Termini e Condizioni Generali per la fornitura di servizi di online marketing

Versione 2026.11

Digilab S.r.l., con sede legale in Via Nuova Poggioreale 11, Torre 8, 80143 Napoli (NA), C.F. e P.IVA 09429721211, PEC digilab.srl@pec.it, in persona del legale rappresentante pro tempore ("Digilab" o il "Fornitore"), e il Cliente indicato nell'Ordine (il "Cliente"), congiuntamente le "Parti", stipulano il presente contratto (il "Contratto").

Premesse

1. Digilab è specializzata nel digital marketing e nella lead generation e offre servizi di raccolta e qualifica di richieste di contatto, pubblicità online e gestione di campagne.
2. Il Cliente intende ricevere richieste di contatto di persone interessate ai propri prodotti o servizi, eventualmente anche come mandatario di terzi.
3. I servizi possono essere svolti tramite siti web, email, SMS, native advertising, social network, notifiche push e chiamate di qualifica con operatori o assistenti virtuali (i "Servizi"), come specificato nell'Ordine.
4. Il Cliente dichiara di conoscere il Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR") e il D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche ("Codice Privacy", insieme "Normativa Privacy").

Definizioni

- **Contratto:** i presenti Termini e Condizioni, l'Ordine e l'Allegato Data Protection con i suoi allegati.
- **Ordine:** il modulo, accettato online o offline dal Cliente, che specifica i Servizi, i volumi, il corrispettivo e le condizioni della campagna.
- **Contatto** o **Lead:** la richiesta di una persona di essere ricontattata per i prodotti o servizi del Cliente, con i relativi dati personali.
- **Script:** il testo usato nelle chiamate di qualifica dei Contatti, comprese le informazioni e le affermazioni sui prodotti, servizi e prezzi del Cliente.
- **Dati Personali:** qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile trattata in esecuzione del Contratto.
- Per gli altri termini valgono le definizioni dell'art. 4 GDPR.

1. Oggetto

1.1 Con la sottoscrizione dell'Ordine il Cliente affida a Digilab, che accetta, l'esecuzione dei Servizi indicati nell'Ordine, a fronte del corrispettivo pattuito.

1.2 Ogni Ordine specifica: (i) i Servizi; (ii) il volume; (iii) la durata; (iv) i materiali e lo Script della campagna; (v) il corrispettivo; (vi) le modalità di consegna dei Contatti; (vii) ogni altra condizione conforme al Contratto. In caso di contrasto tra Ordine e presenti Termini prevale l'Ordine, salvo per quanto riguarda l'Allegato Data Protection, che prevale sulle materie di protezione dei dati.

1.3 Digilab può accettare l'Ordine entro 5 giorni lavorativi; in mancanza l'Ordine si intende non accettato. Dopo l'accettazione, ogni modifica richiede l'accordo scritto delle Parti.

2. Modalità di svolgimento dei Servizi

2.1 Digilab assume un'obbligazione di mezzi e non di risultato e svolge i Servizi in autonomia, con mezzi e organizzazione propri.

2.2 Digilab può avvalersi di collaboratori e fornitori esterni sotto il proprio controllo. Quando trattano Dati Personali del Cliente, si applicano le regole sui sub-responsabili dell'Allegato Data Protection.

2.3 La qualifica dei Contatti può essere svolta con operatori o con assistenti virtuali basati su intelligenza artificiale. In questo secondo caso l'assistente dichiara all'interessato, all'inizio della chiamata, di essere un assistente virtuale.

2.4 Ai fini del calcolo dei Contatti consegnati vale il solo sistema di tracciamento di Digilab.

3. Titolarità dei Dati Personali e nomina a responsabile del trattamento

3.1 Il Cliente è titolare del trattamento dei Dati Personali trattati per l'esecuzione del Contratto e nomina Digilab responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR con l'Allegato Data Protection, parte integrante del Contratto.

3.2 Digilab tratta i Dati Personali solo secondo le istruzioni del Cliente contenute nel Contratto, nell'Ordine, nello Script approvato e nelle istruzioni scritte successive, anche via email.

