

DIVISIONE CLOUD

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO SERVIZI CLOUD



MOD. ISO
CO.C001P.5-0



VALIDITÀ DOCUMENTO DAL
01/08/24



DURATA MINIMA CONTRATTUALE
VEDI SCHEDA DI SERVIZIO



PERIODICITÀ DI FATTURAZIONE
VEDI SINGOLI SERVIZI

Planetel



1. OGGETTO

1.1 Il C. (come sopra specificato) e F. in persona del suo Presidente del Consiglio di Amministrazione Sig. Bruno Pianetti (per dati e riferimenti si veda art. 16) concordano 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. Il presente Contratto è pertanto sempre composto da: A) Anagrafica Cliente e Condizioni di Vendita; B) uno o più Schede di Servizio; C) le presenti Condizioni Generali di Contratto che disciplinano e normano il rapporto tra F. ed il C.; D) gli eventuali moduli tecnici e/o amministrativi riepilogati in Anagrafica Cliente e Condizioni di Vendita.

1.2 L'Anagrafica Cliente e condizioni di Vendita, le Schede di Servizio ed i moduli sottoscritti dal C. nonché le presenti Condizioni Generali di contratto costituiscono un corpo unico di norme a disciplina del rapporto tra F. e il C. e pertanto non possono che essere considerate in maniera unitaria e inscindibile.

1.3 In caso di contrasto tra le presenti Condizioni Generali di Contratto e la singola Scheda di Servizio, quest'ultimo documento prevale.

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

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 Il C. può richiedere il S. compilando in ogni sua parte il presente Contratto e i relativi allegati tecnici, inviandoli a F. all'indirizzo della sede legale (vedi punti di contatto) anticipandoli eventualmente a mezzo fax, e consegnandone una copia in originale entro 15 giorni lavorativi dall'invio.

3. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 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. 2.1).

3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata all'esito positivo delle verifiche tecniche, che F. effettuerà ricevuto il contratto in originale. Qualora dette verifiche avessero esito negativo, il Contratto si intenderà inefficace e dunque non vincolante in alcun modo né per F. né per il C., i quali conseguentemente non avranno reciprocamente nulla a che pretendere a qualsivoglia titolo o ragione con riferimento al Contratto.

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

4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

4.1 Il C. si impegna ad osservare le modalità di utilizzo del S. con il massimo scrupolo, nel rispetto della legislazione presente.

4.2 Il C. terrà indenne F. da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzate 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 medesimo.

4.3 Il C. prende atto che F. avrà il diritto di interrompere l'utilizzo del Servizio, senza incorrere in alcuna responsabilità, per necessità di manutenzione o miglioramento delle proprie apparecchiature. Verrà data un'informativa al C. sulla durata di dette operazioni.

5. DIVIETI

5.1 Il C. conviene che, salvo preventiva approvazione scritta da P., 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, autorisponditori, 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 contenuto sfruttabile in modo volontario o involontario da siti non ospitati da F..

5.2 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. 5.1, quantunque 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..

6. DATI FORNITI DAL C.

6.1 Al fine di consentire l'erogazione del S., il C. dovrà fornire a F. i propri dati identificativi.

6.2 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 di cui all'art. 16).

6.3 Il C., con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara di essere consapevole che può incorrere in sanzioni sia civili che penali per dichiarazioni false e mendaci dei dati sopra indicati.

6.4 Il C. può in qualunque momento accedere ai dati forniti a F. mediante: A) tramite accesso al portale clienti online (vedi punti di contatto), B) mediante richiesta da inviare alla casella PEC (vedi punti di contatto). Per le richieste inviate tramite casella pec F. si riserva di verificare l'autenticità della provenienza mediante richiesta di firma digitale, copia di documento di identità del titolare dei dati.

7. FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI

7.1 F. potrà modificare le specifiche tecniche del S., aggiornare i corrispettivi, nonché variare le presenti Condizioni Generali di Contratto, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, saranno 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 trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del C.. Nello stesso termine il C. mediante comunicazione scritta, inviata all'indirizzo di cui all'art. 16), potrà recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza, tali modifiche si intenderanno accettate dal C..

