

## Coloplast Italia ("Coloplast")

### Termini e condizioni per la comunicazione API WhatsApp™ Business con Coloplast

#### Introduzione

I presenti termini e condizioni ("Termini") regolano l'utilizzo da parte dell'utente dell'API WhatsApp™ Business ("API") fornita da Coloplast ("Azienda"). Accedendo o utilizzando l'API, l'utente ("Utente") accetta di essere vincolato dai presenti Termini. Se non si accettano i presenti Termini, non si può accedere o utilizzare l'API.

La Società ha stipulato un contratto con Genesys Cloud Services B.V. ("Genesys") come fornitore di servizi per la soluzione API (piattaforma di comunicazione). Per ulteriori informazioni su Genesys si prega di visitare il loro [sito web qui](#).

#### Licenza

In base ai presenti Termini, la Società concede all'Utente una licenza limitata, non esclusiva, non trasferibile e non sub licenziabile per l'accesso e l'utilizzo dell'API al solo scopo di comunicare con la Società.

#### Restrizioni

L'utente si impegna a non consentire a terzi di: (i) utilizzare l'API per scopi diversi dalla comunicazione con la Società, (ii) vendere, concedere in licenza, sub licenziare, distribuire, trasferire, copiare, riprodurre, mostrare, pubblicare o utilizzare in altro modo l'API per qualsiasi scopo commerciale o non autorizzato, (iii) modificare, realizzare opere derivate, decodificare, disassemblare, de compilare, tradurre o tentare in altro modo di accedere o ricavare il codice sorgente dell'API, (iv) rimuovere o modificare qualsiasi proprietà o codice dell'API, disassemblare, de compilare, tradurre o tentare in altro modo di accedere o ricavare il codice sorgente dell'API, (v) rimuovere o modificare qualsiasi avviso o etichetta di proprietà o di copyright, o (vi) utilizzare l'API in qualsiasi modo che superi il volume ragionevole di richieste o costituisca un uso eccessivo o abusivo.

#### Proprietà

L'API e tutti i diritti di proprietà intellettuale relativi all'API (inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, brevetti, copyright, marchi, segreti commerciali e qualsiasi altro diritto di proprietà) sono e rimarranno di proprietà esclusiva della Società o di Genesys.

#### Esclusione di garanzia

La Società non garantisce che l'API soddisfi le esigenze dell'utente o sia disponibile senza interruzioni o errori e non fornisce alcuna garanzia in merito alla qualità, all'accuratezza, alla tempestività, alla veridicità o alla completezza delle informazioni dell'Utente o di altre terze parti. Nella misura consentita dalla legge applicabile, la Società non sarà responsabile della condotta abusiva di terzi che utilizzano l'API e delle interazioni degli Utenti con tali terzi. I diritti dell'Utente nei confronti della Società non sono pregiudicati da queste clausole di esclusione della responsabilità se le leggi in vigore nel paese o nel territorio in cui l'Utente risiede, applicabili a seguito dell'uso dell'API, non lo consentono.

#### Limitazione di responsabilità

La Società è responsabile solo nella seguente misura.

La Società è responsabile senza limitazioni in conformità alle disposizioni di legge per i danni derivanti da lesioni alla vita, all'incolumità fisica o alla salute, in caso di dolo, colpa grave e ai sensi della Direttiva sulla responsabilità dei prodotti

La Società fornisce l'API all'Utente secondo la diligenza professionale. Pur avendo agito secondo la diligenza professionale, la Società declina ogni responsabilità per perdite non causate da violazioni dei presenti Termini o

comunque da azioni della Società, perdite non ragionevolmente prevedibili dall'Utente e dalla Società al momento della stipula dei presenti Termini, ed eventi al di fuori del ragionevole controllo della Società.

#### Risoluzione

La Società si riserva il diritto di interrompere o terminare l'uso di WhatsApp™ come canale di comunicazione o di cancellare l'account dell'utente nel caso in cui si verifichi una di queste situazioni:

- l'utente violi materialmente o ripetutamente i presenti Termini, i termini aggiuntivi o le politiche;
- la Società è tenuta a farlo per ottemperare a un requisito legale o a un ordine del Tribunale;
- l'Azienda ritiene ragionevolmente che la condotta dell'utente causi danni o responsabilità a un utente, a una terza parte o all'Azienda, ad esempio attraverso l'hacking, il phishing, le molestie, lo spamming, l'inganno o lo scraping di contenuti che non gli appartengono.
- Prima di intraprendere un'azione come sopra descritto, la Società fornirà all'utente un preavviso di 14 giorni via e-mail o tramite WhatsApp™, quando ragionevolmente possibile, descrivendo il motivo dell'azione e dando all'utente l'opportunità di risolvere il problema, a meno che la Società non ritenga ragionevolmente che ciò possa comportare un danno:
  - causare danni o responsabilità a un utente, a terzi o alla Società;
  - violare la legge o un ordine dell'Autorità giudiziaria;
  - compromettere un'indagine;
  - compromettere il funzionamento, l'integrità o la sicurezza dell'API.

