva il diritto di respingere la domanda del Cliente. *In the event that the Client has not followed the above procedure, Splio reserves the right to reject the Client's request.*

3.3 Assistenza tecnica Splio / fuori dal campo di applicazione del Supporto *Splio technical support / outside the scope of Support*

Se i problemi riscontrati dal Cliente non sono Incidenti, Splio si riserva il diritto di rifiutare la richiesta di Supporto. *If the problems encountered by the Client are not Incidents, Splio reserves the right to refuse the request for Support*

Ad esempio, nei casi seguenti: *For example, in the following cases*

La formazione è necessaria *Training is required*

Supporto con applicazioni di terze parti e sviluppi specifici realizzati dal Cliente (integrazione del codice e-mail). *Support on third-party applications and specific developments made by the Client (integration of e-mail code)*

La soluzione richiede di lavorare in modalità progetto *The solution requires working in project mode*

La soluzione richiede la cancellazione dei Dati del Cliente. *The solution requires cleaning of Client Data*

Se il Cliente insiste per ricevere assistenza tecnica da parte di Splio, prima di qualsiasi intervento da parte di Splio, verrà elaborato un preventivo in base al tempo, al prezzo di 200 euro/ora IVA esclusa. *If the Client insists on technical support from Splio, a prior time-based quotation will be prepared prior to any intervention by Splio, at a rate of 200 Euro excl. taxes/hour.*

Una volta che il preventivo è stato accettato e firmato dal Cliente, Splio fatturerà il 100% dell'importo a rate (in anticipo), indicando contestualmente una data prevista di completamento dell'assistenza tecnica. *Once the quotation has been accepted and signed by the Client, Splio will invoice 100% of the amount in arrears (in advance), while indicating an expected end date for the technical assistance.*

3. LIVELLI DI SUPPORTO *LEVELS OF SUPPORT*

I livelli di support (d'ora in avanti l'"Impegno di Supporto") *The support levels (hereinafter the "Support Commitment"):*

Livello di supporto a seconda della natura dell'Incidente <i>Level of support according to the nature of the Incident</i>	Natura dell'Incidente <i>Nature of Incident</i>	Tempi di risposta <i>Response time</i>	Esempi <i>Examples</i>
Livello 1 <i>Level 1</i>	Incidente minore <i>Minor Incident</i>	Quattro (4) ore <i>Four (4) hours</i>	Richiesta di support per utilizzo piattaforma Splio <i>Support request to use the Splio platform</i>
Livello 2 <i>Level 2</i>	Incidente importante <i>Major Incident</i>	Una (1) ora <i>One (1) hour</i>	Malfunzionamento di una caratteristica di un Modulo (come descritto nell'Allegato 2 "Descrizione Servizi" delle Condizioni Particolari) <i>Dysfunction of a feature of a Module (as described in Exhibit 2 "Services Description" of the Specific Conditions)</i>
Livello 3 <i>Level 3</i>	Incidente bloccante <i>Blocking Incident</i>	Trenta (30) minuti <i>Thirty (30) minutes</i>	Indisponibilità di un Modulo (come descritto nell'Allegato 2 "Descrizione Servizi" delle Condizioni Particolari) <i>Unavailability of a Module (as described in Exhibit 2 "Services Description" of the Specific Conditions)</i>

5. IMPEGNO ALLA DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI SAAS *SAAS SERVICE AVAILABILITY COMMITMENT*

Splio si impegna ad effettuare tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per rendere disponibili i propri Servizi SaaS con un Tasso di Disponibilità Mensile del 99% nel corso di un mese di calendario (d'ora in avanti l' "Impegno di Servizio"). *Splio undertakes to use all commercially reasonable efforts to make the SaaS Services available with a Monthly Availability Rate of 99% over a calendar month (hereinafter the "Service Commitment").*

6. CREDITO DI SERVIZIO *SERVICES CREDIT*

Il Credito di Servizio è espresso in percentuale del Costo Mensile di Utilizzazione. Nel caso in cui non venga rispettato l'Impegno di Servizio o di Supporto, il Cliente avrà diritto a richiedere il pagamento delle penalità sotto forma di buono da scontare dalle successive fatture (d'ora in avanti il "Credito di Servizio"), in base alle disposizioni del Contratto. *The Service Credit is a percentage of the Monthly Operating Cost. In the event the Support and/or Service Commitment is not met, the Client may request the payment of penalties delivered in the form of a credit note on a later invoice (hereinafter the "Service Credit"), according to the conditions of the present Contract.*

7. CREDITO DI SERVIZIO PER L'IMPEGNO DI SERVIZIO *SERVICES CREDIT FOR THE SERVICE COMMITMENT*

Nel caso in cui non venga rispettato l'Impegno di Servizio nel corso del mese di calendario trascorso il Cliente può richiedere l'applicazione di un Credito di Servizio in base al Tasso di Disponibilità Mensile realizzato durante il relativo mese di calendario passato, come segue: *In the event the Service Commitment is not met on a past calendar month, the Client may request the application of a Service Credit according to the Monthly Availability Rate reached over the related past calendar month, according to the following:*

