

CONDIZIONI GENERALI SERVIZI LWLINK

PREMESSE

a. La società Altea 365 S.r.l. (P.IVA 04881110284), con sede legale in Milano (MI), Via Benigno Crespi 24, e sede operativa in Baveno (VB), strada Cavalli 42, iscritta al Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi al n. 2080880, in persona del suo legale rappresentante *pro tempore* (denominata nelle presenti Condizioni generali come "**Altea 365**") è un Internet Service Provider (fornitore di servizi internet).

b. Nell'ottica dell'attività di cui sopra **Altea 365** fornirà al **Cliente**, che accetta, i servizi identificati e descritti nel contratto (di seguito denominato nel suo complesso come il "**Contratto**") che è costituito dai seguenti documenti:

I. Proposta di Intervento: richiesta mediante la quale il **Cliente** chiede a **Altea 365** l'attivazione di uno o più **Servizi**, con specifica previsione delle condizioni economiche per l'erogazione degli stessi, meglio disciplinati nel **Contratto**. Una volta accettata da **Altea 365**, sorge il vincolo contrattuale tra **Altea 365** e il **Cliente** disciplinato dal **Contratto**.

II. Condizioni generali di contratto: le presenti Condizioni Generali di contratto (di seguito indicate semplicemente come "**CGC**").

III. Offerta: documento contrattuale contenente l'enunciazione di tutte le caratteristiche tecniche dei **Servizi** offerti da **Altea 365**, nonché le clausole e le garanzie specifiche degli stessi, eventualmente derogatorie rispetto a quanto sancito nelle **CGC**, come previsto dal successivo art. 15..

c. Il **Cliente**, stipulando il **Contratto** secondo le modalità di cui al successivo art. 2., dichiara di conoscere ed accettare:

I. le CGC, reperibili sul sito di **Altea 365** al seguente indirizzo: www.lwlink.it/reg-el/doc (sul sito è attiva anche una sezione con funzione di archivio storico, nella quale sono consultabili e disponibili per il download tutte le versioni delle **CGC** predisposte da **Altea 365** nel corso degli anni e marcate temporalmente, con indicazione del relativo periodo di vigenza);

II. le caratteristiche e le condizioni dei servizi offerti, così come descritti e identificati nell'**Offerta** degli specifici servizi, reperibili sul sito di **Altea 365** al seguente indirizzo: www.lwlink.it/reg-el/doc (sul sito è attiva anche una sezione con funzione di archivio storico, nella quale sono consultabili e disponibili per il download tutte le versioni delle **CGC** predisposte da **Altea 365** nel corso degli anni e marcate temporalmente, con indicazione del relativo periodo di vigenza) e nella **Proposta di Intervento** nonché come disciplinati dalle **CGC**;

d. Qualora il **Cliente** non intenda accettare le **CGC**, deve astenersi dall'acquistare e/o comunque godere di uno o più servizi forniti da **Altea 365**.

e. Stipulando il **Contratto** secondo le modalità di cui al successivo art. 2. il **Cliente** dichiara di aver già scaricato e stampato:

I. la versione delle CGC in vigore al momento della stipulazione del **Contratto** stesso; ove non abbia provveduto in tal senso, il **Cliente** dichiara di astenersi dal formulare qualsivoglia contestazione nei confronti di **Altea 365** in merito alla conformità della versione delle **CGC** da essa fornita successivamente (anche nell'eventuale sede giudiziale) rispetto a quella vigente al momento della stipulazione del **Contratto**;

II. la versione dell'Offerta relativa allo specifico Servizio oppure delle Offerte relative agli specifici servizi oggetto del **Contratto**; ove non abbia provveduto in tal senso, il **Cliente** dichiara di astenersi dal formulare qualsivoglia contestazione nei confronti di **Altea 365** in merito alla conformità della versione delle **Offerte** da essa fornite successivamente (anche nell'eventuale sede giudiziale) rispetto a quella vigente al momento della stipulazione del **Contratto**.

f. Il **Contratto** disciplina una transazione commerciale tra **Altea 365** e il **Cliente**, quest'ultimo inteso come soggetto professionale, in quanto stipula il contratto disciplinato dalle **CGC** nell'esercizio della propria attività imprenditoriale/professionale (B2B).

g. Nella stesura delle **CGC** sono stati impiegati termini di uso comune nell'ambito delle tecnologie dell'informazione e, nel caso di eventuali divergenze sulla loro interpretazione o sul loro significato, si terrà presente quanto contenuto nelle principali pubblicazioni della letteratura specializzata in materia.