#### Modifiche ai termini e alle condizioni

La Società potrebbe dover aggiornare periodicamente i presenti Termini per illustrare con precisione i propri servizi e le proprie pratiche, e solo se le disposizioni non sono più appropriate o complete. Salvo quanto diversamente richiesto dalla legge, la Società comunicherà all'utente con almeno 30 giorni di anticipo le modifiche ai Termini (ad esempio, via e-mail o tramite WhatsApp™) in modo che l'utente possa esaminare i Termini aggiornati prima che entrino in vigore. Le modifiche ai Termini entreranno in vigore non prima di 30 giorni dalla notifica delle modifiche previste. Ci auguriamo che l'utente continui a utilizzare l'API, tuttavia, se non accetta i nostri Termini come modificati, deve interrompere l'utilizzo cancellando il proprio account.

#### Legge applicabile

I presenti termini e condizioni saranno disciplinati e interpretati in conformità alle leggi della giurisdizione in cui opera la Società.

I presenti termini e condizioni saranno disciplinati e interpretati in conformità alle leggi italiane.

Se l'Utente è un consumatore che risiede abitualmente in un paese dell'Unione Europea, le leggi in vigore in tale paese si applicheranno a qualsiasi reclamo dell'Utente nei confronti della Società derivante da o correlato ai presenti Termini o all'API. Tali rivendicazioni possono essere risolte davanti a qualsiasi tribunale della giurisdizione competente nel paese in cui l'Utente risiede.

#### Autorizzazione alla comunicazione tramite WhatsApp

L'accettazione di questi termini e condizioni consente alla Società di attivare WhatsApp™ come canale di comunicazione sicuro attraverso l'interfaccia software (API). Ciò che viene comunicato dipende comunque dal consenso che la Società detiene per l'Utente, come indicato nell'informativa sulla privacy <https://www.coloplast.it/globale/privacy-policy/>.

La comunicazione è limitata a

L'Azienda si allinea alla Politica di messaggistica aziendale di WhatsApp™, e alla Politica commerciale di WhatsApp™ e limita ulteriormente la comunicazione agli argomenti di seguito elencati. Si prega di notare che, come previsto dalla Politica commerciale di WhatsApp™ Business, non è consentito acquistare direttamente prodotti dall'Azienda tramite WhatsApp™. È possibile prevedere conversazioni sui seguenti argomenti tramite WhatsApp:

Argomento	Esempio
Assistenza clienti	Conversazioni a sostegno della vita quotidiana degli utenti e dell'interazione con i prodotti e i servizi dell'azienda; consigli sullo stile di vita, risorse disponibili, ecc.
Assistenza clienti in tempo reale	Domande relative ai servizi dell'Azienda; Care Program, Coloplast Professional, stato dell'ordine dei prodotti, disponibilità dei prodotti, ecc.
Chiamate per appuntamenti	Nell'ambito del nostro programma di assistenza, l'azienda offre chiamate di assistenza. Gli utenti possono prenotare una chiamata o ricevere un promemoria di una prossima chiamata programmata.
Feedback dei clienti	Valutazione dell'esperienza del cliente dopo aver interagito con l'Azienda. Su richiesta dell'utente o dell'azienda
Formazione professionale	Condividere risorse professionali, materiali di formazione, inviti a eventi e webinar per e con i professionisti della sanità.
Notifica di spedizione e tracciabilità	Se avete ordinato un prodotto dalla Società, potete ricevere aggiornamenti sullo stato del vostro ordine.
Interazioni automatiche	Conversazioni chatbot per interazioni di servizio (orari di apertura, localizzatore di negozi, risorse per lo stile di vita, esclusa la vendita diretta, quotazione dei prezzi, ecc.)
Notifica sul carrello per ordini esistenti	Promemoria automatici per gli utenti nuovi ed esistenti per completare gli ordini del negozio web