

**DIVISIONE**  
**INFRASTRUTTURE**

**CONDIZIONI**  
**CONDIZIONI DI CONTRATTO**  
**SERVIZI VENDITA E**  
**MANUTENZIONE IMPIANTI**



**DOC. ID**  
**CO.J004P.1-0**



**VALIDITÀ DOCUMENTO DAL**  
**15/12/25**



**MERCATO DI**      **UTENZE BUSINESS**  
**RIFERIMENTO**

**Planetel**

CERTIFIED  
ISO 9001  
ISO 14001  
ISO 45001



CERTIFIED  
ISO 27001  
ISO 27017  
ISO 27018



CERTIFIED  
ISO 20000-1  
ISO 22301  
ISO 37001



**CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO  
VENDITA E MANUTENZIONE IMPIANTI****1. OGGETTO**

1.1 Il C. (come specificato a pag. 2 "Anagrafica contraente e condizioni di vendita") e F. in persona del suo Presidente del Consiglio di Amministrazione Sig. Bruno Mario Pianetti (per dati e riferimenti si veda art. COMUNICAZIONI) convengono che natura, qualità, tipologia, dettagli tecnici, modalità di fornitura/erogazione, corrispettivi e modalità di pagamento sono dettagliati a pag. 2 "Anagrafica Cliente e Condizioni di Vendita", ed eventuali Offerte economiche allegate.

1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto e quanto elencato al punto 1.1 costituiscono un corpo unico di norme (di seguito denominate collettivamente "Contratto") a disciplina del rapporto tra F. e il C. e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria e inscindibile.

1.3 Il C. dichiara espressamente di conoscere le caratteristiche tecniche e prestazionali degli I. e di aver valutato l'effettiva corrispondenza dello stesso alle proprie esigenze, F. pertanto non si assume alcuna responsabilità qualora gli stessi non soddisfino le prestazioni che il C. aveva ipotizzato.

**2. MODALITÀ DI CONCLUSIONE**

2.1 Il Contratto si considera perfezionato alla ricezione da parte di F. del presente modulo in originale compilato in ogni sua parte ed i relativi allegati.

**3. CONSEGNA APPARATI / INSTALLAZIONE IMPIANTI**

3.1 Per l'installazione di M./I. sono sempre escluse tutte le opere ed i materiali di completamento (a titolo di esempio non esaustivo: opere muratorie, di falegnameria, di modifica dell'impianto elettrico, di tappezzeria, di idraulica, modifica strutture metalliche, ...), nonché la fornitura e posa in opera di appoggi, sostegni e tubazioni, necessari per l'esecuzione dell'impianto.

3.2 Eventuali vizi della F. visibili al momento della sua consegna dovranno essere denunciati a F. immediatamente. Difetti non immediatamente riscontrabili al momento della consegna dovranno essere denunciati a F. entro 10 giorni a pena di decadenza. Eventuali difetti occulti dovranno essere denunciati a F. entro: 10 giorni dalla loro scoperta nel caso di semplice consegna di M. o entro 30 giorni nel caso di installazione di I. Le segnalazioni dovranno pervenire agli indirizzi di cui all'art. CONTATTI. Eventuali segnalazioni tardive comporteranno la decadenza del Cliente dall'esercizio dei diritti.

3.3 Il C. prende atto che l'installazione degli I. possono comportare l'interruzione dei servizi di telecomunicazione, F. pertanto, è esonerata da ogni responsabilità conseguente al predetto disservizio.

3.4 F. ha la facoltà di subappaltare a terzi l'installazione dell'impianto nonché della consegna degli apparati.

3.5 F. non sarà responsabile dei danni derivanti al C. od a terzi a causa della non attivazione o malfunzionamento, entro i tempi dichiarati per l'installazione di I. conseguente dal fatto del C., di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

3.6 Qualora il Contratto prevedesse il pagamento di un acconto sul prezzo convenuto, il termine di consegna inizierà a decorrere dalla data di effettivo incasso delle somme da parte di F.

3.7 Qualora il Contratto prevedesse la consegna, da parte del C., di documenti, informazioni di natura progettuale e/o ogni altro dettaglio necessario per l'I., il termine di consegna inizierà a decorrere dalla loro integrale ricezione da parte di F.

