



# Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato

## **Estratto del Provvedimento di chiusura del procedimento CV224 – TikTok – Condizioni di servizio.**

Allegato al provvedimento dell’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 18 gennaio 2022 in materia di tutela amministrativa contro le clausole vessatorie *ex* articolo 37 *bis* del Codice del Consumo.

## **II. LE CLAUSOLE OGGETTO DI VALUTAZIONE**

[OMISSIS]

Costituiscono oggetto di valutazione, limitatamente ai rapporti contrattuali tra la Società e i consumatori, le clausole di seguito trascritte contenute nelle “*Condizioni di Servizio (Per gli utenti residenti all’interno di SEE, Svizzera e Regno Unito)*” aggiornate a luglio 2020: [OMISSIS]

**A.** “I Servizi sono costantemente oggetto di innovazione, modifica e miglioramento. Potremo inoltre di tanto in tanto modificare le presenti Condizioni, ad esempio in caso di aggiornamento della funzionalità dei Servizi o quando vi siano modifiche regolamentari che vadano a impattare le presenti Condizioni o i Servizi.

Forniremo ragionevole preavviso, ad esempio attraverso un avviso sulla nostra Piattaforma, circa eventuali modifiche sostanziali alle presenti Condizioni o ai nostri Servizi che possano arrecarvi uno svantaggio significativo ovvero limitare significativamente l’accesso o l’utilizzo dei nostri Servizi. Tuttavia, dovrete comunque rivedere con regolarità le Condizioni per verificare tali modifiche. Aggiungeremo inoltre la data dell’“Ultimo Aggiornamento” nella parte superiore delle presenti Condizioni per evidenziare la data di efficacia della versione più aggiornata delle Condizioni. Poiché la fruizione dei Servizi da parte di chiunque non accetti di attenersi alle nostre Condizioni non è consentita, la prosecuzione dell’accesso o dell’utilizzo dei Servizi successivamente alla data delle nuove Condizioni costituisce accettazione di tali nuove Condizioni da parte vostra. Qualora voi non acconsentiate alle nuove Condizioni, dovete interrompere l’accesso o l’utilizzo dei Servizi e chiudere il vostro account (se applicabile).

Per quanto riguarda modifiche alle Condizioni o ai Servizi che si rendano necessarie per soddisfare requisiti di integrità, sicurezza, di legge o di vigilanza, potremmo non essere in grado di darvene notizia in anticipo; tuttavia ve ne renderemo conto non appena possibile.” (cfr. **4. Modifiche alle Condizioni e ai Servizi**).

**B.** “Ci riserviamo il diritto di sospendere, in via temporanea o definitiva, o di chiudere il vostro account utente, ovvero di imporre limiti o restrizioni all’accesso a tutti o parte dei Servizi con o senza preavviso e in qualsiasi momento, per qualunque motivo o anche senza motivo, ad esempio:

*Qualora ritenessimo ragionevolmente che voi abbiate violato o vi siano motivi oggettivi per ritenere ragionevolmente che voi stiate per violare le Condizioni, inclusi eventuali contratti ivi richiamati, policy, linee guida (come le nostre Linee Guida della Community), ovvero qualsivoglia legge o normativa applicabile;*

*Qualora abbiano luogo sul vostro account attività che, a nostra esclusiva discrezione, causerebbero o potrebbero causare danni a, ovvero ledere, noi o i nostri Servizi, ovvero violerebbero diritti di terzi (inclusi i diritti di proprietà intellettuale);*

[...]

*A causa di difficoltà o problemi imprevisi di natura tecnica o di sicurezza.” (cfr. **6. Risoluzione**).*

“[...] Ci riserviamo il diritto di rimuovere o sospendere in via permanente o temporanea l’accesso a un contenuto in qualsiasi momento e senza preavviso qualora, a nostro giudizio esclusivo, tale contenuto violi anche potenzialmente le presenti Condizioni o le nostre Linee Guida della Community, diritti di terzi, leggi o normative applicabili ovvero risulti in altro modo ledere i Servizi, i nostri utenti o terzi.” (cfr. **7. L’utilizzo dei servizi**).

“[...] NOI POTREMO MODIFICARE, SOSPENDERE, REVOCARE O LIMITARE LA DISPONIBILITÀ DI TUTTA O PARTE DELLA NOSTRA PIATTAFORMA PER MOTIVI COMMERCIALI E OPERATIVI IN QUALSIASI MOMENTO E SENZA PREAVVISO.” (cfr. **11. ESCLUSIONE DI GARANZIE**).