3.3 Il Cliente dichiara di essere consapevole che requisito essenziale dei Servizi è l'esistenza di un'idonea base giuridica per il trattamento, e che l'informativa agli interessati e i consensi necessari per le proprie finalità sono a suo carico.

3.4 Se il Cliente è stabilito fuori dallo Spazio Economico Europeo in un Paese privo di decisione di adeguatezza, la consegna dei Contatti avviene solo dopo la sottoscrizione delle Clausole Contrattuali Tipo adottate con la Decisione di esecuzione (UE) 2021/914, Modulo Quattro, e la designazione del rappresentante nell'Unione ai sensi dell'art. 27 GDPR.

4. Script e contenuti della campagna

4.1 Lo Script e ogni affermazione sui prodotti, servizi, prezzi, risparmi, promozioni e caratteristiche del Cliente costituiscono istruzioni del Cliente. Il Cliente li approva per iscritto, anche via email, prima dell'uso. Lo Script approvato è allegato all'Ordine o richiamato nell'email di approvazione.

4.2 Il Cliente dichiara e garantisce che le affermazioni contenute nello Script e nei materiali approvati sono vere, documentabili e conformi alla normativa applicabile, inclusa quella sulle pratiche commerciali.

4.3 Ogni modifica dello Script richiede una nuova approvazione scritta del Cliente. Digilab non usa affermazioni non approvate.

4.4 Il Cliente tiene indenne Digilab da ogni contestazione, sanzione o richiesta di terzi o di autorità derivante dal contenuto dello Script e dei materiali approvati.

5. Impegni del Cliente sui Contatti ricevuti

5.1 Il Cliente tratta i Contatti ricevuti come titolare, nel rispetto della Normativa Privacy e della normativa sui contatti commerciali applicabile, e solo per le finalità per cui l'interessato ha chiesto di essere ricontattato.

5.2 Il Cliente comunica a Digilab, entro 2 giorni lavorativi, ogni opposizione, reclamo o richiesta di esercizio dei diritti ricevuta da un interessato relativa a un Contatto fornito da Digilab.

6. Consegna dei Contatti

6.1 I Contatti sono consegnati tramite integrazione API o area riservata della piattaforma Digilab, con accesso nominativo e trasmissione cifrata, oppure tramite altro canale sicuro indicato nell'Ordine.

6.2 Se l'Ordine prevede la consegna su foglio di calcolo condiviso, la condivisione è limitata agli utenti nominativi indicati dal Cliente, senza link pubblici. Il Cliente comunica senza ritardo le variazioni degli utenti autorizzati.

7. Proprietà intellettuale

7.1 Il Cliente autorizza Digilab a utilizzare, riprodurre e comunicare a terzi i marchi, i segni distintivi e gli altri materiali trasmessi per l'esecuzione dei Servizi, nei limiti necessari alla campagna.

7.2 Salvo opposizione del Cliente via raccomandata o PEC entro 10 giorni dalla sottoscrizione, Digilab può indicare nome, logo e attività del Cliente nei propri materiali informativi e redigere casi studio con dati aggregati.

8. Durata e recesso

8.1 Il Contratto ha durata di 12 mesi dalla sottoscrizione e si rinnova automaticamente per periodi di pari durata, salvo disdetta inviata entro la scadenza: dal Cliente via PEC, da Digilab via email all'indirizzo amministrativo del Cliente. Una disdetta tardiva ha effetto alla scadenza successiva.

8.2 Ciascuna Parte può recedere con preavviso scritto di almeno 30 giorni, fermo il pieno adempimento degli Ordini in corso e il pagamento dei corrispettivi maturati.

8.3 La campagna può essere sospesa o interrotta secondo quanto indicato nell'Ordine.

9. Corrispettivo, fatturazione e pagamenti

9.1 Il Cliente paga il corrispettivo indicato nell'Ordine, previa fattura di Digilab, mediante bonifico bancario entro il termine indicato nell'Ordine.

9.2 Trascorsi 10 giorni di calendario dalla scadenza senza pagamento, Digilab può sospendere i Servizi e/o risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., fermo il diritto al pagamento dell'intero importo dovuto.

