



## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DI UTILIZZO DELLA WEB APP "SPOKI"

### ARTICOLO 1 - INTRODUZIONE

- 1.1 NextAI S.r.l., con sede legale in San Vito dei Normanni, Viale Francia s.n.c., Codice Fiscale, Partita IVA n. 02717930743 ("**NextAI**" o "**Società**") ha sviluppato ed è titolare di una piattaforma online denominata "Spoki", accessibile mediante una *web app* ("**Web App**"), volta all'integrazione delle API (*application programming interface*) di proprietà di WhatsApp Inc., 1601 Willow Road Menlo Park, California 94025 ("**Whatsapp Business**"), che consente di automatizzare il servizio di assistenza e cura dei clienti e di inviare messaggi promozionali mediante l'accesso a una serie di funzioni di supporto sviluppate da NextAI, anche mediante algoritmi di *artificial intelligence* ("**Servizi**").
- 1.2 L'utente è una persona fisica che utilizza la Web App in nome proprio ("**Utente**") e per conto del cliente, una persona giuridica o una persona fisica, interessato a utilizzare la Web App, in connessione alla propria attività imprenditoriale o professionale in favore dei propri clienti finali ("**Cliente**").
- 1.3 La Web App può essere utilizzata solo da Utenti che hanno almeno 18 anni e che dispongono della capacità di agire per conto del Cliente. La Web App non è, infatti, rivolta a consumatori, ovvero a persone fisiche che agiscono per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, ai sensi dell'art. 3 del D L.gs. 206/2005.
- 1.4 Il Cliente utilizza la Web App tramite la registrazione da parte di un utente proprietario ("**Utente Proprietario**") e, congiuntamente agli altri Utenti, "**Utenti**") e di altri Utenti, ai quali sarà di volta in volta assegnato un ruolo specifico dall'Utente Proprietario.
- 1.5 La Web App è accessibile tramite connessione *internet*, mediante l'URL [spoki.it](https://spoki.it) e/o [spoki.app](https://spoki.app) ("**Sito**") a cura dell'Utente. Pertanto, per poter accedere alla Web App e fruire dei Servizi, ogni Utente è tenuto a disporre, a proprie cure e spese, di un dispositivo connesso a *Internet*.
- 1.6 Ai sensi del Regolamento EU 2016/679 ("**GDPR**"), NextAI è titolare autonomo ex art. 24 del GDPR dei dati personali – così come definiti all'art. 4 del GDPR ("**Dati Personali**") - di volta in volta trattati da NextAI nell'ambito dei Servizi, come meglio descritto nell'informativa privacy redatta ai sensi dell'articolo 13 del GDPR ("**Informativa NextAI**").
- 1.7 Le presenti condizioni generali ("**Condizioni Generali**") e unitamente all'Informativa NextAI ("**Contratto Utente**") regolano il rapporto tra NextAI e l'Utente (definiti anche "**Parte/i**") e costituiscono una licenza "*software as a service – SAAS*" relativa alla Web App per la fruizione dei Servizi offerti da NextAI, nei termini e alle condizioni che seguono.

### ARTICOLO 2 –REGISTRAZIONE SULLA WEB APP

- 2.1 Per utilizzare la Web App, l'Utente è tenuto a creare il proprio account personale ("**Account**"), secondo la seguente procedura di registrazione ("**Registrazione**"): (i) inserire i propri dati personali, tra cui, nome, cognome, indirizzo e-mail; (ii) sottoscrivere il presente Contratto Utente mediante procedura "*point and click*"; (iii) approvare specificatamente ai sensi degli articoli 1341 e 1342 c.c., mediante la procedura "*point and click*", i seguenti articoli delle Condizioni Generali articolo 3.2 (ruolo di NextAI); articolo 5 (impegni dell'Utente); articolo 7 (limitazione di responsabilità); articolo 8 (mancanza di garanzia); articolo 10 (sospensione e manleva); articolo 11 (cessazione anticipata); articolo 14 (modifica delle Condizioni Generali); articolo 17 (legge applicabile e foro competente); (iv) aderire ai termini di servizio di WhatsApp LLC ("**Whatsapp**") relativi al prodotto Whatsapp Business Solution e alle connesse soluzioni tecniche aziendali, come di volta in volta aggiornati (disponibili al link <https://business.whatsapp.com/terms-and-conditions>) ("**Termini di Servizio Whatsapp**"); (v) aderire ai termini di servizio di Meta Platforms Inc. ("**Meta**"), quale distributore di Whatsapp Business



