

DIVISIONE
CLOUD

CONDIZIONI
CONDIZIONI DI CONTRATTO
SERVIZI CLOUD
BUSINESS



DOC. ID
CO.C001P.6-0



VALIDITÀ DOCUMENTO DAL
07/05/25



MERCATO DI
RIFERIMENTO **UTENZE BUSINESS**

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
SERVIZI CLOUD BUSINESS****1. OGGETTO**

1.1 Il Cliente, come specificato alla pagina "Anagrafica Cliente e Condizioni di Vendita" (di seguito solamente "C.") e Planetel (di seguito solamente "F.") in persona del suo Presidente del Consiglio di Amministrazione Sig. Bruno Pianetti, (per dati e riferimenti si veda l'art. COMUNICAZIONI) convengono che le offerte Cloud hanno per oggetto la fornitura di servizi a carattere digitale/telematico in un'ottica di modularità componibile intesa a soddisfare al meglio le peculiari esigenze del C. (di seguito solamente S.).

1.2 **COMPOSIZIONE DEL CONTRATTO** - Il presente Contratto è sempre composto da: A) Anagrafica Cliente e Condizioni di Vendita; B) eventuali allegati tecnico economici, proposte d'offerta commerciali e le loro successive integrazioni, moduli o schede tecniche o amministrative e le loro successive integrazioni (di seguito solamente "Allegati"); C) le presenti Condizioni Generali di Contratto che disciplinano e normano il rapporto tra F. ed il C.; D) eventuali Condizioni Specifiche di Contratto.

1.3 I documenti indicati all'art. **COMPOSIZIONE DEL CONTRATTO** costituiscono un corpo unico di norme a disciplina del rapporto tra F. e il C. (di seguito collettivamente denominate "Contratto") e pertanto non possono che essere considerate in maniera unitaria e inscindibile.

1.4 I registri elettronici automatizzati ("log"), generati e conservati a cura di F., costituiscono piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal C. nell'utilizzo del S. nonché della modalità e durata dell'utilizzo del C. effettuate dal C..

1.5 In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali di Contratto e i singoli Allegati, quest'ultimo documento prevale.

1.6 Il C. conviene inoltre che: A) che la complessità dei collegamenti telematici costituenti la rete internet comporta per F. l'impossibilità di garantire la qualità o la continuità assoluta del S.. F. da parte sua garantisce fin d'ora che adotterà tutte le precauzioni, tecnologiche, commerciali e contrattuali, per mantenere la continuità e l'efficienza del S., limitando al massimo, ove possibile, ogni malfunzionamento e/o interruzione, così come indicato nella propria Carta dei Servizi reperibile sul sito web aziendale (vedi CONTATTI); B) che salvo diversa pattuizione il C. si configurano come un'obbligazione di mezzi e non di risultato; C) che per il S. non è garantita l'idoneità ad alcuna funzione specifica.

1.7 Il C. conviene inoltre che la non applicazione da parte di F. di una qualsiasi delle presenti condizioni generali di contratto in caso di inadempimento da parte del C. non può mai essere interpretata come una rinuncia e/o accettazione da parte di F..

2. MODALITÀ DI CONCLUSIONE E DURATA DEL CONTRATTO

2.1 Il C. può richiedere il S.: A) compilando in ogni sua parte il presente Contratto e i relativi allegati ed inviandoli ovvero consegnandone una copia in originale all'indirizzo della sede legale (vedi CONTATTI); B) completando la relativa procedura online sul sito web aziendale (vedi CONTATTI) se disponibile per la tipologia di S. richiesto; C) sottoscrivendo il contratto attraverso l'idoneo processo certificato di firma se disponibile per la tipologia di S. richiesto.

2.2 Il C. può richiedere il S. completando la relativa procedura online sul sito web aziendale (vedi CONTATTI) se disponibile per la tipologia di S. richiesto.

2.3 **DURATA MINIMA** - Il Contratto si intenderà concluso alla data di sottoscrizione, entrerà in vigore dal momento dell'attivazione del S. e avrà una durata minima di mesi decorrente dalla data di attivazione del S., salvo diversa durata temporale indicata nella relativa Scheda di Servizio.

2.4 **ESTENSIONE** - L'integrazione di servizi aggiuntivi o la sostituzione di A. successiva alla stipula del Contratto costituisce tacito rinnovo di mesi, salvo una maggior durata residua del Contratto. Resta inteso che 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.

3. ATTIVAZIONE

3.1 Per l'utilizzo del S. possono essere necessari apparati elettronici di seguito definiti "Apparecchiature", di seguito solamente A., forniti obbligatoriamente da F. in noleggio operativo o comodato d'uso come parte integrante del S.. Il C. utilizzerà le A. nel pieno rispetto delle istruzioni fornite da F. ed indicherà se nel luogo dell'installazione esistono rischi specifici secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e SS.M.

3.2 Salvo diversa pattuizione espressamente accettata da F., la consegna, il ritiro, il trasporto, l'installazione delle apparecchiature potranno essere effettuate solo da tecnici specializzati incaricati da F..