9.3 Il pagamento non può essere ritardato o sospeso, neppure in presenza di contestazioni, in deroga all'art. 1460 c.c.; il Cliente può far valere i propri diritti in separata sede dopo aver pagato.

10. Restrizioni e divieti

10.1 Salvo diverso accordo scritto, è vietato al Cliente:

- copiare o creare dispositivi di acquisizione ispirati ai Servizi di Digilab;
- utilizzare i Dati Personali ricevuti per fini diversi dal ricontatto richiesto dall'interessato, per fini illeciti, per inviare spam o comunicazioni non richieste, materiale illecito o software dannoso;

- comunicare o cedere a terzi i Contatti ricevuti, salvo i propri responsabili del trattamento;
- tentare accessi non autorizzati ai sistemi di Digilab;
- proporre rapporti di lavoro o collaborazione a dipendenti e collaboratori di Digilab coinvolti nel Contratto, per la sua durata e per i 2 anni successivi alla cessazione.

11. Obblighi e garanzie

11.1 **Garanzie del Cliente.** Il Cliente dichiara e garantisce che: (i) assume ogni onere, adempimento e autorizzazione necessari alla campagna; (ii) la campagna, i materiali e lo Script sono conformi al diritto italiano e dell'Unione europea; (iii) terrà indenne Digilab, i suoi soci, amministratori e dipendenti da ogni danno, responsabilità o richiesta di terzi o di autorità di controllo, in materia di tutela dei consumatori o di protezione dei dati, derivante dall'esecuzione del Contratto, salvo dolo o colpa grave di Digilab.

11.2 **Contestazione dei Contatti.** Il Cliente contesta per iscritto i Contatti entro il giorno 5 del mese successivo alla consegna e segnala i duplicati entro 1 giorno lavorativo; in mancanza i Contatti si intendono validati secondo i sistemi di Digilab. Il Cliente non può invalidare Contatti, né rifiutarli per duplicazione, oltre la percentuale di scarto (trash rate) indicata nell'Ordine.

11.3 **Garanzie di Digilab.** Digilab dichiara di avere i poteri e i diritti necessari per sottoscrivere ed eseguire il Contratto e si impegna a svolgere i Servizi con diligenza e professionalità.

11.4 **Esclusioni.** Digilab non risponde: (i) del mancato raggiungimento dei volumi indicati nell'Ordine; (ii) dell'utilità economica che il Cliente trae dai Contatti; (iii) dell'uso dei Contatti da parte del Cliente per finalità o con modalità diverse da quelle concordate; (iv) di disservizi causati da gestori di reti o da terzi; (v) di cause di forza maggiore.

11.5 **Limite di responsabilità.** Salvo dolo o colpa grave, la responsabilità di Digilab non supera il 20% del corrispettivo pagato dal Cliente per l'Ordine a cui si riferisce l'inadempimento.

12. Cessione del Contratto

12.1 Il Cliente non può cedere il Contratto senza il consenso scritto di Digilab.

13. Clausola risolutiva espressa

13.1 Il Contratto si risolve di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., con comunicazione scritta anche via email o PEC, in caso di inadempimento degli articoli 3, 4, 9 e 10 o di violazione di legge da parte del Cliente. Resta fermo il diritto di Digilab al corrispettivo maturato e al risarcimento del danno.

14. Informativa privacy tra le Parti

14.1 Le Parti trattano i dati dei rispettivi referenti e dipendenti solo per finalità amministrative e contrattuali, nel rispetto della Normativa Privacy, e ne informano gli interessati.

15. Legge applicabile e foro competente

15.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana; in caso di dubbi prevale il testo italiano.

15.2 Per ogni controversia è competente in via esclusiva il Foro di Napoli.

16. Disposizioni varie

16.1 Il Contratto, con i suoi allegati, sostituisce ogni accordo precedente tra le Parti sullo stesso oggetto. Ogni modifica richiede la forma scritta.

16.2 Le comunicazioni elettroniche valgono come forma scritta; le prove elettroniche sono ammesse in giudizio.

16.3 La nullità di una clausola non pregiudica le altre, salvo che sia stata determinante del consenso. La tolleranza di un inadempimento non costituisce rinuncia.