Solution per l'accesso agli strumenti necessari per abilitare Whatsapp Business Solution, inclusi Facebook Business Manager e Facebook Developer, come di volta in volta aggiornati (consultabili al link <https://facebook.com/legal/terms/> e [https://www.facebook.com/legal/commercial\\_terms](https://www.facebook.com/legal/commercial_terms)) (congiuntamente "**Termini di Servizio Facebook**"). L'Utente accetta e riconosce che: (i) l'attivazione dell'Account è autorizzata da Meta, a propria discrezione e secondo le relative condizioni d'uso e che, solo una volta comunicata tale autorizzazione da parte di Whatsapp a NextAI, l'Utente potrà utilizzare la Web App; (ii) l'accesso ad alcune integrazioni e funzioni presenti sulla Web App (e.g. possibilità di contattare un maggior numero di contatti) è subordinata ad un'ulteriore verifica dell'Account da parte di Meta, a propria discrezione e secondo le relative condizioni d'uso, e che, solo una volta comunicato l'esito positivo di tale verifica da parte di Whatsapp a NextAI, l'Utente potrà utilizzare le funzioni aggiuntive della Web App, a seconda del proprio profilo.

- 2.2 A seguito della Registrazione, l'Utente sarà associato a un membro del team del Cliente ("**Team**"). L'Utente Proprietario potrà modificare i componenti del Team e attribuire a ciascun Utente un ruolo operativo con specifiche funzioni (e.g. amministratore di chat, manager di chat, operatore di chat), fermo restando il numero massimo di utenze previste dal Piano.
- 2.3 A seguito della Registrazione, mediante indirizzo e-mail (e l'Utente Proprietario anche mediante numero di telefono), l'Utente accede alla Web App, integra/modifica il proprio Account, gestisce le chat che gli sono assegnate in conformità al ruolo ricoperto nella Web App, e, in generale, fruisce dei Servizi, nei limiti di quanto previsto dal presente Contratto Utente.

### ARTICOLO 3 – RUOLO DI NEXTAI

- 3.1 NextAI fornisce un servizio di intermediazione digitale mediante i servizi tecnici neutrali della Web App di supporto a una "conversazione innovativa", progettata per consentire agli Utenti e, più in generale ai Clienti, di utilizzare Whatsapp in modo efficace nelle comunicazioni con i propri clienti finali, fornendo a questi ultimi un supporto nell'esperienza di consumo, dalla fase di marketing, alla vendita, fino all'assistenza post-vendita.
- 3.2 L'Utente accetta e riconosce che i Servizi sono strettamente collegati all'utilizzo di servizi/prodotti erogati da soggetti terzi, quali Whatsapp e Meta. NextAI è soggetto terzo rispetto al rapporto commerciale che intercorre direttamente tra l'Utente e Whatsapp ai sensi dei Termini di Servizio Whatsapp e tra l'Utente e Meta ai sensi dei Termini di Servizio Facebook e, pertanto, NextAI non ha alcun controllo sul contenuto e sulle modifiche, di volta in volta apportate a tali documenti. Fermo restando quanto previsto dal successivo articolo 6.5, per tutta la durata del Contratto Utente, l'Utente, per conto del Cliente, si impegna a verificare le modifiche dei Termini di Servizio Whatsapp e dei Termini di Servizio Facebook.

