

## La policy antispam di DEM Server®

La presente policy antispam è parte integrante dei Termini d'uso, che il Cliente – in quanto società o individuo che si serve di DEMServer® – accetta di rispettare quando utilizza il Servizio.

## No allo spam

È spam qualsiasi email commerciale inviata senza il consenso del destinatario. Rientra nella definizione di email commerciale qualsiasi messaggio di posta elettronica il cui principale scopo è pubblicizzare e promuovere un prodotto o un servizio. L'uso del Servizio è destinato al solo ed esclusivo fine di inviare messaggi a destinatari che hanno accettato e confermato di voler ricevere comunicazioni dall'utente. Questa pratica si chiama **Permission-based Email Marketing (Email Marketing fondato sul consenso)**. Nessun altro uso commerciale è accettato e consentito. Tra gli usi non commerciali del Servizio, è concesso quello riferibile, per esempio, all'invio di messaggi transazionali a singoli destinatari con cui è stato stretto un rapporto. L'account potrebbe essere immediatamente sospeso o rimosso qualora il Cliente inviasse **spam**, alla cui **lotta** DEMServer® è impegnata in prima linea. Coerentemente con questo obiettivo, DEMServer® applica – direttamente o tramite partner e rivenditori – una severa politica di intolleranza allo spam, a partire dal processo di verifica (vetting) del Cliente, basato sulle best practice di M3AAWG e sul monitoraggio sistematico di tutte le attività dell'account.

## Monitoraggio e verifica dei clienti

DEM Server® monitora l'utilizzo del Servizio per garantire la conformità alla presente Policy, e ha la facoltà di sospendere o rimuovere l'account dell'utente in caso di violazione. Nonostante questa azione venga intrapresa senza ingiunzioni o avvisi legali, possibili iniziative potrebbero seguire al fine di mettere al riparo DEMServer® da qualsiasi responsabilità relativa all'abuso del Servizio (per esempio in caso di violazione della legge sulla proprietà intellettuale o sui diritti di proprietà intellettuale di terzi). Oltre a monitorare l'attività dei clienti attuali, DEMServer® analizza e valuta gli utenti in ingresso, con l'obiettivo di creare una community di realtà selezionate, che abbiano ottenuto un elevato punteggio in sede di vetting. Il processo di verifica dei clienti DEMServer® si basa sulle Vetting Best Common Practices di M3AAWG. Non rientra di DEMServer® e a quella delle altre società che si affidano al Servizio, nonché alle relazioni con ISP e gestori di blacklist. A tal fine, DEMServer® potrebbe richiedere del tempo per approvare la richiesta e mettere l'account a disposizione del Cliente, riservandosi inoltre la facoltà di rifiutarsi di fornire il Servizio a chiunque e indistintamente.

## Le relazioni con gli ISP

Nel corso degli anni DEMServer® ha costruito solide relazioni con molti dei principali ISP e blacklist al mondo, con i quali la condivisione di informazioni relative a policy, pratiche e potenziali problematiche è costante. Il sostegno di qualsiasi ISP, amministratore di posta elettronica o proprietario di blacklist – che intenda aiutare DEMServer® a fornire un miglior servizio o a collaborare – è il benvenuto, ed è invitato a scrivere all'indirizzo [mrketingsrl@pec.it](mailto:mrketingsrl@pec.it).

## Regola di condotta

È vietato inviare spam utilizzando il Servizio. In particolare non è possibile:

- Raccogliere indirizzi email da siti web
- Acquistare o noleggiare liste (che siano confermate tramite opt-in o meno)
- Fare email appending



- Inviare messaggi non inerenti a ciò per cui i destinatari hanno scelto di iscriversi
- Aggiungere un indirizzo email in un elenco senza il consenso dell'interessato
- Inviare email a un destinatario che ha precedentemente richiesto di essere cancellato dalla lista
- Inviare email che violano il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati.

È possibile:

- Inviare email commerciali a un destinatario che ha confermato l'iscrizione tramite double opt-in (o confirmed opted-in)
- Inviare email commerciali a un destinatario che si è iscritto tramite single opt-in, nonostante sia una metodologia che DEMServer® scoraggia in favore del double opt-in (o confirmed opt-in); segnaliamo inoltre che DEMServer®, in futuro, potrebbe scegliere di non consentire più l'uso di indirizzi email iscritti in modalità single opt-in
- Inviare ogni genere di comunicazione specificamente richiesta dal destinatario, comprese quelle di natura transazionale, come promemoria della password o conferme d'ordine.