**4. MATERIALI ED IMPIANTI**

4.1 La verifica di compatibilità di apparecchiature non fornite da F. è a carico del C. che può ottenere le specifiche tecniche dell'impianto installato da F. mediante richiesta al servizio assistenza.

4.2 Le riconfigurazioni di apparati non gestiti da F. sono

sempre a carico del C..

4.3 Il C. prende atto del fatto che le apparecchiature ed i materiali sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione, alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dalla garanzia fornita dal produttore ai sensi di legge. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è comunque esclusa nei seguenti casi: A) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da F.; B) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al C. stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; C) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; D) uso dei dispositivi in difformità alle istruzioni ricevute.

4.4 Qualora, nel corso del termine di cui sopra, i M. o l'I. o singoli componenti di quest'ultimo dovessero presentare dei difetti, il C. dovrà immediatamente comunicare la situazione a F. che provvederà ad eseguire le verifiche del caso.

4.5 Nel caso si verifichi anche solo una delle previsioni di cui all'art. 4.4 il costo delle apparecchiature e degli interventi necessari al ripristino, verranno addebitati al C. al prezzo di listino in vigore.

4.6 In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia F. si riserva la facoltà di provvedere, a propria discrezione alla: A) utilizzare il servizio di assistenza del produttore B) sostituzione dell'apparecchiatura; C) riparazione dell'apparecchiatura.

**5. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

5.1 Il C. si impegna ad utilizzare e/o a lasciar utilizzare i M. e gli I. in conformità a tutte le disposizioni legislative civili, penali, amministrative e regolamentari nonché alle consuetudini applicabili alle telecomunicazioni. La responsabilità di un uso dell'impianto conforme alle normative è del C.

5.2 Sarà onere e cura dell'acquirente comunicare tempestivamente a F. A) normative particolari di sicurezza vigenti nella propria sede ed eventuali zone a rischio; B) ogni elemento utile ad avere piena conoscenza delle sue necessità applicative e dare riscontro alle eventuali esigenze di approfondimento avanzate da F.; C) provvedere nei termini indicati a dare la disponibilità dei locali ove le opere saranno da eseguire ed a far sì che il personale tecnico incaricato della esecuzione dei lavori possa operare in modo continuativo; eventuali interruzioni da imputare a C. saranno addebitate allo stesso.

5.3 In conseguenza di quanto al punto 5.2, F. non si assume alcuna responsabilità qualora i M. o gli I. risultino non conforme a seguito di informazioni mancanti, incomplete e/o errate.

5.4 La compravendita di cui al presente contratto s'intende stipulata sotto la clausola di riserva di proprietà (art. 1523 del c.c.). Pertanto il C. dovrà, considerarsi un semplice depositario della merce sino al totale pagamento dell'importo pattuito, rispondendone come tale ai sensi di legge.

5.5 Il C. è tenuto ad utilizzare tali apparecchiature con la dovuta cura e secondo le prescrizioni di F. evitando altresì di effettuare collegamenti di altre unità o apparecchiature non autorizzate.

**6. DATI FORNITI DAL CLIENTE**

6.1 Il C. può in qualunque momento accedere ai dati forniti a F. mediante invio di richiesta all'indirizzo di posta elettronica certificata PEC indicato all'art. CONTATTI. A tal proposito F. si riserva di verificare l'autenticità della richiesta mediante presenza di firma digitale o copia di idoneo documento di identità del titolare dei dati.

**7. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONI, PAGAMENTI**

7.1 F. emetterà fattura come previsto dal Contratto. La comunicazione della emissione della fattura sarà inviata solo all'indirizzo email indicato dal C. al momento della sottoscrizione del Contratto e si presume conosciuta dal C. decorsi 15 giorni dal suo invio.

**CONTATTI**

<b>INDIRIZZO SEDE LEGALE</b>	Planetel S.p.A. Via Boffalora, 4 24048 Treviolo (BG)
<b>SITO WEB AZIENDALE:</b>	www.planetel.it
<b>INDIRIZZO PEC AZIENDALE</b>	planetel@pecm.it
<b>PORTALE CLIENTI ONLINE</b>	https://user.planetel.it
<b>ASSISTENZA TECNICA DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:30</b>	035.204080 assistenza@planetel.it
<b>UFFICIO COMMERCIALE DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 8:00 ALLE 18:30</b>	035.204070 commerciale@planetel.it

7.2 In caso di ritardato pagamento dell'intero o parziale importo della fattura il C. dovrà versare a F. un'indennità di mora pari al 2% dell'importo indicato in fattura per i pagamenti effettuati dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 4% dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 6% dopo il 30° giorno solare di scadenza e comunque nei limiti previsti dalla normativa antiusura.