3.3 Il Servizio verrà attivato da F. indicativamente entro il termine di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricezione del Contratto, così come indicato all'art. **MODALITÀ DI CONCLUSIONE E DURATA DEL CONTRATTO**.

3.4 F. ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento del S..

3.5 Il C. consente, previo avviso, al personale di F. o di terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, l'accesso e/o l'attraversamento, anche sotterraneo, all'immobile di sua proprietà per eseguire interventi di installazione e/o di verifica all'impianto telefonico e agli apparati necessari per la fornitura del

S. nonché per tutto quanto occorrente ai collegamenti alla rete e a tutela del suo funzionamento. In caso contrario, F. non è responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare il collegamento e/o la riparazione della linea. In caso di rifiuto, F., previo avviso, può inoltre sospendere a tutela del buon funzionamento della rete, la fornitura del S. fintanto che il C. non acconsente l'accesso ai propri locali.

3.6 **MANCATO ACCESSO** - Il C. dichiara di essere consapevole che il mancato accesso per l'installazione delle A. a seguito di appuntamento regolarmente fissato comporterà l'addebito dei costi di installazione.

3.7 Il C. può disdire gli appuntamenti già fissati esclusivamente tramite contatto telefonico con anticipo di almeno 5 gg. lavorativi (vedi CONTATTI).

4. APPARECCHIATURE

4.1 Per l'utilizzo del S. sono necessari apparati elettronici di networking di seguito definiti "Apparecchi" forniti obbligatoriamente da F. in noleggio operativo o comodato d'uso come parte integrante del S.. Il C. utilizzerà l'apparecchiatura nel pieno rispetto delle istruzioni fornite da F. ed indicherà se nel luogo dell'installazione siano presenti rischi specifici secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e SS.M..

4.2 La verifica di compatibilità tra le apparecchiature non fornite da F. con i servizi e/o apparecchiature fornite da F. è sempre a carico del C., che può ottenere le specifiche tecniche dei servizi e/o delle apparecchiature fornite da F. mediante richiesta al servizio assistenza (vedi CONTATTI)

4.3 **GARANZIE** - Il C. prende atto del fatto che i dispositivi concessi in noleggio 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; E) ripristino anche accidentale delle condizioni di fabbrica mediante pulsante di reset.

4.4 Il C. ha diritto di avvalersi della Garanzia legale prevista nel Codice Civile. Tale Garanzia prevede, tra l'altro, che il C. non Consumatore, a pena di decadenza, denunci per iscritto a F. l'eventuale difetto di conformità riscontrato nel prodotto acquistato entro 8 giorni dalla scoperta tramite raccomandata R.R. e/o PEC.

4.5 Nel caso si verifichi anche solo una delle previsioni di cui all'art. **GARANZIE**, il costo delle apparecchiature e degli interventi necessari al ripristino, verranno addebitati al C. al prezzo di listino in vigore. Resta inteso che per il nuovo fornito si pagherà il canone originariamente contrattualizzato.

4.6 In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, F. si riserva la facoltà di provvedere, a propria discrezione alla: A) sostituzione dell'apparecchiatura con apparati nuovi o rigenerati; B) riparazione dell'apparecchiatura.

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

5.1 **OBBLIGHI** - Il C. si impegna ad: A) utilizzare e/o a lasciare utilizzare le A. in conformità a tutte le disposizioni legislative civili, penali, amministrative e regolamentari nonché alle consuetudini applicabili al S.; B) affidare a F. qualsiasi intervento sull'impianto concesso a noleggio ed in ogni caso atto a modificare l'architettura dell'impianto; C) predisporre un luogo adatto per l'installazione e per la buona conservazione delle attrezzature con idonei spazi per consentire il passaggio, secondo le specifiche da noi stabilite. In ogni caso il locale dovrà avere i requisiti di legge agli effetti della tutela degli ambienti di lavoro. Dette condizioni dovranno essere mantenute per tutta la durata del noleggio; D) approntare l'impianto elettrico, con linea di terra separata, rispondente a tutte le norme e principi (anche in tema di sicurezza e prevenzione infortuni CEE) vigenti in materia e secondo le eventuali ulteriori indicazioni da noi fornite; E) designare l'operatore o gli operatori che dovranno occuparsi del buon funzionamento delle attrezzature e a renderli disponibili per l'addestramento da parte nostra; F) qualora le attrezzature dovessero essere sottoposte a procedimenti esecutivi, a dare immediato avviso a F. e a far presente al Pubblico Ufficiale procedente l'assoluta ed esclusiva proprietà delle stesse di F.. In difetto il C. rimborserà F. le spese per l'azione di rivendicazione; G) a non asportare o far asportare alcuna etichetta o altra marca apposta da F. o dal fornitore; H) predisporre e consegnare i necessari documenti fiscali per il ritiro delle attrezzature e dei materiali di consumo rimanenti entro 5 gg.; M) restituire alla scadenza del contratto, ciascuna attrezzatura completa di tutte le parti, ivi incluse quelle mobili od estraibili, in buono stato, tenuto conto della normale usura: in difetto ci rimborserà il costo delle singole attrezzature o delle loro parti mancanti secondo quanto indicato nelle ns. tabelle di vendita in vigore al termine del noleggio.