DEMServer® richiede che il Cliente ottenga dettagli di contatto di terze parti in conformità alla Direttiva 95/46/CE, e a qualsiasi altra normativa applicata nel paese di origine o nel paese di destinazione delle comunicazioni. Quando si ottengono i dettagli di contatto, la terza parte deve essere informata, in modo chiaro e trasparente, in merito agli usi di direct marketing che verranno fatti; inoltre deve essere data la possibilità di rifiutare tale utilizzo in qualsiasi momento, annullando facilmente l'iscrizione per qualsiasi invio futuro. Questa possibilità di disiscrizione deve essere offerta in ciascun messaggio di direct marketing a titolo gratuito, ad eccezione di eventuali costi legati alla trasmissione della richiesta di cancellazione (un SMS, per esempio). È vietato l'uso di false identità o falsi indirizzi o numeri di risposta; di conseguenza DEMServer® non esclude di intervenire per prevenire, evitare o reprimere qualsiasi tentativo che vada in questa direzione.

## Determinare se il Cliente sta inviando spam

Per determinare se il Cliente sta inviando spam, DEMServer®:

- Esaminerà il contenuto del messaggio in questione
- Esaminerà la lista di destinatari per individuare modelli e schemi comuni a elenchi raccolti su internet, acquistati o noleggiati.
- Esaminerà eventuali reclami spam
- Monitorerà il tasso di reclami (numero di reclami in rapporto al numero di messaggi recapitati con successo): un tasso superiore allo 0,1% (10 reclami per ogni 10.000 messaggi inviati) è in genere l'indicatore di un messaggio non richiesto
- Monitorerà il numero totale di reclami, indipendentemente dal relativo tasso: un numero elevato può causare problemi di deliverability (anche se il relativo tasso si rivela inferiore alla media, per via di elevati volumi complessivi) e pertanto non è consentito
- Esaminerà i record di ciascun contatto per determinare quando è avvenuta l'iscrizione e il relativo indirizzo IP.

Indizi e prove di invio di spam sono:

- Registrazione o comparsa in una delle relay block list o blacklist internazionali (come SPAMHAUS, SURBL, URIBL, SORBS, SPAMCOP, solo per citarne alcune) di uno o più indirizzi IP da cui sono state inviate le email, o del dominio di secondo livello (per esempio Mail.YourCompany.com) associato alla piattaforma DEMServer® del Cliente
- Inserimento in blacklist o relay block list da parte di un ISP (per esempio Godaddy.com, Register.com, ecc.)



- Elevato tasso di reclami, come esposto sopra
- Elevato tasso di hard bounce.
- Per non correre il rischio di essere inseriti in blacklist o essere accusati di spam, è fondamentale adottare le seguenti misure:
- Inviare email solo ai contatti che hanno dato il proprio consenso esplicito e volontario a ricevere le comunicazioni
- Non acquistare o noleggiare, in nessuna circostanza, liste di indirizzi email da terzi
- Non aggiungere indirizzi email a un database di contatti esistente: gli indirizzi email devono sempre e solo passare per la conferma tramite double opt-in
- Non inviare messaggi a liste di contatti disponibili pubblicamente
- Non raccogliere contatti e indirizzi email su internet

## Nessun rimborso

Nel caso in cui l'account DEMServer® venga chiuso a causa della violazione della presente policy antispam, gli importi pagati per l'utilizzo del Servizio non saranno rimborsati.

## Segnalazione spam

Il team DEMServer® controlla costantemente l'attività dei propri clienti per garantire il rispetto delle regole e l'assenza di abusi. Se ritiene di essere vittima di un abuso o di un episodio di spam:

- Compili il form apposito e i nostri sistemi procederanno alla gestione della richiesta nel minor tempo possibile.
- Nel caso non dovesse ricevere risposta contatti direttamente il nostro abuse desk all'indirizzo [mrketingsrl@pec.it](mailto:mrketingsrl@pec.it). Descriva dettagliatamente l'accaduto, alleggi la comunicazione incriminata e specifichi se vuole rimanere anonimo.

La sua segnalazione ci aiuterà a verificare l'eventuale violazione contrattuale dell'utilizzatore del servizio DEMServer®. Inviare spam con il sistema DEMServer® infrange il contratto legale siglato tra cliente e fornitore (Mr Keting Srl): in alcuni casi è prevista una penale. Noi non effettuiamo pulizia delle liste dei nostri clienti. Se non vuole indicare il destinatario della email deve solo fornirci l'indirizzo MAIL-FROM e/o l'header X-Rpcampaign (contenente cliente + blocco di invio, es: X-rpcampaign: DEMServer® 201409101029060164)

## Altre informazioni ai destinatari delle email

Invitiamo ogni iscritto a una lista email a considerare ed esaminare sempre il mittente e l'oggetto dei messaggi in arrivo, a eliminare tutti quelli non richiesti evitando di scaricare il contenuto rimanente (per farlo potrebbe essere necessario disattivare la funzione "Anteprima"), al fine di ridurre i rischi associati al download di posta indesiderata, che potrebbe contenere codice non sicuro o potenziali tentativi di phishing. Con l'obiettivo di proteggere i legittimi interessi dei destinatari davanti a comunicazioni di direct marketing indesiderate, sosteniamo un registro opt-out in conformità alle disposizioni dell'Articolo 7 della Direttiva 2000/31/EC del Parlamento europeo e del Consiglio dell'8 giugno 2000 su taluni aspetti giuridici dei servizi della società dell'informazione, in particolare il commercio elettronico nel mercato europeo (Direttiva sul commercio elettronico).