**C.** “Contenuti Generati dagli Utenti

[...]...pubblicando il Contenuto Utente attraverso i Servizi voi concedete fin d’ora (i) a noi e alle nostre consociate, agenti, prestatori di servizi, partner e terzi collegati una licenza incondizionata, irrevocabile, non esclusiva, libera da royalty, integralmente trasferibile (anche per mezzo di sub-licenze), perpetua e universale di utilizzare, modificare, adattare, riprodurre, ricavare opere derivate, pubblicare e/o trasmettere e/o distribuire e autorizzare altri utenti dei Servizi e altri terzi a visualizzare, accedere, utilizzare, scaricare, modificare, adattare, riprodurre, ricavare opere derivate, pubblicare e/o trasmettere il vostro Contenuto Utente in qualsiasi formato e su qualsiasi piattaforma, attualmente nota o che sarà in seguito ideata; [...]

Concedete inoltre a noi e alle nostre consociate, agenti, prestatori di servizi, partner e terzi collegati una licenza gratuita per l’uso del vostro user name, immagine, voce e aspetto fisico allo scopo di identificarvi come gli autori dei vostri Contenuti Utente.

Per chiarezza, i diritti concessi nei precedenti paragrafi del presente Articolo includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il diritto di riprodurre registrazioni audio (e creare riproduzioni meccaniche delle opere musicali incorporate in tali registrazioni audio), ed eseguire pubblicamente e trasmettere al pubblico registrazioni audio (e le opere musicali in esse incorporate), il tutto senza

*che siano dovute royalty. Questo implica che voi ci concedete il diritto di utilizzare i vostri Contenuti Utente senza l'obbligo di versare royalty a voi o a terzi incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'eventuale titolare del diritto d'autore su una registrazione audio (ad es. un'etichetta discografica), l'eventuale titolare del diritto d'autore su un'opera musicale (ad es. un editore musicale), un'organizzazione per la tutela dei diritti d'autore (ad es. ASCAP, BMI, SESAC, ecc.) (una "PRO"), una PRO per le registrazioni audio (ad es. SoundExchange), sindacati o corporazioni, e tecnici, produttori o altri soggetti coinvolti titolari di royalty che partecipino (consapevolmente o meno) alla creazione di Contenuti Utente.*

*[...]*

*Rinuncia ai Diritti sui Contenuti Utente.*

*Pubblicando un Contenuto Utente sui o attraverso i Servizi voi rinunciate a qualsiasi diritto in materia di revisione o approvazione preventiva di materiali di marketing o pubblicitari riguardanti tale Contenuto Utente. Rinunciate inoltre (nei limiti consentiti dalla legge applicabile) a ogni e qualsivoglia diritto di riservatezza, pubblicità o altri diritti di analoga natura relativi al vostro Contenuto Utente o parte di esso. Con la presente voi rinunciate (nei limiti consentiti dalla legge applicabile) e accettate di non far valere mai qualsivoglia e tutti i diritti morali in vostro possesso circa, o comunque relativi ai, Contenuti Utente da voi caricati o diversamente messi a disposizione attraverso i Servizi, ovvero di non supportare, mantenere o consentire azioni sulla base di tali diritti morali.*

*[...] ci preghiamo di prestare attenzione agli interessi, feedback, commenti e suggerimenti che riceviamo dalla comunità di utenti. Pertanto, inviandoci il Feedback, voi convenite: [...] di concederci in via irrevocabile una licenza incondizionata, non esclusiva, libera da royalty, integralmente trasferibile (anche per mezzo di sub-licenza), perpetua, universale e illimitata per adattare, riprodurre, distribuire, creare opere derivate, modificare, esibire pubblicamente (anche su base through-to-the-audience), comunicare al pubblico, mettere a disposizione, esporre pubblicamente o utilizzare e sfruttare diversamente il Feedback e i suoi derivati per qualsiasi finalità e senza limitazioni, gratuitamente e senza attribuzioni di qualsiasi genere, anche realizzando, utilizzando, vendendo, offrendo in vendita, importando e promuovendo prodotti e servizi commerciali che incorporino il Feedback, in tutto o in parte, sia nello stato in cui viene fornito che con le modifiche successivamente apportate." (Cfr. **9. Contenuti**).*

**D.** *"Voi accettate di difendere, manlevare e mantenere indenne TikTok[...]... da qualsivoglia e tutte le pretese, passività, costi, danni, perdite e spese (inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, onorari e spese legali) derivanti da, ovvero relativi a, violazioni delle presenti Condizioni, vostre o di fruitori del vostro account per ciascuno dei Servizi [...]" (Cfr. **10. Manleva**).*

**"I SERVIZI VENGONO RESI "NELLO STATO IN CUI SI TROVANO" E DA PARTE NOSTRA NON PRESTIAMO ALCUNA GARANZIA O DICHIARAZIONE NEI VOSTRI CONFRONTI IN RELAZIONE AGLI STESSI. IN PARTICOLARE NON PRESTIAMO NEI VOSTRI CONFRONTI DICHIARAZIONI O GARANZIE IN MERITO AL FATTO CHE:**

[...]