7.3 Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato per l'importo totale pattuito ed entro la data di scadenza contrattuale di pagamento indicato in fattura oltre alle spese per la gestione amministrativa dell'incasso, quantificate in € 1,90 IVA esclusa per ogni effetto emesso.

7.4 Se non diversamente indicato, i costi indicati nel presente Contratto sono da intendersi sempre IVA esclusa.

7.5 Se non diversamente indicato, i costi per noleggio di piattaforme mobili sono sempre escluse.

7.6 Il mancato pagamento di una sola delle rate pattuite alle scadenze indicate, darà diritto a F. di esigere il pagamento di tutto il debito in una unica soluzione.

**8. CESSIONE DEL CONTRATTO**

8.1 Il Contratto non potrà essere ceduto dal C. a terzi, a titolo gratuito o oneroso, se non con il previo consenso scritto di F..

8.2 F. è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto o i relativi diritti a qualsiasi società, a società controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 c.c., nonché a società controllanti o collegate alla comune controllante.

**9. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

9.1 F. potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C., dandone comunicazione scritta, nel caso in cui il C. sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui agli artt.: 2) Modalità di conclusione del contratto; 3) consegna apparati / installazione impianti 4) Materiali ed Impianti; 5) Obblighi del Cliente; 6) Dati forniti dal Cliente; 7) Corrispettivi fatturazioni e pagamenti; del presente Contratto.

9.2 F. potrà considerare il Contratto automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 c.c., nel caso in cui il C.: A) sia sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale; B) diventi insolvente; C) venga messo in liquidazione, D) sia sottoposto a procedure esecutive; E) venga elevato protesto a carico del C..

**10. LIMITI DI RESPONSABILITÀ DI VENDITA**

10.1 Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità dei danni indiretti, quali a titolo esemplificativo la perdita di guadagno e di profitto.

10.2 F. non si assume alcuna responsabilità per i ritardi

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)



nella fornitura imputabili al C. (a titolo esemplificativo, mancati pagamenti e/o omesso invio dei dati di progetto) o che siano conseguenza di eventi imprevedibili che esulano dal controllo di F. (casi di forza maggiore, restrizioni all'importazione e all'esportazione, provvedimenti dell'autorità, modifiche normative). In tali casi, gli oneri (ad esempio, spese di immagazzinamento) connessi al ritardo saranno interamente a carico del C..

10.3 In tali casi, F. notificherà immediatamente al C. gli eventi che comportano la sospensione della F., successivamente, il cessare delle condizioni che l'hanno determinata. La consegna sarà, quindi, posticipata di un periodo corrispondente a quello della sospensione senza che il C. possa rifiutare la consegna dei M. o l'installazione degli I..

## 11. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

11.1 Il C. si impegna a considerare riservati e quindi a non divulgare, né ad utilizzare in alcun modo, prezzi, listini, tariffari, testi scritti, disegni tecnici ed, in generale, tutte le informazioni acquisite dal Contratto e dalla fase precontrattuale. La diffusione di ciascuna delle informazioni che precedono dovrà essere, quindi, espressamente autorizzata per iscritto da F..

## 12. CONDIZIONI PARTICOLARI PER SERVIZIO DI MANUTENZIONE IN ABBONAMENTO

12.1 La stipula del Contratto di Manutenzione in Abbonamento (di seguito solamente CdM) comprende i servizi di: A) teleconfigurazione e modifica di caratterizzazione eseguite da remoto; B) verifica dei sistemi di alimentazione, protezioni elettriche e telefoniche; C) aggiornamenti correttivi delle release software rilasciate dal produttore; D) manutenzione sulle apparecchiature e sedi indicate dal C. per il periodo indicato.

12.2 Il servizio di manutenzione sulle apparecchiature sarà effettuato su chiamata del C. negli orari di lavoro indicati in punti di contatto. solo su specifica richiesta da parte del C. o con sottoscrizione di un contratto di reperibilità verranno effettuati interventi oltre gli orari indicati in punti di contatto che verranno addebitati a listino in vigore.