7.2 F. si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del S. per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al C. a mezzo e mail con un preavviso di 30 giorni;

PUNTI DI CONTATTO PLANETEL UTENZE BUSINESS

INDIRIZZO SEDE LEGALE:	Planetel S.p.A. - Servizio Clienti - Via Boffalora, 4 24048 Treviolo (BG)
SITO WEB AZIENDALE:	WWW.PLANETEL.IT
INDIRIZZO PEC:	planetel@pecm.it
PORTALE CLIENTI	https://user.planetel.it
SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI	
ASSISTENZA TECNICA dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00	035.204080 assistenza@planetel.it
UFFICIO COMMERCIALE dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00	035.204070 commerciale@planetel.it
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 dalle 14:00 alle 18:00	035.204090 commerciale@planetel.it

detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

7.3 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..

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

7.5 Il servizio di licenze software viene venduto tenuto conto del listino del licenziatario al momento della sottoscrizione del contratto, tali prezzi potranno variare con conseguente revisione automatica del prezzo di vendita, restando ferme le altre condizioni contrattuali.

7.6 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.

7.7 Il C. riconosce ed accetta che i servizi PaaS vengono aggiornati automaticamente dalle aziende proprietarie del 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 aggiornamento non tempestivo.

8. DURATA E POSSIBILITÀ DI RECESSO

8.1 Il Contratto si intenderà concluso alla data di sottoscrizione, entrerà in vigore dal momento dell'attivazione del S. e avrà una durata minima di 36 mesi decorrente dalla data di attivazione del Servizio, salvo diversa durata temporale indicata nella relativa Scheda di Servizio.

8.2 Il C. ha diritto di recedere dal presente contratto mediante comunicazione a mezzo lettera raccomandata e/o posta elettronica certificata PEC da inviarsi almeno 60gg. prima della naturale scadenza (vedi punti di contatto) ed in ogni caso solo decorso il periodo minimo indicato nella Scheda di Servizio

8.3 I servizi si rinnovano tacitamente per 12 mesi salvo disdetta comunicata nei modi e nei tempi indicati all'art. 8.2.

8.4 Nel caso in cui il C. manifesti la propria volontà di recedere dal Contratto e ciò avvenga prima del decorso minimo previsto nella relativa Scheda di Servizio 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.

8.5 Per i servizi comprensivi 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 nella relativa Scheda di Servizio 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.

8.6 Nei soli casi in cui il C. sia impossibilitato a trasferire una componente del S. al nuovo operatore, è data facoltà di mantenere lo stesso attivo alle seguenti condizioni, per ser

per il Cliente (firma per accettazione)

8.7 vizi di un valore mensile inferiore a € 10,00, il pagamento dovrà essere effettuato in un'unica rata annuale anticipata con ulteriore addebito annuale di € 30,00 per la gestione delle pratiche amministrative.

8.8 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.

8.9 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 sostenuti da F. per la disattivazione della singola prestazione tecnologica una somma pari a € 50,00 IVA esclusa..

9. PAGAMENTI

9.1 Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato per l'importo totale riferito ai canoni ed ai contributi indicati nel contratto e relativi allegati in vigore ed entro la data di scadenza contrattuale di pagamento indicato in fattura, con l'addebito di € 2,05 + iva per ogni effetto emesso.

9.2 I costi indicati nel presente contratto sono al netto dell'IVA che sarà applicata come per legge.

9.3 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 giorni dal suo invio. Le fatture saranno solamente consultabili collegandosi al portale clienti online (vedi **punti di contatto**) utilizzando le credenziali di autenticazione che saranno comunicate al C. a mezzo email. Ogni variazione dell'indirizzo email del C. dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata o PEC aziendali (vedi **punti di contatto**). È facoltà di F. non emettere la stessa qualora gli importi non superino un livello minimo fissato da F..

9.4 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 bolletta 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.

9.5 F., sempre che non preferisca avvalersi della facoltà prevista nel successivo art. 11.1), potrà altresì sospendere il S. 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..

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

9.7 F. potrà subordinare l'attivazione di nuovi servizi o la riattivazione di quelli sospesi, all'avvenuto pagamento da parte del C. moroso. La riattivazione del S. avrà luogo entro il tempo tecnico necessario dall'accertamento dell'avvenuto pagamento da parte del C..

9.8 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).

10. CESSIONE DEL CONTRATTO

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

10.2 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.

11. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

11.1 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. 4, 5, 6, 9 del presente Contratto.

11.2 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 a protesto a carico del C..