5.2 Salvo diversa pattuizione scritta ed accettata da entrambe le Parti, è espressamente vietata la cessione anche gratuita o la divisione a qualsiasi titolo del S. nonché la rivendita a terzi.

5.3 Il C. conviene ed accetta che sarà ritenuto l'unico ed esclusivo responsabile per l'utilizzo del S., nonché per il materiale ed i dati, anche personali, eventualmente da egli o da terzi trattati mediante il S. medesimo. Il C. terrà pertanto indenne F. da qualsiasi pregiudizio,

CONTATTI

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

zio, danno, responsabilità, spesa, anche legale, subite o sostenute; inoltre la manleva da ogni azione, ragione o pretesa avanzata da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al C. medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del C. ed alle garanzie prestate con sottoscrizione del Contratto.

6. DATI DEL CLIENTE

6.1 Al fine di evitare sospensioni o interruzioni del S., le eventuali variazioni relative ai dati sopra indicati, dovranno essere prontamente comunicate a F. all'indirizzo della sede legale (vedi CONTATTI).

6.2 Il C. può in qualunque momento accedere ai dati forniti a F. mediante: A) accesso al Portale Clienti (vedi CONTATTI) se messo a disposizione da F. per la tipologia di servizio, B) invio di richiesta all'indirizzo di posta elettronica certificata PEC aziendale (vedi 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.

6.3 In caso di recesso anticipato dal contratto ovvero di risoluzione dello stesso il C. potrà accedere ai propri dati mediante richiesta scritta all'indirizzo di posta elettronica certificata PEC aziendale (vedi CONTATTI). I dati verranno conservati per il tempo strettamente necessario alla definizione amministrativa del contratto (indicativamente 90 giorni) ed in ogni caso nel rispetto dei termini previsti dal GDPR 679/2016.

6.4 F. si impegna a comunicare a C. a mezzo e mail gli incidenti di tipo "data breach" entro 72 ore dalla scoperta e le relative modalità di gestione.

7. FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

7.1 **MODIFICHE AL SERVIZIO** - F. potrà modificare le specifiche tecniche del S., aggiornare i corrispettivi, nonché variare le presenti Condizioni contrattuali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificatamente comunicate al C.. Nel caso in cui tali modifiche dovessero comportare un aumento del prezzo del S. o di altri oneri economici a carico del C., esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del C.. Nello stesso termine il C. mediante comunicazione scritta, inviata all'indirizzo della sede legale (vedi CONTATTI), potrà recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza, tali modifiche si intenderanno accettate dal C..

7.2 Il C. riconosce e accetta la facoltà di F. di effettuare in qualunque momento verifiche, automatizzate e manuali, atte a valutare il grado di funzionamento della rete e lo stato di vulnerabilità da potenziali attacchi informatici.

7.3 **PREREQUISITI** - Il C. prende atto che F. avrà il diritto di interrompere e/o limitare il S., senza incorrere in alcuna responsabilità, anche senza previa comunicazione qualora non fosse garantita l'incolumità del personale di F..

7.4 **LIMITAZIONI** - Il C. prende atto che F. avrà il diritto di interrompere e/o limitare l'utilizzo del S., senza incorrere in alcuna responsabilità, anche senza previa comunicazione qualora: A) gli apparati di rete del C. non fossero più conformi alle condizioni di omologazione o non risultassero compatibili con il S.; B) per necessità di manutenzione e/o miglioramento delle proprie apparecchiature; C) qualora fossero riconducibili al C., seppure inconsapevolmente, attività in grado di pregiudicare la sicurezza e la reputazione della rete F.. A titolo di esempio non esaustivo: la diffusione di virus, attacchi DOS, attività di phishing.

7.5 Il C. prende atto che F. avrà il diritto di interrompere e/o li-

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)

mitare l'utilizzo del S., senza incorrere in alcuna responsabilità, anche senza previa comunicazione qualora: A) il sistema telefonico e/o gli apparati di rete del C. non fossero più conformi alle condizioni di omologazione o non risultassero compatibili con il S.; B) per necessità di manutenzione e/o miglioramento delle proprie apparecchiature; C) qualora fossero riconducibili al C., seppure inconsapevolmente, attività in grado di pregiudicare la sicurezza e la reputazione della rete F. A titolo di esempio non esaustivo: la diffusione di virus, attacchi DOS, attività di phishing; D) qualora il volume di traffico dati e/o voce motivasse, a insindacabile giudizio di F. o a tutela del C. il sospetto di attività non voluta del C.. Il C. riceverà un'informativa sulle motivazioni, sulla durata della sospensione e sulle azioni da intraprendere per il ripristino.

8. DIRITTO DI RECESSO

8.1 MODALITÀ - Il C. può esprimere la propria volontà di recedere dal presente Contratto esclusivamente mediante comunicazione a mezzo lettera raccomandata o PEC, da inviarsi agli indirizzi aziendali di F. (vedi CONTATTI) almeno 60gg. prima della naturale scadenza (vedi CONTATTI) inviata, salvo diversa indicazione espressa negli Allegati. Il Contratto si intenderà risolto a far data dal 30° giorno successivo al ricevimento della raccomandata o PEC.