*I SERVIZI AVRANNO CARATTERE DI CONTINUITA', TEMPESTIVITA', SICUREZZA E CHE SARANNO PRIVI DI ERRORI;*

[...]

*LE INFORMAZIONI DA VOI OTTENUTE IN CONSEGUENZA DELL'UTILIZZO DEI SERVIZI SARANNO CORRETTE O AFFIDABILI O PRIVE DI ERRORI;*

*I VIZI NEL FUNZIONAMENTO O NELLA FUNZIONALITA' DEL SOFTWARE A VOI FORNITO NELL'AMBITO DEI SERVIZI SARANNO SANATI.” (Cfr. **11. ESCLUSIONE DI GARANZIE**).*

*“NIENTE DI QUANTO CONTENUTO NELLE PRESENTI CONDIZIONI ESCLUDERÀ O LIMITERÀ LA NOSTRA RESPONSABILITÀ PER LE PERDITE CHE NON POTRANNO ESSERE LEGALMENTE ESCLUSE O LIMITATE DALLA LEGGE APPLICABILE. QUESTO COMPRENDE LA RESPONSABILITÀ PER MORTE O LESIONI FISICHE CAUSATE DA NOSTRA NEGLIGENZA OVVERO DALLA NEGLIGENZA DI NOSTRI DIPENDENTI, AGENTI O SUB-APPALTATORI E PER FRODE O FALSA DICHIARAZIONE FRAUDOLENTA.*

*FATTO SALVO IL PARAGRAFO PRECEDENTE, NOI NON AVREMO NEI VOSTRI CONFRONTI ALCUNA RESPONSABILITÀ DI NATURA CONTRATTUALE, EXTRA-CONTRATTUALE (NEANCHE PER NEGLIGENZA) AI SENSI DI LEGGE O, DIVERSAMENTE, AI SENSI O IN RELAZIONE ALLE PRESENTI CONDIZIONI, OVVERO ALLA PRESTAZIONE O RICEZIONE DEI SERVIZI PER: [...] (IV) PERDITA DI DATI; [...] (VI) INTERRUZIONI DI ATTIVITÀ; (VIII) PERDITE INDIRETTE O CONSEGUENZIALI DI QUALSIASI NATURA.*

*FATTO SALVO IL PRIMO PARAGRAFO DEL PRESENTE ARTICOLO 12, LA NOSTRA RESPONSABILITÀ TOTALE COMPLESSIVA DI NATURA CONTRATTUALE, EXTRA-CONTRATTUALE (ANCHE PER NEGLIGENZA), AI SENSI DI LEGGE O AD ALTRO TITOLO, AI SENSI DI O IN RELAZIONE ALLE PRESENTI CONDIZIONI, OVVERO ALLA PRESTAZIONE E RICEZIONE DEI SERVIZI SARÀ LIMITATA AL MAGGIORE TRA: (I) L'IMPORTO DA VOI VERSATO A TIKTOK ENTRO IL PERIODO DI 12 MESI IMMEDIATAMENTE PRECEDENTE ALLA VOSTRA RICHIESTA NEI CONFRONTI DI TIKTOK; OVVERO (II) € 100,00. [...]*

*TALI LIMITAZIONI ALLA NOSTRA RESPONSABILITÀ NEI VOSTRI CONFRONTI SI APPLICHERANNO INDIPENDENTEMENTE DAL FATTO CHE FOSSIMO STATI AVVISATI OAVREMMO DOVUTO ESSERE CONSAPEVOLI DELLA POSSIBILITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI PERDITE. [...]" (Cfr. **12. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**).*

**E.** *“Residenti all'interno del SEE e in Svizzera. Le presenti Condizioni ed eventuali controversie o pretese (incluse quelle di natura extra-contrattuale), derivanti da, ovvero relative all'oggetto delle stesse, sono regolate dal diritto irlandese, fatte salve esclusivamente eventuali leggi inderogabili del vostro paese di residenza..[...]...Voi e TikTok convenite che la competenza non esclusiva per la definizione di controversie o pretese derivanti da, ovvero relative alle Condizioni o all'oggetto o formazione delle stesse, sia rimessa in via non esclusiva ai tribunali irlandesi, fatte salve unicamente*

eventuali leggi inderogabili del vostro paese di residenza ovvero disposizioni sulla scelta del foro che non possano essere modificate per contratto. . [...]” Cfr. **13. Altre Condizioni - Legge applicabile e foro competente**).