12. LIMITI DI RESPONSABILITÀ

12.1 F. non sarà responsabile dei danni derivanti al C. od a terzi a causa della non attivazione, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento del S. che sia imputabile al fatto del C. e/o al fatto di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

12.2 F. non sarà responsabile nel caso in cui le caratteristiche tecniche della rete di altro gestore pubblico non permettano il collegamento alla rete F..

12.3 Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità dei danni indiretti, quali, a titolo esemplificativo, la perdita di guadagno e di profitto. Gli indennizzi applicabili sono previsti per legge, ed in particolare dalla delibera AGCOM 347/18/CONS e reperibili sul sito web aziendale (vedi **punti di contatto**)

12.4 Gli obblighi e le responsabilità di F. verso il C. sono quelli definiti dal Contratto pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile a F., la stessa risponderà nei limiti previsti dallo stesso restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al C. per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il C. prende atto ed accetta, ora per allora, che F. risponderà esclusivamente nei limiti della somma spesa negli ultimi 12 mesi dal C. stesso per acquistare il S. specifico.

13. RISERVATEZZA

13.1 F. e il C. si impegnano a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni ottenute a norma del Contratto, rispettando a tal uopo le normative vigenti in tema di privacy.

13.2 Il C. conviene che su ordine dell'Autorità giudiziaria o come prescritto da qualsivoglia ente governativo che abbia giurisdizione sulle parti, potrà essere chiamata a fornire tutti i dati raccolti con il presente contratto, con esonero da ogni responsabilità per F..

14. SEGNALAZIONE GUASTI

14.1 Per consentire la segnalazione di eventuali guasti, F. fornisce: A) un servizio telefonico (vedi **punti di contatto**); B) un servizio di apertura guasti o reclami via web (vedi **punti di contatto**); C) un indirizzo email (vedi **punti di contatto**). Non è garantita la presa in carico del problema in caso per segnalazioni con modalità diverse.

14.2 Il servizio di assistenza via web è gratuito per guasti non imputabili a dolo, omissione, negligenza, colpa del C., modalità di funzionamento o malfunzionamento degli apparati del C..

14.3 I servizi si intendono sempre, salvo diversa pattuizione, 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..

14.4 Sono sempre escluse dal S. di assistenza: A) l'applicazione di patch di sicurezza; B) la verifica delle configurazioni, installazione di applicativi software; C) la verifica di problemi legati alla sicurezza, estrazione log; D) l'analisi di codice di programmazione per la risoluzione di malfunzionamenti; E) gli interventi per installazione/modifica licenze software.

14.5 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 14.2.

14.6 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 collegandosi al sito web aziendale (vedi **punti di contatto**).

14.7 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 **punti di contatto**).

15. FORO COMPETENTE

15.1 Ai sensi dell'art. 1 - comma 11 della Legge 249/97 e della delibera 173/07/CONS e successive modificazioni,

per le controversie che dovessero insorgere tra il C. e P., gli stessi si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione avanti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - C.O.R.E.C.O.M., prima di agire in sede giurisdizionale. A tale fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine di trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità.

15.2 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 alla sede legale (vedi **punti di contatto**); B) tramite posta elettronica certificata PEC (vedi **punti di contatto**).

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 fax o email.

17. REGISTRAZIONE

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

18. ONERI FISCALI

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

19. CREDENZIALI DI AUTENTICAZIONE

19.1 L'accesso ai servizi può essere condizionato, dall'utilizzo di un codice di identificazione ("account") e di una parola chiave di verifica abbinata ("password") definiti nell'insieme "credenziali di accesso", assegnati al C. da F. e comunicate allo stesso all'attivazione del S..

19.2 Il C. prende atto ed accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue credenziali di accesso potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati 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.

19.3 Resta inteso che il C. rimarrà in ogni caso responsabile per ogni utilizzo delle credenziali di accesso. F. non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per eventuali danni derivanti dal mancato rispetto del precedente art. 19.2.

20. SERVIZI GESTIONE NOMI DI DOMINIO WEB

20.1 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.

20.2 Qualora una procedura di registrazione e/o trasferimento di nome di dominio web non dovesse andare a buon fine per la mancata produzione in tempo utile di dati e/o documenti (es.: Auth-Code) verrà addebitata la somma di € 50,00 a titolo di risarcimento delle spese amministrative sostenute da F..

20.3 Il C. è informato del fatto che i nomi di dominio possono essere revocati d'ufficio dalle autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali.