12.3 L'ammontare del canone annuo è fatturato in via anticipata e si intende sempre al netto di imposte e tasse che sono comunque a carico del C., i pagamenti dovranno essere effettuati entro i 30 giorni successivi alla data della fattura.

12.4 I tempi di ripristino del funzionamento delle appa-

recchiature sono: A) guasti bloccanti oltre il 50% delle prestazioni del sistema o per particolari criticità: entro 8 ore lavorative; B) guasti di minore entità e sui singoli apparecchiature terminali: entro le 24 ore lavorative.

12.5 Il CMT ha durata minima pari a 12 mesi oltre ai mesi sino al 31 dicembre dell'anno in corso. Dopo la scadenza iniziale il contratto si intende tacitamente rinnovato, di anno in anno, salvo disdetta comunicata per iscritto almeno 3 mesi prima della data di scadenza.

12.6 Nel caso in cui il C. manifesti la propria volontà di recedere dal CMT e ciò avvenga prima dei 12 mesi ovvero prima dei termini di durata del rinnovo, il C. sarà tenuto a versare a F. quanto ancora dovuto sino alla scadenza naturale del contratto e/o dell'eventuale rinnovo, senza possibilità di rimborso.

12.7 La cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del C. di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato.

12.8 Sono sempre escluse dal CMT: A) interventi effettuati sulle apparecchiature per guasti conseguenti a fatti dolosi o colposi del C., del suo personale o di terzi; B) interventi per l'esecuzione di eventuali modifiche delle apparecchiature, la disinstallazione, lo spostamento, la reinstallazione; C) riparazione rese necessarie per un uso delle apparecchiature difforme da quanto prescritto o per uso di materiali non conformi alle istruzioni di F.; D) riparazioni di guasti dovuta alla manomissione delle apparecchiature da parte di personale non autorizzato da F.; E) riparazioni di guasti dovuti a cause di forza maggiore come esplosioni, incendi, scariche elettriche; f) interventi per installazione/modifica licenze software; g) sostituzione di batterie, pile, accumulatori.

12.9 Il CMT potrà essere sospeso in caso di ritardo sui pagamenti, comunque motivato o giustificato dal C., anche relativo ad altre forniture.

12.10 La sospensione del CMT non esonera il C. dall'obbligo di corrispondere a titolo di penale l'intero ammontare dei canoni e dei relativi interessi anche per il periodo della sospensione, salvo e impregiudicato ogni altro diritto di F. comunque derivati da tale ritardo. Resta inteso che il C. non potrà sospendere e/o ritardare i pagamenti neppure in caso di contestazione da parte sua: contestazione ed eccezioni da proporsi e da risolversi in separata sede.

12.11 F. non sarà tenuta responsabile per i danni di qualsi-

asi natura, diretti o indiretti, comunque sofferti dal C., suoi dipendenti o terzi in relazione al funzionamento delle apparecchiature oggetto del CMT, salvo i casi di dolo o colpa grave di F..

12.12 Il canone sarà aggiornato entro il 31 gennaio dell'anno successivo alla stipulazione del contratto secondo l'indice ISTAT del costo della vita per le famiglie di operai ed impiegati (indice FOI).

## 13. COMUNICAZIONI

13.1 Tutte le comunicazioni e gli avvisi scritti che il C. vorrà inoltrare a F. dovranno essere fatti pervenire: A) a mezzo posta raccomandata al recapito del Servizio Clienti presso l'indirizzo sede legale: (vedi punti di contatto); B) all'indirizzo di posta elettronica certificata PEC (vedi punti di contatto);.

13.2 F. invierà eventuali comunicazioni od avvisi scritti unitamente alla comunicazione della emissione fattura. In caso di documentazione separata, F. potrà inviarla al C. anche via fax o email.

## 14. REGISTRAZIONE

14.1 Il presente Contratto non è soggetto a registrazione, salvo in caso d'uso.

## 15. ONERI FISCALI

15.1 È a carico del C. ogni imposta o tassa inerente al presente Contratto.

## 16. DISPOSIZIONI DIVERSE

16.1 Il Contratto, contiene l'accordo completo delle Parti sulla relativa materia e sostituisce ogni precedente accordo, intesa sia verbale, sia scritta, precedentemente tra di loro intervenuta, pertanto qualsivoglia modifica al Contratto dovrà rivestire forma scritta e dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.