[OMISSIS]

### **III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO**

[OMISSIS]

[I]n data 19 marzo 2021 è stato avviato il procedimento istruttorio CV/224 – TikTok – Condizioni di servizio nei confronti della società TikTok Technology Limited [OMISSIS]

[OMISSIS]

[C]on comunicazioni del 6 agosto, 13, 22 ottobre e, in versione consolidata, 16 dicembre 2021, la Società ha inviato la “*versione aggiornata dei Nuovi Termini di servizio*” e le relative modifiche

[OMISSIS]

Si riporta di seguito il testo definitivo delle nuove condizioni contrattuali.

#### **2. Quali servizi sono coperti dai presenti Termini**

*I presenti Termini regolano il vostro utilizzo di TikTok (la "Piattaforma"), il che include le app TikTok, i siti web TikTok e l'accesso alla Piattaforma tramite qualsiasi piattaforma o dispositivo (i "Servizi"). [...] I prodotti e i servizi a cui accedete attraverso i vostri account TikTok For Business, TikTok Ads Manager e TikTok Business Center sono disciplinati dai Termini Commerciali e non da questi Termini.*

[...]

#### **4. Utilizzo di TikTok**

##### ***Il nostro modello di business***

*Mettiamo a disposizione la Piattaforma sulla quale Voi ed altri utenti potete visualizzare, interagire e condividere contenuti. Non vi sarà richiesto nessun pagamento per l'utilizzo della maggior parte delle funzioni della Piattaforma. Riceviamo invece compensi da parte di società e organizzazioni per mostrarvi annunci pubblicitari riguardanti i loro prodotti e servizi e possiamo altresì addebitare ai venditori una commissione sui prodotti venduti tramite TikTok Shop. [...]*

*Addebitiamo agli utenti alcune funzionalità della nostra Piattaforma, ad esempio, se acquistate monete virtuali (vedi la nostra Policy sulle Monete e sui Regali virtuali), ma tali funzioni sono facoltative ed eventuali costi vi saranno resi noti prima di qualsiasi addebito.*

*In breve: non dovete pagare per l'uso di TikTok, ma in cambio, veniamo pagati da terzi affinché vi possano pubblicizzare o vendere prodotti. [...]*

### ***Cosa potete fare su TikTok [...]***

*In breve: [...] Se siete una società o se gestite un'attività commerciale, si applicano ulteriori termini all'uso di TikTok.*

### ***Cosa non potete fare su TikTok [...]***

*Se pubblicate contenuti sulla Piattaforma riguardanti un marchio o un prodotto a fronte di un qualsiasi corrispettivo o altro incentivo, dovete rispettare l'Informativa sui Contenuti dei Brand. Dovete utilizzare gli avvertimenti appropriati, comprese le funzionalità che la Piattaforma fornisce per garantire che qualsiasi post che sia, ad esempio, sponsorizzato sia immediatamente percepibile come tale. Per maggiori dettagli sui Contenuti dei Brand sulla Piattaforma, clicca qui. Inoltre in relazione a tali contenuti, non dovete:*

*utilizzare tecniche surrettizie o subliminali;*

*pregiudicare il rispetto della dignità umana; includere o promuovere qualsiasi discriminazione basata su sesso, origine razziale o etnica, nazionalità, religione o credo, disabilità, età o orientamento sessuale;*

*incoraggiare comportamenti pregiudizievoli per la salute o la sicurezza o che pregiudichino gravemente la protezione dell'ambiente;*

*causare danni fisici, mentali o morali ai minori;*

*esortare direttamente i minori ad acquistare o noleggiare un prodotto o un servizio sfruttando la loro inesperienza o credulità o incoraggiare direttamente i minori a persuadere i loro genitori o altri ad acquistare beni o servizi pubblicizzati; oppure*

*sfruttare la particolare fiducia che i minori ripongono nei genitori, negli insegnanti o in altre persone, o rappresentare i minori in situazioni pericolose.*

*Se abbiamo precedentemente disabilitato il vostro account per violazioni dei nostri Termini o delle Linee guida della Community, ma utilizzate nuovamente la nostra Piattaforma, siamo autorizzati a disabilitare il Vostro account. [...]*

### ***I vostri contenuti [...]***

*Ci avvaliamo della facoltà di rimuovere o limitare l'accesso a qualsiasi contenuto, inclusi quelli da voi caricati, nel caso in cui dovessimo ragionevolmente ritenere che gli stessi (i) violino i presenti*