8.2 RECESSO PARZIALE - Salvo approvazione di F., in ragione della struttura del S. offerto, il C. non potrà esercitare il proprio diritto di recesso limitatamente ad una o più delle funzionalità tecnologiche costituenti il S..

8.3 SALDO RIMANENZE - La cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del C.: A) di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato; B) di restituire immediatamente le eventuali apparecchiature di proprietà di F. fornite in nome o per conto della stessa al C. o installate presso il medesimo allo scopo di fornire il S..

9. COSTI DI RECESSO

9.1 COSTI - Nel caso in cui il C. manifesti la propria volontà di recedere dal Contratto, quest'ultimo dovrà corrispondere: A) a titolo di indennizzo per i costi amministrativi e oneri di smaltimento sostenuti da F. una somma pari a € 50,00 IVA esclusa; B) i canoni sino alla naturale scadenza del contratto; C) l'importo richiesto per l'eventuale riscatto.

10. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONI E PAGAMENTI

10.1 Il C. corrisponderà a F. i canoni, i contributi ed i corrispettivi per servizi a consumo indicati nel Contratto, eventuali allegati e listini in vigore.

10.2 RICEZIONE FATTURE - F. emetterà fattura come previsto contrattualmente. 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 gg. dal suo invio. Le fatture saranno solamente consultabili collegandosi al portale Clienti Online (vedi CONTATTI). Ogni variazione dell'indirizzo email del C. dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata o PEC all'indirizzo indicato all'art. COMUNICAZIONI del presente Contratto.

10.3 E' responsabilità del C. approntare le opportune configurazioni ai suoi servizi di antispam per assicurare la consegna della fattura.

10.4 Nel caso di generazione da parte del C., anche inconsapevolmente, di volumi eccezionali per servizi a consumo, F. potrà fatturare e richiedere il pagamento degli importi senza attendere la scadenza del regolare periodo di fatturazione o richiedere il rilascio di un deposito in garanzia.

10.5 EFFETTI - 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.

10.6 COSTI DI MORA - In caso di ritardato pagamento dell'intero o parziale importo della fattura il C. dovrà versare a F.: A) un'indennità come prevista dal D.Lgs. 231/2002 e s.m.i. e comunque nei limiti previsti dalla normativa antiusura; B) i costi bancari sostenuti a causa dell'inadempimento o del ritardato pagamento.

10.7 RECLAMI - In caso di reclamo riferito alla fatturazione, il C. dovrà far pervenire una contestazione formale anche oltre i termini di scadenza della fattura contestata, ma non oltre: A) il terzo mese dall'emissione della fattura stessa; B) 15 gg. per fatture per volumi eccezionali di servizi a consumo. Il reclamo dovrà essere trasmesso tramite lettera raccomandata o PEC aziendale (vedi CONTATTI). La presentazione del reclamo non esime il C. dal pagamento degli importi non contestati nei termini di scadenza indicati e di quelli contestati nel caso in cui il reclamo si intenda respinto o archiviato.

10.8 SOSPENSIONE SERVIZI - F., sempre che non preferisca avvalersi della facoltà prevista nell'art. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO, potrà altresì sospendere il S. o l'attivazione di nuovi servizi qualora il C. non adempia puntualmente alle obbligazioni risultanti a suo carico dal presente Contratto, con particolare riferimento alle obbligazioni pecuniarie. Prima della sospensione del S., F. contatterà il C. per verificare la consapevolezza da parte dello stesso della propria inadempienza, invitandolo formalmente ad eseguire il pagamento. In caso di mancato pagamento entro il 15° giorno dalla diffida formale, di cui sopra, F. provvederà alla sospensione del S.. Il S. sarà riattivato solo successivamente all'adempimento nei confronti di F.. La riattivazione del S. avrà luogo entro il tempo tecnico necessario senza possibilità di rivalsa da parte del C. per il periodo dal pagamento all'effettiva ripristino. Ogni spesa, imposta

o tassa inerente alla riattivazione del S., è interamente a carico del C. fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge.

10.9 Se non diversamente indicato, i costi indicati nel presente Contratto e relativi Allegati sono da intendersi IVA esclusa.

10.10 AGGIORNAMENTI - L'importo del canone è aggiornato entro il 31 gennaio dell'anno successivo alla stipulazione del contratto nella misura del 100% dell'aumento dell'indice ISTAT del costo della vita per le famiglie di operai ed impiegati (indice FOI).

11. CESSIONE DEL CONTRATTO

11.1 Salvo approvazione di F., il Contratto non potrà essere ceduto dal C. a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente.

11.2 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.

12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

12.1 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.: Modalità di conclusione del contratto; Obblighi del C.; Dati forniti dal Cliente; Corrispettivi fatturazioni e pagamenti del presente Contratto.