### ARTICOLO 4 - SERVIZI

- 4.1 Attraverso la Web App, l'Utente fruisce dei Servizi disponibili nel piano commerciale selezionato dal Cliente ("**Piano**"), in base al contratto sottoscritto tra NextAI e il Cliente ("**Contratto Cliente**") in essere direttamente tra NextAI e il Cliente. L'Utente è invitato a richiedere al Cliente l'indicazione del Piano, di volta in volta, applicabile al presente Contratto Utente.
- 4.2 Tramite la Web App, l'Utente può: (i) interagire via chat con i clienti finali e disporre di un credito a esaurimento, che potrà essere di volta in volta rinnovato; (ii) attivare l'opzione di "*ticketing*", mediante la quale può aprire un ticket per la risoluzione di un problema e in modo da monitorare lo stato di risoluzione dello stesso; (iii) utilizzare le integrazioni e le automazioni della Web App; (iv) visualizzare attraverso una lavagna interattiva ("**Dashboard**") le proprie statistiche (e.g. messaggi inviati; messaggi ricevuti; numero di clienti finali che hanno interagito nelle conversazioni); (v) inviare



messaggi “*template*”, pre-autorizzati da Whatsapp, ai clienti finali; (vi) creare delle liste di clienti finali, raggruppati secondo vari criteri, per agevolare ad esempio l’invio di comunicazioni promozionali (e.g. in occasione del Black Friday); (vii) impostare messaggi automatici creati da un sistema di *artificial intelligence* della Web App per rispondere alle domande frequenti dei clienti finali (e.g. FAQ).

- 4.3** In aggiunta ai Servizi indicati al precedente articolo 3.4, in base al Piano selezionato dal Cliente, l’Utente può usufruire degli ulteriori Servizi indicati in associazione al Piano stesso [\[al seguente link\]](#).
- 4.4** L’Utente prende atto e accetta che servizi ulteriori rispetto ai Servizi indicati al presente articolo 4 potranno essere prestati e/o realizzati da NextAI soltanto previo accordo tra NextAI e il Cliente.

## ARTICOLO 5 – IMPEGNI DELL’UTENTE

### 5.1 L’Utente si impegna a:

- 5.1.1** mantenere strettamente riservate e non rendere disponibili a terzi le credenziali di accesso alla Web App, inclusa la password relativa all’Account;
- 5.1.2** non inserire nella Registrazione e in generale nella Web App, né comunicare a NextAI, ai fini della fruizione dei Servizi, dati personali (così come definiti dal GDPR), che siano falsi, di fantasia o comunque volutamente non corretti, incompleti o non veritieri;
- 5.1.3** utilizzare la Web App nell’ambito della propria attività professionale e in conformità alla normativa applicabile vigente (ivi incluse, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il GDPR e/o il D.Lgs. 206/2005 “Codice dei Consumatori”), alle *best practices* di settore, ai Termini di Servizio Whatsapp, ai Termini di Servizio Facebook, alle presenti Condizioni Generali e alle eventuali ulteriori istruzioni fornite da NextAI (anche attraverso la Web App);
- 5.1.4** non utilizzare la Web App in maniera fraudolenta e/o lesiva dei diritti e della reputazione commerciale di NextAI, e di terzi (tra cui, ma non solo, i clienti finali);
- 5.1.5** non utilizzare i Servizi per attività illecite, fraudolente o diffamatorie o per comunicare Contenuti Illegali, come di seguito definiti all’articolo 6.3;
- 5.1.6** non porre in essere qualsiasi tipo di condotta, azione o comportamento potenzialmente idoneo a pregiudicare - in qualunque modo e anche temporaneamente - il corretto funzionamento della Web App;
- 5.1.7** utilizzare i Servizi per finalità personali e non per finalità commerciali, come ad esempio per la vendita, la licenza o il noleggio a favore di terzi della Web App.

## ARTICOLO 6 – CONTENUTI DELLA WEB APP

- 6.1** La Web App raccoglie contenuti generati dagli Utenti, come testi, immagini, audio, azioni, video o una combinazione dei predetti elementi (“**Contenuti**”).
- 6.2** I Contenuti pubblicati sulla Web App, qualora non siano di pubblico dominio, possono presentare materiale autoriale e/o creativo oggetto della tutela prevista per il diritto d’autore e i diritti assimilati ai sensi della legge applicabile (“**Materiale Autoriale**”). La titolarità del Materiale Autoriale si presume essere del Cliente in nome e/o per conto del quale l’Utente ha caricato il Materiale Autoriale sulla Web App, o del diverso soggetto indicato dall’Utente nella Web App sotto la propria esclusiva responsabilità.
- 6.3** L’Utente dichiara e garantisce che i Contenuti: (i) non sono illeciti o fraudolenti o diffamatori (ad es. natura violenta, pornografica, oscena o discriminatoria); (ii) non violano i diritti (anche di immagine o di proprietà intellettuale), gli interessi o la reputazione dei terzi (inclusi i clienti finali); (iii) non contengono spam o informazioni offensive, minacciose, abusive o comunque di natura non etica; (iv) non contengono informazioni fuorvianti o non autorizzate (ad es. vendita di prodotti non conformi o