*Termini, le nostre Linee Guida della Community, l'Informativa sulla Proprietà Intellettuale o l'Informativa sui Contenuti dei Brand o (ii) possano arrecare un pregiudizio a noi, alle nostre affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd.), ai nostri utenti o a soggetti terzi.*

*Qualora dovessimo rimuovere o limitare l'accesso ai contenuti, laddove opportuno e in conformità alla legge, ve lo comunicheremo, senza indebito ritardo e spiegando le motivazioni alla base della nostra decisione, salvo il caso in cui dovessimo ragionevolmente ritenere che ciò possa arrecare un pregiudizio a noi, alle nostre affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd.), a qualsiasi utente, ad altri soggetti terzi, o laddove tale condotta costituisca una violazione di legge. Nel caso in cui doveste ritenere che abbiamo commesso un errore nel rimuovere o limitare l'accesso ai vostri contenuti, è possibile presentare un reclamo attraverso le funzionalità messe a disposizione sulla Piattaforma e rivedremo la nostra iniziale decisione, decidendo di nuovo.*

*[...]*

*A seconda delle impostazioni dell'account e delle impostazioni video da voi stabilite, se altri utenti di TikTok hanno utilizzato il vostro contenuto per creare nuovi contenuti (ad esempio, utilizzando Duet o Stitch), scaricato e ricaricato il vostro contenuto sulla Piattaforma o condiviso tale contenuto avvalendosi dei servizi resi disponibili da soggetti terzi, il nuovo contenuto potrà continuare ad essere visualizzato su TikTok o su tali servizi di terze parti, anche nel caso in cui voi abbiate successivamente eliminato il contenuto o l'account.*

*Nelle impostazioni relative al vostro account personale e nelle impostazioni video, potrete limitare le modalità di interazione e di utilizzo dei vostri contenuti da parte di altri utenti. [...]*

### ***Titolarità dei contenuti e Concessione di una Licenza***

*Non siamo proprietari dei vostri contenuti. Se siete i titolari dei diritti di proprietà intellettuale relativi al contenuto da voi condiviso su TikTok, nessuna disposizione di cui ai presenti Termini potrà incidere su tale titolarità.*

*Per consentire la fruizione di TikTok, abbiamo bisogno di ottenere alcuni diritti da parte vostra (ovvero, una licenza). I dettagli della predetta licenza sono indicati di seguito.*

*Creando, pubblicando, condividendo o rendendo altrimenti disponibili i contenuti sulla Piattaforma, concedete a TikTok una licenza*

*non esclusiva (potete infatti concedere in licenza i vostri contenuti anche ad altri soggetti), libera da royalty (non vi sarà corrisposto alcun pagamento ai fini della concessione della presente licenza),*

*trasferibile (ci riserviamo la facoltà di cedere i relativi diritti a soggetti terzi),*

*sub-licenziabile (ci riserviamo la facoltà di concedere in licenza i contenuti da voi caricati ad altri soggetti, ad esempio prestatori di servizi che ci aiutano a gestire, sviluppare e amministrare TikTok),*

*e*

*universale (il che significa che la licenza potrà trovare applicazione in qualsiasi territorio)*

*ad utilizzare i vostri contenuti, tradurre i vostri contenuti e/o creare didascalie, comunicarli e renderli disponibili al pubblico sulla Piattaforma, a seconda delle impostazioni del vostro account o dei vostri video, al fine di gestire, sviluppare e fornire i Servizi.*

*La licenza concessa in relazione ai contenuti da voi caricati si estende anche alle altre società nostre affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd) o che ci forniscono i servizi necessari per rendere TikTok accessibile agli utenti.*

*Concedete altresì ad ogni utente della Piattaforma una licenza non esclusiva, libera da royalty e universale al fine di accedere ai vostri contenuti attraverso la Piattaforma, e per utilizzare (così come per modificare, commentare, scaricare, condividere e incorporare), riutilizzare o includere i vostri contenuti nei loro contenuti (ove possibile, sulla base delle impostazioni dell'account e dei video) per scopi di intrattenimento.*

*Le licenze concesse a TikTok ed agli utenti terminano nel momento in cui chiuderete il vostro account o qualora il contenuto caricato sia stato rimosso da Voi o da TikTok in conformità ai presenti Termini. Tuttavia, in considerazione della natura dell'attività di TikTok e degli obblighi da noi assunti, la licenza concessa rimarrà pienamente valida ed efficace anche successivamente alla vostra rimozione del contenuto, nella misura in cui:*