Approvazione specifica

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., con la sottoscrizione dell'Ordine il Cliente approva specificamente: art. 4.4 (manleva sullo Script); art. 8 (durata, rinnovo e recesso); art. 9.3 (divieto di sospendere i pagamenti); art. 10 (restrizioni e divieti); art. 11 (garanzie, manleva e limiti di responsabilità); art. 12 (cessione); art. 13 (clausola risolutiva espressa); art. 15 (foro competente).

Allegato Data Protection – Nomina a responsabile del trattamento

Ai sensi dell'art. 28 GDPR, il Cliente, titolare del trattamento (il "Titolare"), nomina Digilab S.r.l. responsabile del trattamento (il "Responsabile") per i trattamenti di Dati Personali necessari all'esecuzione del Contratto, nei limiti e con le modalità seguenti. Il Titolare dichiara di aver verificato che il Responsabile offre garanzie sufficienti di esperienza, capacità e affidabilità, anche sotto il profilo della sicurezza.

1. Oggetto e istruzioni

1.1 Il Responsabile tratta i Dati Personali descritti nell'Allegato 1 al solo fine di eseguire il Contratto: raccolta delle richieste di contatto, qualifica telefonica con operatori o assistenti virtuali, registrazione dell'esito, consegna al Titolare.

1.2 Le istruzioni del Titolare sono contenute nel Contratto, nell'Ordine e nello Script approvato. Il Titolare può impartire istruzioni operative ulteriori per iscritto, anche via email; il Responsabile le documenta e le conserva.

1.3 Il Responsabile informa senza ritardo il Titolare se ritiene che un'istruzione violi la Normativa Privacy.

2. Obblighi del Responsabile

Il Responsabile si impegna a:

1. trattare solo i Dati Personali strettamente necessari, in modo lecito e corretto;
2. non trattare i Dati Personali per finalità proprie e non comunicarli a terzi, salvo quanto previsto dal Contratto o autorizzato per iscritto dal Titolare;
3. adottare le misure di sicurezza dell'art. 32 GDPR, tenuto conto dello stato dell'arte, dei costi e dei rischi;
4. autorizzare al trattamento solo persone istruite ai sensi dell'art. 29 GDPR e vincolate alla riservatezza, con accesso limitato ai dati necessari al proprio profilo;
5. inserire nelle proprie liste di esclusione, entro 24 ore, gli interessati che si oppongono al trattamento o dichiarano di non aver richiesto il contatto, e non consegnarli al Titolare;
6. conservare l'esito della qualifica e l'identificativo della chiamata per ciascun Contatto, e rendere disponibile al Titolare, su richiesta, la relativa registrazione per gestire reclami o richieste degli interessati;
7. informare il Titolare senza ingiustificato ritardo, e comunque entro 24 ore dalla scoperta, di ogni violazione dei Dati Personali, con le informazioni dell'art. 33, par. 3, GDPR disponibili;

8. assistere il Titolare nel rispondere alle richieste degli interessati, notificandogli per iscritto e senza ritardo ogni richiesta ricevuta;
9. assistere il Titolare negli adempimenti degli artt. 32-36 GDPR, tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni disponibili.

3. Trasferimenti fuori dallo Spazio Economico Europeo

3.1 Il Responsabile non trasferisce Dati Personali fuori dallo Spazio Economico Europeo se non nel rispetto del Capo V GDPR.

3.2 Se il Titolare è stabilito in un Paese terzo privo di decisione di adeguatezza, la consegna dei Contatti avviene sulla base delle Clausole Contrattuali Tipo, Modulo Quattro, sottoscritte dalle Parti come allegato all'Ordine.

4. Sub-responsabili

4.1 Il Titolare conferisce al Responsabile autorizzazione scritta generale a ricorrere ai sub-responsabili elencati nell'Allegato 2 e ad altri sub-responsabili funzionali all'esecuzione del Contratto.

4.2 Il Responsabile vincola ogni sub-responsabile con un contratto che preveda obblighi sostanzialmente equivalenti alla presente nomina e resta responsabile nei confronti del Titolare del loro operato.