DEFINIZIONI

Ai fini del **Contratto** e dei documenti ad esso allegati, i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato:

"Apparecchiature": indica le apparecchiature hardware (comprendenti dei cablaggi di rete e di ogni altro componente necessario all'accesso a Internet presente presso la sede del **Cliente**) utilizzate nell'ambito dei servizi erogati da **Altea 365** al **Cliente**, che possono essere fornite dal **Cliente** stesso, da **Altea 365** oppure da soggetti terzi.

"Autorizzazione generale": indica l'Autorizzazione generale per reti e servizi di comunicazione elettronica ad uso pubblico, obbligatoria per la sottoscrizione del **Contratto** e l'erogazione da parte di **Altea 365** dei servizi richiesti, ai sensi del D.Lgs. n. 259/2003 (Codice delle comunicazioni elettroniche).

"Carrier-preselection": indica il servizio che permette al **Cliente** di optare permanentemente per l'operatore attraverso il quale operare chiamate locali, interurbane, internazionali e verso cellulari, senza la necessità di digitare alcun codice identificativo dello stesso.

"Circuiti di accesso": indica il collegamento trasmissivo che parte dalla sede del **Cliente** e termina al primo nodo di rete gestito da **Altea 365** e/o da fornitori terzi.

"Cliente": parte contraente con **Altea 365**, identificabile in quanto soggetto che sottoscrive e trasmette la **Proposta di Intervento** ivi fornendo i propri dati.

"Codici d'accesso": indica le credenziali, strettamente riservate, necessarie per accedere al Servizio.

"Corrispettivo": indica la cifra del contributo una tantum, del canone mensile e quant'altro previsto per la fornitura dei Servizi dei quali il **Cliente** ha richiesto l'attivazione.

"Data di attivazione": indica la data in cui i servizi richiesti dal **Cliente** iniziano ad essere erogati da **Proposta di Intervento**, ai sensi della clausola 2.2. delle **CGC**.

"Disdetta": manifestazione di volontà di una delle parti che, inviata nei termini contrattuali, fa sì che il **Contratto** non si rinnovi tacitamente.

"Infrastrutture": indica le infrastrutture di rete utilizzate da **Altea 365** e/o dai suoi fornitori, per il collegamento delle **Apparecchiature**.

"Intervento a vuoto": uscita dei tecnici di **Altea 365** (oppure di tecnici terzi dei quali **Altea 365** sostiene i costi) finalizzata alla risoluzione di disfunzioni e/o di malfunzionamenti di qualunque genere e/o guasti delle **Apparecchiature**, di eventuali software necessari all'erogazione e/o al monitoraggio del Servizio (indicati o meno nell'**Offerta**) e di dispositivi forniti da **Altea 365** in conseguenza di cattiva manutenzione degli

stessi, di uso improprio, di interventi di manutenzione non autorizzati da **Altea 365**, da manomissioni o comunque da qualsiasi attività non conforme alla documentazione tecnica di tali componenti ad opera del **Cliente**.

"Locali": indica i locali dove le **Apparecchiature** sono installate.

"lwlink": è il marchio che identifica i servizi provider erogati da **Altea 365**.

"Modulo SPP": è il documento necessario per la portabilità di uno o più numeri telefonici da e verso altro provider.