*abbiate concesso agli altri utenti di TikTok di utilizzare o riutilizzare i vostri contenuti (ad esempio, utilizzando Duet, Stitch, le funzionalità di download o di condivisione) prima della rimozione degli stessi (in tal caso la licenza rimarrà efficace fino alla cancellazione del nuovo contenuto); o fossimo soggetti, ai sensi di legge, all'obbligo di conservare o elaborare il contenuto caricato.*

*Nel caso in cui doveste decidere di inviarci commenti, idee o feedback, accettate sin d'ora il nostro diritto ad utilizzarli allo scopo di gestire, sviluppare, migliorare, fornire i Servizi, senza che vi sia riconosciuto alcun compenso.*

*In breve: quando pubblicate un contenuto su TikTok, rimanete i titolari dello stesso, tuttavia potremo mostrarlo ad altri utenti e utilizzarlo per consentire la fruizione di TikTok così come altri utenti potranno a loro volta utilizzarlo. Questa è l'essenza di TikTok. Laddove decidiate di rimuoverlo successivamente, copie dello stesso realizzate da altri utenti potranno comunque essere visualizzate su TikTok.*

## **5. Cosa vi promettiamo**

*Vi promettiamo un ragionevole livello di competenza e cura nel fornirvi la Piattaforma e di agire con diligenza professionale per tutto il tempo in cui decideremo di renderla disponibile sul mercato. Faremo inoltre tutto quanto ragionevolmente possibile al fine di mantenere la Piattaforma un ambiente sicuro e protetto per i nostri utenti. Non promettiamo che la Piattaforma sarà accessibile per un tempo indeterminato o nella sua versione attuale per un determinato periodo di tempo.*

*I contenuti disponibili su TikTok costituiscono per lo più contenuti generati dagli utenti o forniti da terzi professionisti. In altri termini, TikTok non è il creatore della maggior parte dei contenuti disponibili sulla Piattaforma (sebbene TikTok possa produrre alcuni contenuti). Pertanto, fermo restando il rispetto di quanto previsto da vincolanti previsioni legislative o regolamentari applicabili a TikTok (incluse quelle di settore), TikTok non può rilasciare e non rilascia alcuna garanzia circa il fatto che i contenuti generati dagli utenti presenti sulla Piattaforma:*

*siano precisi, completi o aggiornati;  
non violino i diritti di soggetti terzi;  
siano legali; o  
non risultino offensivi nei vostri confronti.*

*Siete consapevoli ed accettate che i contenuti caricati sulla Piattaforma non rappresentano né i nostri valori né le nostre opinioni e possono risultare inadatti ai vostri fini.*

*La nostra Piattaforma potrà inoltre contenere link a siti web di soggetti terzi, inserzionisti, prestatori di servizi, offerte speciali o altri eventi o attività che non sono forniti, né sono di proprietà o controllati da TikTok. Nessuna approvazione viene resa da parte nostra in relazione a tali siti, informazioni, materiali, prodotti o servizi. Li utilizzerete a Vostro rischio.*

*Laddove TikTok abbia posto in essere le proprie attività con la dovuta diligenza professionale non sarà responsabile per perdite o danni dalla stessa causati, a meno che gli stessi siano:*

*causati da violazioni da parte nostra dei presenti Termini;  
ragionevolmente prevedibili al momento dell'accettazione dei presenti Termini (ad esempio nei casi in cui possa ritenersi certo l'avveramento dei danni, oppure nel caso in cui al momento dell'accettazione dei presenti Termini era possibile prevedere tali danni)  
TikTok non è responsabile per danni che derivino da eventi al di fuori del nostro ragionevole controllo.*

*Nulla di quanto indicato nei presenti Termini potrà pregiudicare un qualsiasi diritto che per legge:*

*non possa essere contrattualmente modificato o oggetto di rinuncia; o  
sia inderogabilmente riconosciuto in favore dei consumatori.*

*Nessuna limitazione o esclusione di responsabilità potrà essere fatta valere nei vostri confronti qualora ciò rappresenti una violazione di norme inderogabili. Potrete beneficiare in qualsiasi momento delle tutele previste dalla legge applicabile.*

*In breve: cercheremo di fornirvi sempre una piacevole e sicura esperienza, ma voi utilizzate la Piattaforma così come è, nella consapevolezza che non ci è possibile controllare tutto quanto viene*

caricato sulla stessa. Non possiamo promettervi, inoltre, che tutti i contenuti postati sulla Piattaforma siano di Vostro gradimento.