contraffatti, vendita di prodotti in violazione della normativa sulla tutela dei consumatori); o (v) laddove includano dati personali ai sensi dell'art. 4 del GDPR, siano stati previamente autorizzati dai soggetti interessati a cui tali dati personali si riferiscono (congiuntamente "**Contenuti Illegali**").

- 6.4 L'Utente si impegna a cancellare immediatamente qualsiasi Contenuto Illegale pubblicato o diffuso sulla Webb App in violazione dei punti che precedono.
- 6.5 In caso di cessazione del presente Contratto Utente, e previa autorizzazione del Cliente, l'Utente può scaricare i Contenuti sui propri dispositivi al di fuori della Web App, ed entro 1 (uno) anno dalla cessazione del Contratto Utente. Conformemente alla normativa applicabile, NextAI si riserva la possibilità di chiedere il pagamento di un compenso per questa attività, qualora lo sforzo tecnico-amministrativo sia sproporzionato al valore del Contratto Utente.

#### **ARTICOLO 7 – LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**

- 7.1 La Web App è volta a fornire i Servizi che costituiscono uno strumento di mero supporto tecnico-informatico al Cliente e agli Utenti nello svolgimento dell'attività professionale prestata, sotto la loro esclusiva responsabilità e a proprio rischio.
- 7.2 NextAI non esercita alcuna autorità o controllo nei confronti degli Utenti o di terze parti che utilizzano la Web App e che creano, forniscono e pubblicano i Contenuti sotto la propria esclusiva responsabilità e, pertanto, NextAI non garantisce la veridicità, completezza e correttezza delle informazioni relative ai contenuti pubblicati nelle chat sulla Web App, né la qualità dei Contenuti.
- 7.3 Parimenti NextAI è esonerata da ogni forma di responsabilità relativa alle conversazioni di chat sulla Web App e, pertanto, l'Utente accetta che i Contenuti e i dati scambiati tra l'Utente e il cliente finale, o tra l'Utente e NextAI, sono privati.
- 7.4 In nessuna circostanza NextAI potrà essere considerata responsabile per perdite o danni di qualsiasi tipo (a titolo esemplificativo e non esaustivo, danni per perdita di profitti, perdita di avviamento, perdita di dati, etc.) che siano direttamente o indirettamente riconducibili a: (i) la Web App; (ii) le attività degli Utenti; (iii) il non corretto utilizzo dei Servizi; (iv) qualsiasi azione adottata in relazione a un'indagine da parte di NextAI o da parte di una pubblica autorità; (v) eventuali danni ai dispositivi degli Utenti ad altre tecnologie, causati da violazioni di sicurezza, virus, bug, manomissioni, frodi, errori, omissioni, interruzioni, difetti, ritardi, guasti alla rete o qualsiasi altro malfunzionamento tecnico; (vi) dati errati forniti dagli Utenti; (vii) atti o fatti non conformi alla legge, alle presenti Condizioni Generali o alle indicazioni dei Clienti.
- 7.5 NextAI non è responsabile per le modifiche, la sospensione o il termine del servizio da parte di Whatsapp Business, la quale si riserva il diritto di contestare all'Utente una violazione dei Termini di Servizio Whatsapp e/o dei Termini di Servizio Facebook.

#### **ARTICOLO 8 – MANCANZA DI GARANZIA**

- 8.1 La Società fornisce la Web App al Cliente e agli Utenti nella versione più recente disponibile al momento della conclusione delle Condizioni Generali, e in ogni caso al momento del caricamento della pagina web, eventualmente corredata dalla documentazione tecnica relativa al funzionamento della Web App e/o dei Servizi. L'Utente accetta la Web App con le caratteristiche e le funzionalità presenti al momento della sottoscrizione delle Condizioni Generali, senza che, ai fini dell'attivazione della Web App, sia necessario un collaudo o un test.
- 8.2 NextAI garantisce il corretto funzionamento della Web App, fatto salvo il caso in cui il mancato funzionamento sia dipeso da cause non imputabili a NextAI, in quanto derivanti da circostanze al di fuori del ragionevole controllo di NextAI.