12.2 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 liquidazione giudiziale o altra procedura prevista dal codice della crisi e dell'insolvenza CCII; B) diventi insolvente; C) venga messo in liquidazione, D) sia sottoposto a procedure esecutive; E) venga elevato protesto a carico del C..

13. LIMITI DI RESPONSABILITÀ

13.1 Il C. conviene ed accetta che sarà ritenuto l'unico ed esclusivo responsabile per l'utilizzo del S., nonché per il materiale ed i dati, anche personali, eventualmente da egli o da terzi trattati mediante le Apparecchiature eventualmente comprese nel S..

13.2 MANLEVADIF. - Il C. terrà indenne F. da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spesa, anche legale, subite o sostenute; inoltre manleva F. da ogni azione, ragione o pretesa avanzata da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al C. medesimo o a terzi o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto, dell'inadempimento degli obblighi previsti a carico del C. ed alle garanzie prestate con sottoscrizione del Contratto.

13.3 ESCLUSIONI - F. non sarà responsabile per danni subiti da C., ivi compreso lucro cessante derivanti dal malfunzionamento o parziale funzionamento delle A. e dei S., mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet o rete telefonica, quancanche derivati dalla sospensione del servizio di assistenza per presenza di insoluti (vedi art. SOSPENSIONE SERVIZI), per fatti che siano imputabili al C. e/o a terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

13.4 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 liquidazione giudiziale o altra procedura prevista dal codice della crisi e dell'insolvenza CCII; B) diventi insolvente; C) venga messo in liquidazione, D) sia sottoposto a procedure esecutive; E) venga elevato protesto a carico del C..

14. SERVIZIO DI ASSISTENZA

14.1 SEGNALEAZIONE GUASTI - Il C. può segnalare guasti e/o servizi unicamente: A) tramite il servizio di assistenza telefonica (vedi CONTATTI); B) inviando una mail al servizio di assistenza telefonica (vedi CONTATTI) indicando obbligatoriamente l'intestatario del contratto; C) aprendo un ticket mediante il Portale Clienti Online (vedi CONTATTI), se predisposto da F. per il S..

14.2 LIMITAZIONI - Salvo diversa pattuizione scritta ed accettata da entrambe le Parti, sono sempre escluse dal servizio di assistenza gratuito e pertanto soggette ad addebito a consuntivo in base ai listini di assistenza in vigore al momento della richiesta gli interventi effettuati sul S. o sulle A. per: A) ripristino a seguito di fatti dolosi o colposi del C., del suo personale o di terzi, per l'uso delle apparecchiature in difformità dalle istruzioni ricevute, ivi compreso il ripristino anche accidentale delle condizioni di fabbrica mediante utilizzo del pulsante o funzione di reset; B) ripristino in conseguenza di riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da F.; C) esecuzione di modifiche, disinstallazioni, spostamenti, reinstallazioni delle apparecchiature; D) ripristino per danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al C. stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; E) ripristino per uso delle apparecchiature difforme da quanto prescritto o per uso di materiali di consumo non conformi alle istruzioni di F.; F) ripristino per malfunzionamenti dovuti a cause di forza maggiore come esplosioni, incendi, scariche elettriche; G) installazione/modifica licenze software; H) sostituzione di batterie, pile, accumulatori; I) applicazione di patch di sicurezza e/o aggiornamento del firmware; L) verifica delle configurazioni o installazione di applicativi software; M) verifica di problemi legati alla sicurezza; N) estrazione log; O) riconfigurazioni di apparati non gestiti da F.; P) attività basilari di mantenimento delle apparecchiature; Q) attività di mantenimento o utilizzo del S. o delle A. di cui è stata fornita al C. precedente formazione; R) formazione di personale tecnico di C. eccedenti la formazione iniziale finalizzata alle attività di mantenimento di uno stato di funzionamento ottimale delle A.

14.3 F. effettua costantemente attività di verifica del del buon

funzionamento dei propri impianti tese al mantenimento in efficienza degli stessi esclusivamente nel loro insieme e pertanto non è garantito il rilevamento di problematiche, malfunzionamenti o funzionamenti difformi dal normale dello specifico C.. L'onere della segnalazione dei guasti ricade pertanto esclusivamente sul C., nelle modalità descritte all'art. SEGNALEAZIONE GUASTI.

14.4 INDENNIZZI - Per la qualità del S. offerto e gli eventuali rimborsi oltre che per il mancato raggiungimento del livello di qualità previsto dal Contratto e dai relativi allegati tecnici sottoscritti dal C., si rimanda alla Carta dei Servizi reperibile sul sito web aziendale (vedi CONTATTI) e comunque nel limite massimo della somma spesa dal C. nell'ultimo mese per l'acquisto del S..

14.5 Per i servizi di manutenzione offerti si applicano le condizioni economiche contenute nel Contratto e negli allegati accettati dal C., reperibili collegandosi al sito web aziendale (vedi CONTATTI).

14.6 Resta inteso che laddove la problematica tecnica comportasse la necessità di sostituzione degli apparati, F. informerà il C. e indicherà le tempistiche più probabili di risoluzione identificando se possibile gli accorgimenti tecnici necessari per favorire l'operatività del C..