Tornare alla pagina di riepilogo Termini d'uso.



### Cosa significa?

- Il **mittente dell'email** che ha ricevuto ha firmato un contratto con Mr Keting Srl relativo al servizio DEMServer® che lo impegna a rispettare alcune **regole**.
- Il gestore di questa mailing list può inviarle solamente email a cui lei ha dato **esplicito e preventivo consenso** alla ricezione.
- Può cancellarsi facilmente e con sicurezza in qualunque momento, in massimo **due clic**.

### Cos'è DEMServer®?

- DEMServer® è un software di mailing, come Outlook, per inviare newsletter, sviluppato da **Mr Keting Srl**.
- Ogni giorno è usato in Italia e all'estero da migliaia di clienti.

### Cosa fa DEMServer® contro lo Spam?

- Spam significa abusare dei sistemi elettronici di messaging per inviare email massive non richieste (definizione di Spamhaus). Una pratica illegale in molti Paesi del mondo.
- **Gli indirizzi email non sono condivisi, né venduti, né affittati da Mr Keting Srl**. Ogni cliente è tenuto a caricare la propria lista in modo conforme alla normativa.
- **Mr Keting Srl** non è autorizzata alla divulgazione o alla modifica dei database caricati dai clienti nel sistema.
- **Mr Keting Srl** ha una politica AntiSpam molto severa che prevede, in caso di invio di spam da parte dei nostri clienti, la sospensione del servizio.

### Come posso disiscrivermi?

La modalità più sicura per cancellarsi dall'elenco di un cliente DEMServer® è quella di premere sul link CANCELLA ISCRIZIONE (o simile) presente in fondo a ogni email ricevuta.

- Se il link di cancellazione non è presente o non è funzionante (restituisce errore), segnali immediatamente l'abuso a DEMServer®, si veda il precedente paragrafo.
- Se riceve tante email di spam da aziende differenti, non tutte con il logo DEMServer® in fondo, potrebbe essere dovuto alla registrazione del suo indirizzo in un database venduto online. In questo caso, le suggeriamo di chiedere al mittente di conoscere l'origine del suo dato, in modo da risalire alla radice del problema. Il Garante Privacy mette a disposizione un utile modello.

### Informazioni tecniche per Postmasters

- MAIL-FROM: L'envelope-sender (Return Path header) è fisso per ogni account/cliente. Può quindi essere utilizzato selettivamente per bloccare uno speditore. In caso di problemi, avvisi l'abuse desk attraverso una pec all'indirizzo mrketingsrl@pec.it.

Esempi

Customer A	Return-Path: customer001@bounce.musvc.com
Customer B	Return-Path: customer002@bounce.emailsp.net
Customer XYZ	Return-Path: customerXYZ@customerXYZ.com



- DEMServer® dispone di diversi domini di envelope-sender predefiniti. Tuttavia il cliente (a setup) può acquistare l'opzione Console Personalizzata per avere un envelope-sender personalizzato (e comunque fisso).

## Come bloccare un cliente DEMServer®?

- Ogni cliente DEMServer® ha il proprio envelop-sender (MAIL-FROM, cioè Return-Path: nell'header). Tale identificativo è univoco per il cliente che non può modificarlo.
- L'envelope-sender può essere quindi usato per bloccare facilmente un singolo cliente DEMServer®, senza bloccare gli altri clienti legittimi.

Avvisi l'abuse desk inviando una pec al seguente indirizzo: [mrketingsrl@pec.it](mailto:mrketingsrl@pec.it), in modo che l'attività di invio spam sia bloccata anche lato DEMServer®.



Mr Keting® SRL STARTUP INNOVATIVA

Via Marco Polo, 2a | 24062 Costa Volpino BG IT

P IVA e CF IT-04207330160 | REA BG-444605 | Capitale Sociale € 50.000 iv

[mrketingsrl@pec.it](mailto:mrketingsrl@pec.it) | Codice Destinatario J6URRTW

T +39 035 972023 | [hello@mrketing.it](mailto:hello@mrketing.it) | [mrketing.it](http://mrketing.it)

Aderente a



CONFINDUSTRIA BERGAMO