## **6. Sospendere o terminare il nostro rapporto**

### ***I vostri diritti***

*Potrete cessare il vostro rapporto con TikTok in qualsiasi momento semplicemente chiudendo il vostro account e interrompendo l'utilizzo della Piattaforma. [...] Tuttavia, a seconda delle impostazioni del vostro account o dei vostri video, alcuni dei contenuti caricati sulla Piattaforma potrebbero rimanere disponibili su TikTok anche dopo la cancellazione dell'account.*

*In breve: desideriamo che rimaniate sulla Piattaforma, ma sarete liberi di andarne in qualsiasi momento lo desideriate.*

### ***I diritti di TikTok***

*Potremo condurre apposite indagini nel caso in cui dovessimo sospettare violazioni dei presenti Termini e delle Linee Guida della Community. Nel fare ciò, saremo sin d'ora autorizzati a rimuovere alcuni o tutti dei vostri contenuti, o a sospendere il vostro accesso ad alcune o tutte le funzionalità della Piattaforma, agendo ragionevolmente e in modo obiettivo, a seconda della gravità della violazione sospettata.*

*Potremmo inoltre decidere di sospendere o chiudere temporaneamente o permanentemente il vostro account o imporre limiti o restringere il vostro accesso alle funzionalità della Piattaforma qualora:*

*dovessimo ragionevolmente e non arbitrariamente ritenere che abbiate commesso gravi e ripetute violazioni dei presenti Termini o delle Linee Guida della Community;*

*dovessimo ragionevolmente ritenere, sulla base di motivi oggettivi, che stiate per commettere una grave violazione dei presenti Termini o delle Linee Guida della Community;*

*dovessimo essere obbligati a fare ciò a valle di regolari procedimenti giudiziari;*

*ciò sia ragionevolmente richiesto ai fini della risoluzione di un grave problema tecnico o di sicurezza.*

*Laddove opportuno e consentito dalla legge applicabile, vi avviseremo in anticipo garantendo così il tempo necessario per contattarci al fine di accedere e salvare i vostri contenuti, salvo il caso in cui dovessimo ritenere che l'accesso continuato al vostro account possa cagionare danni a noi, alle nostre affiliate (quali, ad esempio, TikTok Inc. e TikTok Pte. Ltd), a qualsiasi altro utente, ad altri soggetti terzi o violare la legge applicabile.*

*Qualora doveste ritenere che vi sia stato un errore nel sospendere o chiudere il vostro account, potrete presentare reclamo attraverso la apposita funzionalità messa a disposizione dalla Piattaforma o cliccando qui e rivedremo la nostra iniziale decisione, decidendo di nuovo.*

*In breve: la Piattaforma è soggetta a specifiche regole e qualora dette regole dovessero essere violate, TikTok potrà prendere provvedimenti nei vostri confronti, ivi inclusa la chiusura del vostro account.*

## **7. Modifiche ai presenti Termini o alla Piattaforma**

### **Cosa succede quando apportiamo delle modifiche**

*Ci riserviamo la facoltà di apportare, di tanto in tanto, delle modifiche ai presenti Termini o alla Piattaforma. In tal caso, prima di procedere con le suddette modifiche, terremo in considerazione i Vostri ragionevoli interessi.*

*Inoltre, vi informeremo con ragionevole anticipo e in modo trasparente circa le principali modifiche che potrebbero impattarvi segnalando altresì la data in cui tali modifiche entreranno in vigore. Le stesse saranno produttive di effetti unicamente per il futuro.*

*Nel caso in cui non doveste concordare con le modifiche apportate ai nostri Termini o alla Piattaforma, dovrete cessare ogni utilizzo della Piattaforma.*

*In breve: nel caso in cui dovessimo apportare modifiche ai presenti Termini, ne sarete informati. Nessuna modifica inciderà su quanto già in essere tra noi, ma, qualora gli utenti desiderassero continuare ad usare TikTok in futuro, dovranno accettarne le modifiche. La nostra Piattaforma si evolverà man mano che miglioreremo TikTok - non pagate un corrispettivo e ciò costituisce parte dell'accordo.*

### **Motivi per le modifiche**

*I motivi per cui potremmo apportare modifiche ai presenti Termini o alla Piattaforma sono:*

*sviluppi al di fuori del nostro ragionevole controllo; o*

*modifiche legislative; o*

*modifiche apportate alla Piattaforma nell'ambito del normale sviluppo del nostro prodotto; o*

*necessità di fare fronte a problemi di sicurezza.*

*Laddove avessimo bisogno di apportare modifiche urgenti per esigenze di sicurezza, o per ragioni legate alla legge applicabile o ad esigenze regolamentari, potremmo non essere in grado di fornirvi un ragionevole preavviso, ma sarà nostra premura comunicarvi le modifiche apportate non appena possibile.*

*In breve: TikTok non rimarrà la stessa per sempre ma saremo trasparenti quando adotteremo modifiche rilevanti.*