20.4 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..

20.5 Il C. riconosce che la partecipazione attiva di F. al trasferimento di gestione e/o erogazione di un nome di do

per il Cliente (firma per accettazione)

20.6 minio 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. 8), continuerà a fatturare quanto originariamente pattuito.

21. SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA

21.1 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.

22. SERVIZI BACKUP

22.1 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...

23. SERVIZI DI WEBMARKETING

23.1 Il C. prende concorda ed accetta che i servizi di Web-marketing, ovvero di promozione pubblicitaria in Internet (a titolo di esempio: SEO, Pay per click, gestione profili social media, ...) si configurano come una obbligazione di mezzi e non di risultato e pertanto F. non garantisce l'incremento dei profitti e/o delle vendite.

24. SERVIZI DI SICUREZZA E PROTEZIONE RETE

24.1 Il C. conviene senza riserve che per i servizi di Sicurezza e protezione Rete F., pur adoperando soluzioni tecnologiche moderne di primari fornitori mondiali, non è possibile garantire l'immunità perfetta e totale.

24.2 Il C. prende atto che, per gli impliciti principi e meccanismi di funzionamento delle tecnologie di routing e networking, la disabilitazione del servizio di Sicurezza e Protezione Rete può comportare sia l'interruzione del servizio di navigazione web, sia l'eventuale raggiungibilità telematica da esterno per un periodo di tempo compreso tra le 2 e le 24 ore.

24.3 Il C. si impegna a: A) manifestare per tempo la propria intenzione di rinnovare o disdire il servizio di Sicurezza

za e Protezione Rete, in mancanza di tale indicazione F. provvederà alla disabilitazione del servizio di Sicurezza e Protezione Rete al fine di garantire la piena accessibilità ad Internet da parte del C.; B) manlevare F. da ogni danno derivante dal: mancato accesso ad Internet, mancata raggiungibilità da esterno, navigazione non protetta.

24.4 F. provvederà a notificare l'approssimarsi della data di scadenza del servizio con almeno 30gg di anticipo nonchè notificare l'avvenuta disabilitazione del servizio di Sicurezza e Protezione Rete ed il conseguente inizio delle procedure di ripristino della connettività in modalità non protetta.

25. SERVIZI HOUSING / COLOCATION

25.1 F. si riserva il diritto di trasferire gli apparati elettronici affidatele dal C. presso centri dati diversi da quelli originariamente concordati, dandone notifica scritta al C..

25.2 Il C. accetta e riconosce che l'accesso al data center può essere consentito unicamente a discrezione e nelle modalità, anche commerciali, indicate da F..

25.3 Il C. concorda che, salvo diversa pattuizione contrattuale, la banda di connettività internet erogata unitamente ai Servizi di Housing, Colocation ed ogni eventuale Servizio avente per oggetto la custodia di apparati elettronici è condivisa tra più utenti e pertanto: A) i valori di connettività dichiarati nell'offerta si intendono come valori massimi disponibili; B) in caso di uso continuativo della banda o congestioni della rete, la stessa può subire limitazioni e rallentamenti.

26. SERVIZI DI ARCHIVIAZIONE AUTOMATICA DEI MESSAGGI DI POSTA ELETTRONICA A NORMA "ARCHIVIAPEC"

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

26.2 ArchiviaPec 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.

26.3 Ogni account ArchiviaPec 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.

26.4 I dati contenuti dello spazio concessi in uso sono di proprietà del C., che se ne assume ogni e qualsivoglia responsabilità.

26.5 Il C. accetta ed è a conoscenza del fatto che qualsiasi dato archiviato in ArchiviaPec non potrà essere cancellato o eliminato.

26.6 Il C. accetta ed è a conoscenza del fatto che 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.

27. SERVIZI DI HOSTING WEB

27.1 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.

28. SERVER VIRTUALI

28.1 I servizi di VPS, 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.

29. DISPOSIZIONI DIVERSE

29.1 Il Contratto, contiene l'accordo completo delle Parti e sostituisce ogni precedente accordo, intesa sia verbale, sia scritta, precedentemente tra di loro intervenuta.

29.2 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.

29.3 Il presente contratto si compone di 4 pagine compresa la presente oltre alle Schede di Servizio dei servizi scelti dal C..