- 8.3** L'Utente dichiara di essere consapevole e accetta che, in generale, è nella natura dei prodotti software (quali le Web App) non essere completamente esente da errori. Pertanto, l'Utente espressamente accetta che l'eventuale esistenza di errori nella Web App, per sé stessa, salvo che non derivino da dolo o colpa grave di NextAI, non costituisce violazione delle obbligazioni assunte da quest'ultima in ragione e/o in connessione alle presenti Condizioni Generali.
- 8.4** In ogni tempo, NextAI è libera di proporre modifiche al funzionamento della Web App, che non siano pregiudizievoli per l'utilizzo dei Servizi, e in tal caso troverà applicazione il successivo articolo 13.2. Nell'eventualità in cui sia necessario effettuare interventi di manutenzione, ordinari e/o straordinari, al fine di assicurare il corretto accesso ai Servizi, NextAI si riserva la facoltà di procedere, previa preventiva comunicazione all'Utente (a mezzo e-mail), alla sospensione temporanea dei Servizi impegnandosi a riattivarli nel più breve tempo possibile in base alla natura dell'intervento di manutenzione che si sarà reso necessario.

## **ARTICOLO 9 – DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE**

- 9.1** L'Utente riconosce che NextAI è la titolare o la licenziataria dei diritti di proprietà intellettuale e industriale relativi alla Web App ("**Diritti IP**") e che i Diritti IP sono e rimangono di proprietà esclusiva e/o nella piena disponibilità di NextAI.
- 9.2** Pertanto, l'Utente si impegna, in qualsiasi momento durante la durata del presente Contratto Utente, e successivamente, direttamente o indirettamente, a:
- 9.2.1** utilizzare i Diritti IP esclusivamente per finalità previste dalle presenti Condizioni Generali e conformemente alle obbligazioni quivi assunte;
  - 9.2.2** utilizzare la massima diligenza per evitare a soggetti terzi di porre in essere azioni e/o atti che possano inficiare o limitare la validità o la possibilità di utilizzo dei Diritti IP;
  - 9.2.3** non contestare, direttamente o indirettamente, la validità dei Diritti IP o il diritto, il titolo e l'interesse di NextAI nei Diritti IP;
  - 9.2.4** non copiare, modificare o decodificare la Web App e i relativi Diritti IP;
  - 9.2.5** non ledere e/o indebolire in alcun modo i Diritti IP.
- 9.3** L'Utente si impegna a informare immediatamente NextAI per iscritto di qualsiasi comportamento da parte di terzi che sia lesivo, anche solo potenzialmente, per i Diritti IP o per il loro utilizzo, di cui l'Utente dovesse venire a conoscenza durante il periodo di efficacia delle presenti Condizioni Generali.

## **ARTICOLO 10 – SOSPENSIONE E MANLEVA**

- 10.1** In caso di: (a) presunto o effettivo inadempimento dell'Utente a uno degli impegni di cui ai gli articoli 5.1, 6.3, 6.4, 9.2, 9.3, (b) segnalazione di una possibile violazione dei Termini di Servizio Whatsapp o dei Termini di Servizio Facebook, ovvero (c) qualora si renda necessario per effettuare interventi che garantiscano la sicurezza ed efficienza della Web App (come indicato al precedente articolo 8.4), NextAI si riserva il diritto di sospendere l'utilizzo della Web App e dei Servizi da parte dell'Utente, inviando immediata comunicazione all'Utente con indicazione delle ragioni della sospensione, per un periodo di tempo necessario per verificare le segnalazioni ricevute e/o fino a quando l'Utente non ponga rimedio all'inadempimento e/o alla mancata conformità che ha causato la sospensione della Web App e/o dei Servizi.
- 10.2** In caso di inadempimento dell'Utente a uno qualsiasi degli impegni di cui agli articoli 5.1, 6.3, 6.4, 9.2, 9.3, impregiudicato ogni ulteriore rimedio a favore di NextAI, l'Utente si impegna a manlevare e tenere indenne NextAI da ogni pretesa creditoria, risarcitoria, danno o effetto pregiudizievole che



possa derivare, sia direttamente che indirettamente, da pretese di terzi (tra cui, ma non solo, i Clienti, i clienti finali o eventuali autorità) in ragione di tale inadempimento.