4.3 Il Responsabile informa il Titolare di aggiunte o sostituzioni con una comunicazione via email all'indirizzo amministrativo del Titolare, che riporta l'elenco aggiornato dei sub-responsabili. Entro 7 giorni dalla comunicazione il Titolare può opporsi per iscritto e per motivi legittimi; in mancanza di opposizione la modifica si intende accettata. In caso di opposizione e di mancato accordo entro 10 giorni, ciascuna Parte può recedere dal Contratto con effetto immediato.

5. Obblighi del Titolare

5.1 Il Titolare garantisce che i trattamenti affidati hanno un'idonea base giuridica, che agli interessati è resa un'informativa conforme agli artt. 13 e/o 14 GDPR e che sono raccolti i consensi necessari per le proprie finalità.

5.2 Il Titolare adotta misure adeguate per i trattamenti di propria competenza, inclusa la limitazione della conservazione dei Contatti ricevuti.

6. Audit

6.1 Il Titolare può verificare il rispetto della presente nomina, direttamente o tramite revisori vincolati alla riservatezza, non più di una volta l'anno salvo casi urgenti, con preavviso scritto di almeno 7 giorni lavorativi e senza ostacolare l'attività del

Responsabile. I costi della verifica sono a carico del Titolare.

6.2 La verifica non comprende dati contabili o finanziari, segreti industriali o informazioni che possano compromettere la sicurezza dei sistemi o gli obblighi di riservatezza verso altri clienti.

7. Durata e cessazione

7.1 La nomina ha la stessa durata del Contratto. Alla cessazione il Responsabile, a scelta del Titolare, restituisce o cancella i Dati Personali e ne dà conferma scritta, salvo obblighi di conservazione di legge. Restano conservati, per il tempo necessario, i soli dati delle liste di esclusione e quanto serve a difendere un diritto in giudizio.

8. Contatti

8.1 Il Responsabile della protezione dei dati di Digilab è contattabile all'indirizzo dpo@digilabgroup.it.

8.2 Il Responsabile svolge l'incarico senza corrispettivo ulteriore rispetto a quanto previsto dal Contratto.

Allegato 1 – Descrizione del trattamento

Voce	Contenuto
Interessati	Persone che hanno chiesto di essere ricontattate per i prodotti o servizi del Titolare
Dati personali	Nome, cognome, numero di telefono, email, CAP o località, interesse indicato dall'interessato, risposte alle domande di qualifica, esito della chiamata, identificativo e registrazione della chiamata di qualifica, data, ora e prove tecniche della richiesta di contatto
Categorie particolari	Solo se l'Ordine riguarda prestazioni sanitarie: il tipo di prestazione di interesse indicato dall'interessato (es. cure dentali, controllo dell'udito), senza diagnosi o altri dati clinici
Operazioni	Raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, uso, comunicazione al Titolare, limitazione, cancellazione
Finalità	Raccolta e qualifica delle richieste di contatto e loro consegna al Titolare per il ricontatto

Voce	Contenuto
Durata	Per la durata del Contratto; dopo la consegna il Responsabile conserva solo quanto necessario a documentare il servizio e a gestire reclami e liste di esclusione

Allegato 2 – Sub-responsabili

Sub-responsabile	Sede	Attività	Ubicazione dei dati
Daily Media S.r.l.s., P.IVA 10128281218	Centro Direzionale Is. E/4, 80142 Napoli	Qualifica telefonica con operatori, dai propri sistemi e numeri chiamanti	Italia
InnovaTech Holdings Ltd (SiDial), Company No. 12958832, VAT GB 361 1440 34	124 City Road, London EC1V 2NX, Regno Unito	Piattaforma telefonica e gestione delle chiamate, fornitore di Daily Media	Italia
MEsoft Informatica, P.IVA 06364350659	SA, Italia	Assistente virtuale Arianna per la qualifica telefonica	Italia (server e modello AI in Italia)

Il Responsabile aggiorna l'elenco e ne informa il Titolare secondo l'art. 4.3 della nomina.