Luogo e data

per Planetel (timbro e firma per accettazione)

per il Cliente (firma per accettazione)

ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO - 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 nonchè di approvare espressamente e specificatamente gli artt: 1.4.A) Registri elettronici; 1.4.B) Limitazioni del Servizio; 1.4.D) Tipologia dei Servizi; 1.4.E) Idoneità dei Servizi; 2) Conclusione del Contratto; 3) Attivazione del Servizio; 4) Obblighi del Cliente; 4.3) Facoltà di F.; 5) Divieti; 6) Dati forniti dal Cliente; 6.1) Obbligatorietà della fornitura dei dati del Cliente; 7) Funzionamento dei Servizi; 7.1) Facoltà di F.; 7.2) Interruzione dei servizi; 7.3) Backup dei dati del Cliente; 7.5) Aggiornamenti automatici servizi con licenze software; 7.6) Facoltà di effettuare verifiche; 8) Durata e possibilità di recesso; 8.1) Durata del contratto; 8.2) Espressione del diritto di recesso; 8.3) Rinnovo dei Servizi; 8.4) Effetti del recesso; 8.5) Effetti rinnovo servizi con licenze software; 8.6) Trasferimento di componenti del Servizio; 8.7) Obblighi del Cliente; 8.8) Costi per recesso; 9) Pagamenti; 9.1) Modalità di pagamento; 9.3) Presunzione di conoscenza; 9.4) Interessi di mora; 9.5) Facoltà di F.; 9.8) Aggiornamenti automatici del canone; 10) Cessione del contratto; 11) Risoluzione del Contratto; 12) Limiti di responsabilità; 12.1) Responsabilità per mancata attivazione; 12.4) Risarcimenti; 13) Riservatezza e conservazione dati; 14) Segnalazione guasti; 14.1) Modalità di segnalazione guasti; 14.3) Gestione dei servizi; 14.5) Onere di segnalazione guasti; 15) Foro competente; 16) Comunicazioni; 17) Registrazione; 18) Oneri Fiscali; 19) Credenziali di autenticazione; 20) Servizi gestione di domini web; 21) Servizi di posta elettronica; 22) Servizi di Backup; 23) Servizi di webmarketing; 24) Servizi di sicurezza gestita; 25) Servizi di Housing / Colocation; 26) ArchiviaPec; 27) Servizi di Hosting Web; 28) Server Virtuali 29) Disposizioni diverse.

Luogo e data

per il Cliente (firma per accettazione)

PRIVACY POLICY

Informativa all'interessato in relazione al trattamento di dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679

Il trattamento dei dati personali da parte di Planetel avviene nel rispetto delle garanzie previste dalla normativa vigente sulla tutela della privacy la quale opera nei confronti del Cliente in qualità di "responsabile esterno del trattamento" e pertanto si impegna ad acquisire eventuali dati personali per le finalità e secondo le modalità stabilite nel presente documento.

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

Il Titolare del trattamento è Planetel S.p.A., con sede legale in Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG) nella persona del legale rappresentante pro tempore. I dati di contatto sono: Tel: 035.204070 Fax: 035.204065 mail: privacy@planetel.it PEC: planetel@pecm.it.

Il Responsabile del trattamento Dati (DPO) è domiciliato presso questa società, i cui dati di contatto sono: Tel: 035.204070 Fax: 035.204065 mail: dpo@planetel.it

L'informativa completa è disponibile all'indirizzo web: www.planetel.it/privacy

RILASCIO DEL CONSENSO - Io sottoscritto/a dichiaro di aver ricevuto l'informativa che precede, alla luce dell'informativa ricevuta:

ESPRIMO IL CONSENSO

NON ESPRIMO IL CONSENSO

Il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia la sua mancanza non consentirà l'esecuzione del contratto

ESPRIMO IL CONSENSO

NON ESPRIMO IL CONSENSO

ESPRIMO IL CONSENSO

NON ESPRIMO IL CONSENSO

al trattamento dei miei dati personali anche di natura particolare se necessari per le finalità di fornitura, come indicato nell'informativa che precede.

alla raccolta e trattamento al fine di promuovere prodotti e servizi offerti dalla stessa Trivenet, come indicato nell'informativa che precede.

alla raccolta e trattamento dei dati personali ai fini di promuovere prodotti e servizi, ai fini di marketing, alle società del gruppo Trivenet, come indicato nell'informativa che precede.

Luogo e data

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)