#### **ARTICOLO 11 – DURATA – CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA – RECESSO – EFFETTI DELLA CESSAZIONE**

- 11.1** La durata del Contratto Utente è pari alla durata dell'abbonamento associato al Piano acquistato dal Cliente, fino all'ultimo periodo di rinnovo dell'abbonamento del Piano e/o alla cessazione del Contratto Cliente, per qualunque causa o ragione.
- 11.2** Fatti salvi eventuali ulteriori diritti previsti dalla legge, NextAI potrà risolvere il Contratto Utente, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice civile, garantendo all'Utente un preavviso pari a 30 (trenta) giorni prima che la cessazione abbia effetto, mediante comunicazione scritta contenente una dichiarazione della propria intenzione di esercitare la presente clausola risolutiva, in caso di inadempimento da parte dell'Utente di uno dei seguenti articoli: 5.1, 6.3, 6.4, 9.2, 9.3.
- 11.3** In ogni caso di cessazione dei Termini di Servizio Whatsapp o dei Termini di Servizio Facebook, il Contratto Utente cesserà immediatamente di produrre effetto, senza alcun diritto a indennizzi o penali a favore dell'Utente.
- 11.4** In ogni caso di cessazione del Contratto Utente: (i) l'Account sarà eliminato e nessun Utente potrà più accedere allo stesso; (ii) in ogni caso i seguenti articoli rimarranno efficaci nei limiti massimi previsti per legge: 8, 15, 16.
- 11.5** Immediatamente a seguito della cessazione, per qualsiasi causa intervenuta, del Contratto Utente, l'Utente non potrà più accedere alla Web App né usufruire dei Servizi, e dovrà astenersi dall'utilizzare i Diritti IP di NextAI. Quest'ultima non sarà responsabile di ogni eventuale conseguenza pregiudizievole derivante dalla cessazione del Contratto Utente nel rapporto intercorrente tra l'Utente e il Cliente.

#### **ARTICOLO 12 – PRIVACY**

- 12.1** L'Utente prende atto e accetta che i propri dati personali (così come definiti dal GDPR) comunicati a NextAI ai fini dell'utilizzo dei Servizi e/o inseriti in fase di registrazione all'interno della Web App saranno trattati da NextAI, in qualità di titolare autonomo ex art. 24 del GDPR, in conformità all'Informativa Privacy NextAI.

#### **ARTICOLO 13 – FORZA MAGGIORE**

- 13.1** Fatto salvo quanto eventualmente diversamente previsto dalle Condizioni Generali, se NextAI fosse impossibilitata ad adempiere agli obblighi contrattuali, tra cui, in particolare, a garantire il funzionamento della Web App e l'erogazione di Servizi, a causa di epidemie e pandemie, provvedimenti straordinari delle autorità competenti limitativi o impeditivi delle attività commerciali, incendi, guerre, scioperi, embargo, regolamentazioni governative o di altre autorità civili o militari, vandali o hacker, guasti o cattivo funzionamento dei *network* o delle tecnologie di soggetti terzi (ivi inclusi Whatsapp e Whatsapp Business), degli apparati di telecomunicazione, *website*, *software* e *hardware* e in generale per qualsiasi circostanza indipendente dalla volontà e al di là del ragionevole controllo di NextAI ("**Forza Maggiore**"), il periodo per l'esecuzione delle prestazioni oggetto delle presenti Condizioni Generali sarà esteso per il periodo di ritardo o impossibilità di adempiere dovuta alle specifiche cause di Forza Maggiore. Resta inteso che il protrarsi di una situazione di Forza Maggiore per oltre 60 (sessanta) giorni consentirà all'Utente di risolvere il Contratto Utente, fermo restando che in tal caso nessun risarcimento o indennità sarà dovuto da NextAI.