15. FORO COMPETENTE

15.1 Per ogni e qualsiasi controversia in sede giurisdizionale le parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Bergamo.

16. COMUNICAZIONI

16.1 Tutte le comunicazioni e gli avvisi scritti che il C. vorrà inoltrare a F. dovranno essere fatti pervenire: A) a mezzo posta raccomandata all'indirizzo della sede legale di F. (vedi CONTATTI); B) all'indirizzo PEC aziendale di F. (vedi CONTATTI).

16.2 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 telefax o email ove indicato.

17. DISPOSIZIONI DIVERSE

17.1 Il C. si impegna a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni ottenute a norma del Contratto, rispettando a tal uopo le normative vigenti in tema di privacy.

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

17.3 ONERI - Sono a carico del C. ogni imposta o tassa inerente al presente Contratto.

17.4 Il Contratto contiene l'accordo completo delle parti e sostituisce ogni precedente accordo, intesa verbale o scritta, precedentemente tra di loro intervenuta.

17.5 Il presente contratto si compone di n° 3 pagine compresa la presente oltre agli eventuali Allegati sottoscritti dal C..

CONDIZIONI SPECIFICHE DI SERVIZIO SERVIZI CLOUD BUSINESS

1. SERVIZI CLOUD

1.1 LIMITAZIONI - Salvo diversa pattuizione, il S. si intende sempre di tipo "unmanaged" ovvero per cui l'assistenza tecnica compresa nel costo di acquisto è limitata alle attività di predisposizione iniziale del S., mantenimento in essere del S., riavvio del server e verifica di raggiungibilità da esterno via internet se richiesto dal C..

1.2 Il C. conviene che, il S. non può essere utilizzato in nessun caso per: A) implementare, offrire, distribuire, pubblicizzare, promuovere servizi o strumenti che abbiano il ruolo, consentano o facilitano l'invio di messaggi di posta elettronica non sollecitati a terzi ("spam"), virus informatici, codici di programmazione atti ad ottenere accessi indebiti e non autorizzati ad altrui sistemi informatici (strumenti di "hacking") o altro materiale informatico in grado di danneggiare direttamente ed indirettamente F. o terze parti; B) copiare, depositare o elaborare materiale (incluso testo, immagini, file musicali, file video o altro materiale) coperto da diritti d'autore di terze parti, senza previa autorizzazione del legittimo proprietario; C) pubblicizzare o promuovere il traffico di sostanze illegali, gioco d'azzardo, giochi illegali, servizi per adulti o qualsiasi altro prodotto vietato dalla legge, contrario alla decenza alla moralità ed all'ordine pubblico. In caso di controversia varrà insindacabilmente l'opinione di F.; D) compromettere o comunque influire anche indirettamente in modo negativo sull'immagine, sul buon nome nonché la reputazione professionale di F.; E) diffondere dati, immagini, video o informazioni personali di terze parti contro la loro volontà o in ogni altro modo che violi la loro privacy; F) adoperare programmi o strumenti digitali in grado di generare eccessivo e ingiustificato uso di risorse da parte dei server di F., come tempo CPU, banda passante o spazio disco; G) usare il S. per implementare servizi di posta elettronica, autorisponderi, gestori di newsletter o altri sistemi di messaggistica salva la preventiva autorizzazione di F.; H) fornire, diffondere o promuovere codici di accesso a risorse protette, in particolare liste di password, crack o numeri seriali; I) distribuire o inviare codice di programmazione maligno creato in modo volontario o involontario per interrompere servizi di rete, danneggiare computer, documenti digitali, compromettere servizi forniti da F. o da altri provider; L) inserire e condividere codice di programmazione informatica, database o altro

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)

contenuto sfruttabile in modo volontario o involontario da siti non ospitati da F..

1.3 FACOLTÀ DIF. - Il C. conviene che F., a tutela propria, dei propri Clienti ed in osservanza delle disposizioni di leggi, regolamenti, nonché usi e consuetudini di Internet, in caso di violazione del precedente art. DIVIETI, quando anche inconsapevole o involontaria, può sospendere parzialmente o integralmente la visibilità da parte di terzi di qualunque informazione immessa o archiviata dal C. sui server F., anche senza l'obbligo di previa comunicazione al C.. F. comunicherà le motivazioni entro 5 gg. lavorativi da F..

1.4 ONERI DI C. - F. non effettua nessuna copia di sicurezza individuale dei dati e contenuti trattati dal C. mediante i servizi erogati da F. (fatta ad eccezione per servizi che hanno questa funzione come oggetto principale), è pertanto onere esclusivo del C. la predisposizione di opportune misure atte a prevenire la perdita anche accidentale di dati ed informazioni archiviate sugli spazi di memoria di F..

1.5 Il C. riconosce ed accetta che i servizi PaaS vengono aggiornati automaticamente dalle aziende proprietarie dei software PaaS senza possibilità per F. di impedire o forzare l'aggiornamento. F. pertanto declina ogni responsabilità per disservizi e/o malfunzionamenti causati dalle attività di aggiornamento o aggiornamenti non tempestivi.

