

**DIVISIONE**  
**INFRASTRUTTURE**

**CONDIZIONI**  
**CONDIZIONI DI CONTRATTO**  
**SERVIZI MANUTENZIONE**  
**IN ABBONAMENTO**



**DOC. ID**  
**CO.J003P.1-0**



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



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

**Planetel**  
Nordest

Gruppo  
**Planetel**

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO SERVIZIO MANUTENZIONE IN ABBONAMENTO

### 1. OGGETTO

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

### 2. CONDIZIONI PER SERVIZIO DI MANUTENZIONE IN ABBONAMENTO

2.1 La stipula del Contratto di Manutenzione in Abbonamento (di seguito solamente CMT) 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.

2.2 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.

2.3 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.

2.4 I tempi di ripristino del funzionamento delle apparecchiature 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.

2.5 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.

2.6 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.

2.7 La cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del C. di provvedere al pagamento dei corrispettivi dovuti e non ancora pagati.

2.8 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 dovuti 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.

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

2.10 La sospensione del CMT non esonererà 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.

2.11 F. non sarà tenuta responsabile per i danni di qualsiasi 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.

2.12 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).

### 3. MODALITÀ DI CONCLUSIONE

3.1 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.

### 4. OBBLIGHI DEL CLIENTE

4.1 Sarà onere e cura dell'acquirente comunicare tempestivamente a F. A) norme 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.

4.2 In conseguenza di quanto al punto 4.1, F. non si assume alcuna responsabilità qualora i M. o gli I. risultino non conforme a seguito di informazioni mancanti, incomplete o errate.

### 5. DATI FORNITI DAL CLIENTE

5.1 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.

### 6. CORRISPETTIVI, FATTURAZIONI, PAGAMENTI

6.1 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.

6.2 In caso di ritardo 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.

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

6.4 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.

6.5 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. CESSIONE DEL CONTRATTO

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

7.2 F. è sin d'ora autorizzato 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.

### 8. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

8.1 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 art.: 2) Modalità di conclusione del contratto; 5) Obblighi del Cliente; 6) Dati forniti dal Cliente; 7) Corrispettivi fatturazioni e pagamenti; del presente Contratto.

8.2 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;

## PUNTI DI CONTATTO

<b>INDIRIZZO SEDE LEGALE</b>	Planetel Nord Est S.r.l. Via Boffalora, 4 24048 Treviolo (BG)
<b>INDIRIZZO SEDE OPERATIVA</b>	Via della Meccanica, 2 35127 Padova (PD) Piazza Marconi, 3 30032 Fiesso d'Artico (VE)
<b>SITO WEB AZIENDALE</b>	www.ne.planetel.it
<b>INDIRIZZO PEC</b>	planetelnordest@pecm.it
<b>ASSISTENZA TECNICA DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 9:00 ALLE 18:00</b>	049 99 88 200 assistenza@ne.planetel.eu
<b>UFFICIO COMMERCIALE DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 9:00 ALLE 18:00</b>	800 120 420 commerciale@ne.planetel.eu
<b>GRUPPO PLANETEL</b>	
La società Planetel NordEst Srl, dopo aver maturato in autonomia un'alta capacità operativa ad operare nel settore delle telecomunicazioni e dei servizi digitali evoluti per aziende ha voluto estendere ulteriormente la qualità dei servizi offerti entrando a far parte del Gruppo Planetel la cui capofila, Planetel S.p.A., opera con una riconosciuta autorevolezza grazie ai consolidati accordi di partnership e certificazioni con primari fornitori mondiali ed agli investimenti in infrastrutture dedicate di proprietà.	

E) venga elevato protesto a carico del C..

### 9. LIMITI DI RESPONSABILITÀ

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

### 10. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

10.1 Il C. si impegna a considerare riservati e quindi a non divulgare, né ad utilizzare in alcun modo, prezzi, listini, tariffe, 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.

### 11. COMUNICAZIONI

11.1 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);

11.2 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.

### 12. REGISTRAZIONE

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

### 13. ONERI FISCALI

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

### 14. DISPOSIZIONI DIVERSE

14.1 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.

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

14.3 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.

14.4 Il presente Contratto consta di n° 1 pagine compresa la presente.

Luogo e data

per Planetel NordEst (timbro e firma per accettazione)

**ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO SERVIZI MANUTENZIONE IN ABBONAMENTO** - 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; 2) Condizioni per servizio di manutenzione in abbonamento; 2.1) Limitazioni; 2.2) Servizi compresi; 2.3) Fatturazione; 2.4) Tempi di ripristino; 2.5) Durata; 2.6) Recesso; 2.7) Cessazione; 2.8) Esclusioni; 2.9) Sospensione; 2.10) Obblighi del Cliente; 2.11) Limitazioni di responsabilità di Planetel; 2.12) Aggiornamento; 3) Modalità di conclusione; 4) Obblighi del Cliente; 5) Dati forniti dal Cliente; 6) Corrispettivi fatturazioni pagamenti; 7) Cessione del contratto; 8) Risoluzione del Contratto; 9) Limiti di responsabilità; 10) Riservatezza informazioni; 11) Comunicazioni; 12) Registrazione; 13) Oneri Fiscali; 14) Disposizioni diverse..

Luogo e data

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)

### INFORMATIVA SINTETICA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

**TITOLARE DEL TRATTAMENTO:** Planetel NordEst Srl, con sede legale in Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG), nella persona del legale rappresentante pro tempore. **DATI DI CONTATTO:** Telefono: 049.9988200, Email: privacy@planetel.it PEC: planetelnordest@pecm.it, DPO: dpo@ne.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 NordEst Srl come responsabile esterno del trattamento dei dati personali.

Luogo e data

per il Cliente (timbro e firma per accettazione)