## ARTICOLO 14 - MODIFICA DELLE CONDIZIONI GENERALI

- 14.1** L'Utente prende atto e accetta che NextAI potrà in qualsiasi momento modificare il Contratto Utente per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali.
- 14.2** In caso di modifica di cui al precedente articolo 14.1, l'Utente prende atto e accetta che:
- 14.2.1** qualora la modifica abbia unicamente ad oggetto il funzionamento tecnico della Web App, la stessa diverrà immediatamente efficace tra le Parti, senza che l'Utente possa eccepire alcunché;
  - 14.2.2** qualora la modifica sia richiesta, a pena di nullità o invalidità di una o più disposizioni del Contratto Utente, da riforme delle leggi e/o dei regolamenti applicabili, o sia volta a tutelare l'Utente da frodi, *malware*, *spam*, violazioni dei dati o rischi per la sicurezza informatica, la stessa diverrà immediatamente efficace tra le Parti, senza che l'Utente possa eccepire alcunché;
  - 14.2.3** in tutti gli altri casi, la modifica proposta da NextAI diverrà efficace solo a seguito del decorso di un termine di 15 (quindici) giorni dalla comunicazione da parte di NextAI all'Utente.

## ARTICOLO 15 – CONTATTI E SERVIZIO CLIENTI

- 15.1** Eventuali comunicazioni o avvisi tra le Parti dovranno essere effettuate per iscritto e inviate mediante le seguenti modalità.
- 15.2** Le comunicazioni che riguardino l'efficacia e la validità del Contratto Utente (ad esempio, l'invio della comunicazione di risoluzione del Contratto Utente, ai sensi dell'articolo 11.2) a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento/posta elettronica certificata ai seguenti indirizzi:
- 15.1.1** NextAI: NextAI S.r.l. – Viale Francia s.n.c. – Brindisi – 72019 – posta elettronica certificata: [nextai.srl@pec.it](mailto:nextai.srl@pec.it);
  - 15.1.2** Utente: indirizzi e contatti forniti in fase di sottoscrizione del Contratto Utente. L'Utente si impegna ad aggiornare e a mantenere accessibili tali indirizzi.
- 15.3** Le comunicazioni di natura tecnico/operativa/commerciale potranno essere effettuate mediante il supporto Whatsapp presente sulla Web App, ovvero via e-mail, ai seguenti indirizzi:
- 15.2.1** NextAI: [info@spoki.it](mailto:info@spoki.it), o ad altro indirizzo e-mail che NextAI si impegna ad aggiornare e/o a comunicare;
  - 15.2.2** Utente: indirizzo e-mail fornito in fase di sottoscrizione del Contratto Utente. L'Utente si impegna ad aggiornare e a mantenere accessibile tale indirizzo.

## ARTICOLO 16 – MISCELLANEA

- 16.1** (*Tolleranza*) L'eventuale tolleranza di comportamenti posti in essere in violazione delle disposizioni contenute nelle Condizioni Generali non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e condizioni qui previsti.
- 16.2** (*Completezza*) Le Condizioni Generali e l'Allegato, in relazione a quanto in essi previsto, costituiscono l'unico accordo tra le Parti e sostituiscono tutti gli eventuali precedenti impegni, accordi, preventivi, negoziazioni, e intendimenti scritti o verbali fra le Parti.
- 16.3** (*Divieto di cessione*) È fatto divieto all'Utente di cedere o trasferire a terzi, in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o per qualsiasi motivo, le presenti Condizioni Generali ovvero qualsiasi diritto o obbligo da esse derivante, se non con il preventivo consenso scritto di NextAI. Al contrario, NextAI può cedere o trasferire a terzi, in tutto o in parte e per qualsiasi motivo, il Contratto o qualsiasi diritto o obbligo da esso derivante, a condizione che i Servizi rimangano invariati.



**ARTICOLO 17 - LEGGE APPLICABILE – FORO ESCLUSIVO**

**17.1** Il Contratto Utente è disciplinato esclusivamente dalla legge italiana.

**17.2** Per qualsiasi controversia concernente il Contratto Utente, ivi comprese la sua esecuzione, interpretazione e/o cessazione a qualsiasi titolo sarà competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria del foro di Brindisi, ogni altro foro eventualmente competente escluso.