2. CREDENZIALI DI AUTENTICAZIONE

2.1 Il C. prende atto ed accetta che la conoscenza da parte di terzi delle credenziali di accesso fornite da F. per l'utilizzo del S. potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo del S. a lui intestato e pertanto si impegna a conservare ed utilizzare tali credenziali con la massima riservatezza e diligenza. Il C. si impegna, altresì, a comunicare tempestivamente per iscritto ad F. qualsiasi uso non autorizzato delle proprie credenziali di autenticazione ed ogni altra violazione della sicurezza di cui venisse a conoscenza, ivi compreso il suo eventuale furto, smarrimento o perdita. Resta inteso che il C. rimarrà in ogni caso responsabile per ogni utilizzo delle credenziali di accesso, e manleva ora per allora F. per eventuali danni derivanti da un'impropria conservazione delle credenziali di accesso.

3. SERVIZI DOMINI WEB

3.1 F. provvederà a gestire la richiesta di registrazione e/o trasferimento del nome di dominio web richiesto dal C. nei confronti della Autorità di Registrazione competente sulla base dei dati forniti dal C. e rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Resta inteso che in nessun caso F. può garantire il buon esito della registrazione di un dominio web né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione e/o trasferimento di un dominio web, eccezione fatta per il caso di violazione delle regole e procedure stabilite dalla predetta autorità.

3.2 REGISTRAZIONE - Se una registrazione o trasferimento di dominio fallisce per mancata produzione tempestiva di dati/documenti, verrà addebitato € 50,00 per le spese amministrative sostenute da F..

3.3 RECESSO - L'esercizio del diritto di recesso da parte del C.

comporta per F. esclusivamente l'adozione delle pratiche funzionali alla trasferibilità del nome di dominio (es: rilascio di Auth-code, sblocco del nome di dominio). Non possono pertanto, in nessun caso, qualora il C. non provvedesse per tempo al trasferimento del nome di dominio ad altro operatore, essere imputate a F. responsabilità conseguenti alla perdita accidentale del nome di dominio da parte del C..

3.4 TRASFERIMENTI - Il C. riconosce che la partecipazione attiva di F. al trasferimento di gestione e/o erogazione di un nome di dominio web da F. ad altro fornitore (es: rilascio di codice di migrazione), non può in nessun caso costituire implicita accettazione della volontà di recesso da parte di F. la quale pertanto, in mancanza di una manifestazione certa, ovvero come da art della volontà del C. nelle modalità di cui all'art. DIRITTO DI RECESSO delle Condizioni Generali di Contratto, continuerà a fatturare quanto originariamente pattuito.

4. SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA

4.1 Il C. prende atto che i servizi di filtraggio preventivo della posta elettronica forniti da F. unitamente al S. di Posta Elettronica quali antivirus e antispam, essendo basati su tecnologie euristiche, non possono garantire una tutela integrale da infezioni o falsi allarmi e sono erogati in modalità "best-effort" ovvero senza garanzia di risultato.

5. SERVIZI BACKUP DEDICATI

5.1 LIMITAZIONI - Nel caso di attivazione di un S. di Backup F. risponderà di eventuali danni cagionati a causa della perdita dei dati nel limite dell'importo dell'ultimo anno sostenuto dal C. ciò solo se la perdita non sia dipesa da caso fortuito o causa di forza maggiore. A titolo esemplificativo e non esaustivo si intendono per causa di forza maggiore e/o caso fortuito: incendi, terremoti, inondazioni, sommosse, ecc...

6. SERVIZI DI SICUREZZA E PROTEZIONE DI RETE

6.1 LIMITAZIONI - Il C. conviene senza riserve che pur adoperando soluzioni tecnologiche moderne di primari fornitori mondiali non è possibile garantire l'immunità totale da attacchi di tipo informatico.

6.2 DISABILITAZIONE - Il C. prende atto che, per gli impliciti principi e meccanismi di funzionamento delle tecnologie di networking, la disabilitazione del S. può comportare l'interruzione del servizio di navigazione web e/o la raggiungibilità telematica da esterno per un periodo di tempo compreso tra le 2 e le 24 ore.

6.3 RINNOVI - Il C. si impegna a manifestare per tempo la propria intenzione di rinnovare o disdire il servizio di Sicurezza e Protezione Rete, in mancanza di tale indicazione F. provvederà alla disabilitazione del S. al fine di garantire la piena accessibilità ad Internet da parte del C.. Il C. pertanto manleva F. da ogni danno derivante dal: mancato accesso ad Internet, mancata raggiungibilità da esterno, navigazione non protetta.

6.4 NOTIFICHE - F. provvederà a notificare l'approssimarsi della data di scadenza del servizio con almeno 30 gg di anticipo e l'avvenuta disabilitazione del S. ed il conseguente inizio delle procedure di ripristino della connettività in modalità non protetta entro 1 gg..