16.2 Per ogni controversia nascente dal presente contratto le parti eleggono come esclusivamente competente il Foro di Bergamo.

16.3 F. si impegna a comunicare a C. a mezzo e mail le seguenti tipologie di incidenti: DATABREACH entro le 72 ore e le relative modalità di gestione.

16.4 Il presente Contratto consta di n° 2 pagine compresa la presente.

Luogo e data

per Planetel (timbro e firma per accettazione)

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)

ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO VENDITA E MANUTENZIONE IMPIANTI - Ai sensi e per gli effetti degli Artt. 1341 e 1342 C.C. Il Sottoscritto dichiara di aver preso visione, di conoscere e di aver attentamente letto le Condizioni Generali di Contratto allegate nonché di approvare espressamente e specificatamente gli artt: 1) Oggetto del contratto; 2) Modalità di conclusione; 3) COnsegna Apparati; 4) MAteriali ed impianti; 5) Obblighi del Cliente; 6) Dati forniti dal Cliente; 7) Pagamenti; 8) Cessione del Contratto; 9) Risoluzione del Contratto; 10) Limiti di responsabilità; 11) Riservatezza informazioni; 12) Condizioni particolari per CMT; 12.1) Limitazioni del CMT; 12.2) Servizi compresi nel CMT; 12.3) Fatturazione del CMT; 12.4) Tempi di ripristino del CMT; 12.5) Durata del CMT; 12.6) Recesso del CMT; 12.7) Cessazione del CMT; 12.8) Esclusioni del CMT; 12.9) Sospensione del CMT; 12.10) Obblighi del Cliente; 12.11) Limitazioni di responsabilità di F.; 12.12) Aggiornamento del CMT; 13) Registrazione; 14) Oneri Fiscali; 15) Disposizioni diverse.

Luogo e data

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)

## INFORMATIVA SINTETICA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**TITOLARE DEL TRATTAMENTO:** Planetel S.p.A., con sede legale in Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG), nella persona del legale rappresentante pro tempore. **DATI DI CONTATTO:** Telefono: 035.204070, Email: privacy@planetel.it PEC: planetel@pecm.it, DPO: dpo@planetel.it. **FINALITÀ DEL TRATTAMENTO:** esecuzione del contratto sottoscritto con l'interessato, adempimenti amministrativi e fiscali, invio di comunicazioni promozionali e commerciali (solo previo consenso esplicito). **BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO:** per esecuzione contratto e obblighi connessi: Art. 6 comma 1 lettera b) e c) GDPR (non è necessario consenso), per attività promozionali e marketing diretto: Art. 6 comma 1 lettera a) GDPR (consenso esplicito richiesto). **CATEGORIE DI DESTINATARI:** i dati personali potranno essere comunicati a: Autorità fiscali e giudiziarie, se richiesto, Fornitori esterni (es.: consulenti fiscali, IT provider, hosting provider), debitamente nominati Responsabili esterni del trattamento. **PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI:** i dati saranno conservati per il tempo necessario all'esecuzione del contratto e successivamente secondo termini di legge, per le finalità di marketing e fino a revoca del consenso e comunque massimo 2 anni dall'ultimo aggiornamento. **DIRITTI DELL'INTERESSATO:** l'interessato può esercitare i diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione, limitazione, opposizione al trattamento, portabilità dei dati) inviando richiesta scritta ai recapiti sopra indicati. Con l'accettazione del presente contratto, il Cliente designa Planetel S.p.A. come responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

## RILASCIO DEL CONSENSO FINALITÀ DI FORNITURA

Io sottoscritto/a, conscio che il rilascio del consenso è necessario per l'esecuzione della richiesta di fornitura, esprimo il consenso al trattamento dei miei dati personali anche di natura particolare, come indicato nell'informativa privacy.

## RILASCIO DEL CONSENSO FINALITÀ DI MARKETING

Io sottoscritto/a, relativamente alla raccolta e trattamento dei dati al fine di promuovere prodotti e servizi offerti da Planetel, come indicato nell'informativa privacy

## ESPRIMO NON ESPRIMO IL CONSENSO

L'informativa completa è disponibile alla pagina web:  
<http://www.planetel.it/privacy>

Luogo e data

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)