## **8. Risoluzione delle controversie**

*I presenti Termini sono regolati dalla legge della giurisdizione in cui siete residenti.*

*Nel caso in cui dovesse insorgere una controversia, ci adopereremo affinché la stessa possa essere risolta in via amichevole.*

*Se ciò non fosse possibile, potremo entrambi adire i tribunali locali del luogo di vostra residenza. È altresì possibile adire i seguenti tribunali:*

*i tribunali irlandesi, che avranno giurisdizione non esclusiva in relazione alle controversie con TikTok Ireland Limited;*

*i tribunali inglesi, che avranno giurisdizione non esclusiva in relazione alle controversie con TikTok Information Technologies UK Limited; e*

*Se siete residenti nello Spazio Economico Europeo, potrete altresì rivolgervi ad un organismo di risoluzione delle controversie attraverso l'apposita Piattaforma Europea di Risoluzione delle Controversie Online (ODR).*

*In breve: speriamo che non insorgano controversie, tuttavia, in caso contrario, sono disponibili diverse modalità per cercare di risolverle.*

## **9. Altro**

*I presenti Termini, così come tutti i diritti e le autorizzazioni ivi concessi, non potranno essere da voi trasferiti o ceduti, ma potranno essere ceduti da TikTok senza alcuna restrizione. In tal caso, ciò non pregiudicherà i vostri diritti come consumatore. Inoltre, nel caso in cui non doveste essere soddisfatti, avrete sempre il diritto di risolvere il presente contratto in qualsiasi momento.*

*In breve: non abbiamo intenzione di farlo, ma nel caso in cui in futuro dovessimo cedere in tutto o in parte, nonché riorganizzare la nostra attività, una diversa società potrebbe fornirvi i servizi TikTok.*

*[OMISSIS]*

## **V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE**

*[OMISSIS]*

Le clausole indicate al punto II di questo provvedimento presentano profili di vessatorietà ai sensi della disciplina di cui agli articoli 33 ss. del Codice del Consumo. *[OMISSIS]*

Pertanto, le disposizioni contrattuali in esame risultano vessatorie ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettere *b), d), g), h),m) e u)*, nonché 34, comma 1, e 35, del Codice del Consumo, nella misura in cui determinano a carico dei consumatori un significativo squilibrio dei diritti e degli obblighi contrattuali e utilizzano una formulazione ambigua e di difficile comprensione per i consumatori.

[OMISSIS]

[Nel corso del procedimento la] Società ha inviato la nuova formulazione delle clausole contestate, che risulta idonea a risolvere i profili di vessatorietà evidenziati nella comunicazione di avvio del procedimento.

[OMISSIS]

RITENUTO, pertanto, che [...] le clausole oggetto della comunicazione di avvio del procedimento e descritte al punto II del presente provvedimento, sono vessatorie ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettere *b), d), g), h) -m) e u)*, nonché 34, comma 1, e 35, del Codice del Consumo;

RITENUTO che la nuova formulazione delle clausole oggetto del procedimento inviata dalla Società in data 6 agosto, 13 e 22 ottobre e da ultimo in versione consolidata il 16 dicembre 2021 (paragrafi 2, 4, 5, 6, 7, 8 e 9) e descritte al punto III del presente provvedimento, non risulta vessatoria, per le ragioni e nei limiti di cui in motivazione, ai sensi degli artt. 33, commi 1 e 2, lettere *b), d), g), h),m) e u)*, nonché 34, comma 1, e 35, del Codice del Consumo;

[OMISSIS]

#### DELIBERA

a) che la clausola descritta *sub par. II A)*, è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *m)*, nonché 34, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

b) che le clausole descritte *sub par. II B)*, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *d), g), e h)*, nonché 34, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

c) che la clausola descritta *sub par. II C)*, è vessatoria ai sensi degli articoli 33, comma 1, e 34, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

d) che le clausole descritte *sub par. II D)*, sono vessatorie ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *b)*, nonché 34, comma 1, e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

e) che la clausola descritta *sub* par. II E), è vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettera *u*), 34, comma 1 e 35, comma 1, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

f) che la nuova formulazione delle clausole oggetto del procedimento inviata da TikTok Technology Limited in data 6 agosto, 13 e 22 ottobre e da ultimo in versione consolidata il 16 dicembre 2021 (paragrafi 2, 4, 5, 6, 7, 8 e 9), descritta al punto III del presente provvedimento, non risulta vessatoria ai sensi degli articoli 33, commi 1 e 2, lettere *b*), *d*), *g*), *h*) *m*) e *u*), nonché 34, comma 1, e 35, del Codice del Consumo, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione;

[OMISSIS]