Tasso di Disponibilità Mensile <i>Monthly Availability Rate</i>	Credito di Servizio <i>Service Credit</i>
Inferiore al 98,99% ma non inferiore al 95% <i>Less than 98,99% but no less than 95%</i>	10% del Costo Mensile di Utilizzazione <i>10% of the Monthly Operating Cost</i>
Inferiore al 95% <i>Less than 95%</i>	20% del Costo Mensile di Utilizzazione <i>20% of the Monthly Operating Cost</i>

8. CREDITO DI SERVIZIO PER L'IMPEGNO DI SUPPORTO *SERVICES CREDIT FOR THE SUPPORT COMMITMENT*

Nel caso in cui l'Impegno di Supporto descritto al precedente punto 4 non sia soddisfatto, si applica per ogni giorno lavorativo il seguente Credito di Servizio: *In the event the Support Commitment described on point 4 above is not met, the following Service Credit apply per working day late:*

Natura dell'Incidente <i>Nature of Incident</i>	Credito di Servizio <i>Service Credit</i>
Minore <i>Minor</i>	3% del Costo Mensile di Utilizzazione <i>3% of the Monthly Operating Cost</i>
Importante <i>Major</i>	4% del Costo Mensile di Utilizzazione <i>4% of the Monthly Operating Cost</i>
Bloccante <i>Blocking</i>	5% del Costo Mensile di Utilizzazione <i>5% of the Monthly Operating Cost</i>

Le richieste di Credito di Servizio a favore del Cliente convalidate da Splio verranno applicate alla fattura mensile successiva a tale richiesta di Credito di Servizio. Il Credito di Servizio non è trasferibile e non può essere ceduto. In ogni caso, l'ammontare dei Crediti di Servizio che possono essere dovuti da Splio ai sensi del presente Allegato 3 per un mese di calendario non può superare un importo pari al cinquanta per cento (50%) delle somme versate dal Cliente in relazione a il Costo Mensile di Utilizzazione. Inoltre, l'ammontare dei crediti di servizio che possono essere dovuti da Splio ai sensi del presente Allegato 3 per un anno di calendario non può superare un importo pari al dieci per cento (10%) delle somme pagate dal Cliente relativamente all'abbonamento del Servizio SaaS in oggetto per tale anno di calendario (ossia, l'importo dei Costi Mensili di Utilizzazione relativi all'anno di calendario in oggetto). *Any Client Service Credit request validated by Splio shall be applied on the upcoming monthly invoice following the Service Credit request. A Service Credit is not transferable and cannot be assigned. In any event, the amount of Service Credits which may possibly be owed by Splio pursuant to this Annex 3 in respect of a calendar month cannot exceed an amount equal to fifty per cent (50%) of the sums paid by the Client in respect of the Monthly Operating Cost. Moreover, the amount of Service Credits which may possibly be owed by Splio pursuant to this Annex 3 in respect of the calendar year cannot exceed an amount equal to ten per cent (10%) of the sums paid by the Client in respect of the subscription to the SaaS Service in question for this calendar year (i.e. the amount of Monthly Operating Costs paid by the Client in respect of the calendar year in question).*

9. RICHIESTA DI UN CREDITO DI SERVIZIO *SERVICE CREDIT REQUEST*

Per ricevere un Credito di Servizio, il Cliente deve indirizzare la richiesta tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

La richiesta deve essere inviata al supporto entro trenta (30) giorni di calendario successivi all'ultimo giorno del mese trascorso nel quale non è stato raggiunto l'Impegno di Servizio o di Supporto. *In order to receive a Service Credit, the Client shall send to Splio a registered letter with acknowledgement of receipt. This request shall be sent to support within thirty (30) calendar days following the last day of the month following which the Service or the Support Commitment has not been achieved.*

Tale richiesta deve indicare: *This request shall mention:*

- espressamente che si tratta di una richiesta di Credito di Servizio *expressly it is a Service Credit request*
- (i) il mese in cui l'Impegno Servizio o di Supporto non sono soddisfatti o (ii) le date e le ore di Non disponibilità rilevate dal Cliente *(i) the month where the Service or the Support Commitment is not met or (ii) the dates and hours of Unavailability noticed by the Client*
- il nome dell'istanza, universo o account interessato dalla Non Disponibilità *the name of the instance, universe, or account impacted by the Unavailability.*

10. ESCLUSIONI *EXCLUSIONS*

L'Impegno di Servizio non si applica ai seguenti casi: *The Service Commitment does not apply to the following cases:*

- Sospensione dei Servizi SaaS prevista negli articoli 11.4 e 11.5 delle Condizioni Generali di Utilizzo *Suspension of the SaaS Services as stipulated in article 11.4 et 11.5 of the General Conditions of Use*
- Indisponibilità causata da avvenimenti fuori dal controllo del Gruppo Splio, quali cause di forza maggiore, eventi naturali, malfunzionamenti di reti esterne alla rete Splio, atti realizzati o non realizzati da terze parti indipendenti *Unavailability caused by any event out of the control of the Splio Group, such as force majeure, acts of God, network malfunctions out of Splio network, actions of inactions of independent third parties*
- Indisponibilità dei Servizi SaaS che non siano stati lanciati. *Unavailability of the SaaS Services that have not Gone Live*
- In caso di mancata collaborazione da parte del Cliente (mancata risposta alle ragionevoli richieste di informazioni da parte di Splio). *In the event of non-cooperation by the Client (failure to respond to reasonable requests for information from Splio).*