7. SERVIZI ARCHIVIAPEC

7.1 ONERI DEL C. - La configurazione dei processi automatici di recupero dei messaggi di posta elettronica, della loro archiviazione nonché la verifica dell'effettivo recupero ed archiviazione dei dati è sempre ed in ogni caso responsabilità del C..

7.2 LIMITAZIONI - ArchivioPec non può essere acquistato per un periodo inferiore ai 10 anni, in conformità agli obblighi di conservazione della corrispondenza aziendale previsti dagli artt. 2200 e 2214 del Codice Civile.

7.3 FUNZIONAMENTO - Il C. accetta ed è a conoscenza che: A) ogni account ArchivioPec prevede l'attribuzione di uno spazio di archiviazione definito in sede d'ordine. Lo spazio è destinato all'insieme dei file oggetto della conservazione elettronica, ovvero gli elementi costitutivi dei messaggi di posta, processati per l'archiviazione secondo le regole automatiche definite autonomamente dal C. tramite il pannello di gestione e dei file e dati necessari per i processi di conservazione, fino ad un massimo del 10% dello spazio attribuito; B) qualsiasi dato archiviato in ArchivioPec non potrà essere cancellato o eliminato; C) al raggiungimento del limite massimo dello spazio disponibile non potranno essere archiviati ulteriori dati. I processi di archiviazione automatica potranno essere riattivati esclusivamente con l'espansione dello spazio disponibile.

8. SERVIZI HOSTING WEB

8.1 LIMITAZIONI - Lo spazio disco può essere utilizzato esclusivamente per il salvataggio di contenuti fruibili attraverso il sito web e/o per librerie/file/database direttamente utilizzati dalle pagine web. Non è autorizzato l'utilizzo dello spazio ai fini di backup, file sharing o qualsiasi altra forma di salvataggio di dati non erogati tramite il sito web con appositi link http/https, ad esempio: archivi di video, immagini, documenti non pubblicati sul sito web, backup di contenuti del proprio computer, backup dei propri database, backup dei backup.

9. SERVIZI DI SERVER VIRTUALI

9.1 CRITTOGRAFIA - I servizi di Server Virtuali, qualora attivati per enti pubblici o pubbliche amministrazioni, si intendono sempre con crittografia conforme a FIPS 140-2 per tutti i dati, in transito e in hosting..

10. LICENZE SOFTWARE

10.1 RECESSO - Per le Apparecchiature concesse in noleggio comprensive di licenze software, nel caso in cui il C. manifesti la propria volontà di recedere dal Contratto e ciò avvenga prima del decorso minimo previsto nel relativo Allegato ovvero prima dei termini di durata del rinnovo, il C. sarà tenuto a versare a F. i canoni sino alla scadenza naturale del contratto e/o dell'eventuale rinnovo.

10.2 AGGIORNAMENTI - Il servizio di licenze software viene venduto tenuto conto del listino del licenziatario al momento della sottoscrizione del contratto, tuttavia tali prezzi possono essere incrementati dal licenziatario con conseguente revisione automatica del prezzo di vendita, restando ferme le altre condizioni contrattuali.

Luogo e data

per Planetel (timbro e firma per accettazione)

ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI DI CONTRATTO Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. si approvano espressamente tutte le clausole, pattuizioni e condizioni degli artt delle: **CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO:** 1) Oggetto; 2) Modalità di conclusione, Durata del Contratto, Durata Minima, Estensione; 3) Attivazione, 4) Apparecchiature, Garanzie 5) Obblighi del Cliente, Obblighi; 6) Dati del Cliente; 7) Funzionamento del Servizio, Modifiche al Servizio, Prerequisiti, Limitazioni; 8) Diritto di recesso, Modalità, Recesso Parziale, Saldo Rimanenze; 9) Costi di Recesso, Costi; 10) Corrispettivi, fatturazioni e pagamenti; Ricezione fatture; Effetti; Costi di mora; Reclami; Sospensione dei servizi; Aggiornamenti; 11) Cessione del contratto; 12) Risoluzione del Contratto; 13) Limiti di responsabilità, Manleva di F., Esclusioni, Indennizzi; 14) Servizio di assistenza, Segnalazione Guasti, Limitazioni, Indennizzi; 15) Foro competente; 16) Comunicazioni; 17) Disposizioni Diverse, Oneri; e delle **CONDIZIONI SPECIFICHE DI SERVIZIO:** 1) Servizi Cloud, Limitazioni, Facoltà di F., Oneri di C.; 2) Credenziali di Autenticazione; 3) Servizi domini web, Registrazione, Recesso, Trasferimenti; 4) Servizi di posta elettronica; 5) Servizi backup dedicati, Limitazioni; 6) Servizi di sicurezza e protezione di rete, Limitazioni, Disabilitazione, Rinnovi, Notifiche; 7) Servizi ArchivioPec, Oneri del C., Limitazioni, Funzionamento; 8) Servizi hosting web, Limitazioni; 9) Servizi Virtuali, Crittografia; 10) Licenze Software, Recesso, Aggiornamenti.

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 sopraindicati. Con l'accettazione del presente contratto, il Cliente designa Planetel S.p.A. come responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

Luogo e data

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)