"Recesso": manifestazione di volontà di una delle parti, mediante la quale la stessa richiede la cessazione anticipata dell'efficacia del **Contratto** rispetto a quanto indicato nella **Proposta di Intervento** e/o nell'**Offerta** dello specifico servizio.

"Registro elettronico": generalmente costituito da file di log, tramite il quale è eventualmente possibile individuare (anche indirettamente, grazie alla combinazione con altre informazioni) il fatto che il **Cliente** ha posto in essere operazioni rilevanti per i Servizi, la regolarità nell'erogazione degli stessi nonché il verificarsi di altri eventi e/o l'effettuazione di operazioni comunque rilevanti per i menzionati Servizi.

"Servizi" (impiegato nelle **CGC** anche al singolare

"Servizio"): indica il servizio oppure i servizi forniti da **Altea 365** al **Cliente** con il marchio **lwlink** e descritti nel **Contratto**.

"Piattaforma Altea 365": indica l'infrastruttura tecnica che consente la fornitura dei **Servizi** attraverso la realizzazione di collegamenti con gli apparati del **Cliente** per il trasporto delle informazioni tra sorgente e destinazione.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO - FORNITURA DEI SERVIZI - MODIFICHE ALLE CGC

1.1. Il **Contratto** ha ad oggetto la fornitura dei **Servizi** di:

1.1.1. noleggio e/o vendita di **Apparecchiature**;

1.1.2. accesso ad internet (connettività);

1.1.3. telefonia (VoIP, Trunk SIP);

1.1.4. messaggistica (invio/ricezione SMS e Fax a mezzo Web);

1.1.5. centralino virtuale (IP PBX);

1.1.6. presenza, operatività e visibilità in internet (Domini e DNS, Posta Elettronica, Hosting);

1.1.7. servizi *cloud*;

1.1.8. eventuali altri Servizi contemplati nell'**Offerta** e nella **Proposta di Intervento**.

1.2. I **Servizi** di cui al comma precedente sono meglio individuati e descritti nell'**Offerta** e nella **Proposta di Intervento**, e disciplinati dalla **CGC**.

1.3. Le Parti convengono che il **Registro elettronico** (anche sotto forma di file di log) attestante il funzionamento dei **Servizi**, formato e conservato a cura di **Altea 365**, costituisce piena prova degli atti compiuti dalle Parti.

1.4. Il **Cliente** accetta che **Altea 365** si riservi il diritto di cambiare, modificare, integrare o rimuovere clausole dalle **CGC** oppure di modificare le caratteristiche e/o le condizioni dei **Servizi** (anche contenute nelle singole **Offerte**) ai sensi dell'art. 70 co. IV del D.Lgs. n. 259/2003, dandone comunicazione al **Cliente** (a mezzo email ordinaria, con indicazione delle modifiche apportate) con un preavviso scritto di almeno 30= (trenta) gg.. Le nuove **CGC/Offerte** saranno rese immediatamente disponibili per il **Cliente** tramite tempestiva pubblicazione sul sito di **Altea 365** al seguente indirizzo: www.lwlink.it/reg-

[el/doc](#). A fronte delle modifiche introdotte, qualora le condizioni risultino peggiorative per il **Cliente**, esso ha facoltà di recesso da comunicarsi a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) e/o raccomandata a/r, fatto salvo il pagamento dei ratei a scadenza dalla data in cui la cessazione diventa operativa e degli eventuali costi di cessazione previsti nell'**Offerta** e/o nella **Proposta di Intervento**; in caso di mancato esercizio di tale facoltà entro il termine di 30= (trenta) gg., le **CGC/Offerte** come modificate si intenderanno tacitamente accettate dal **Cliente**.

2. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO - DURATA - RECESSO

2.1. Il **Contratto**, salvo che sia diversamente indicato nell'**Offerta** o nella **Proposta di Intervento**, dopo l'effettuazione delle valutazioni di cui al successivo art. 3.7. da parte di **Altea 365**, si conclude alternativamente con:

2.1.1. accettazione espressa **Proposta di Intervento** da parte di **Altea 365**, mediante apposizione sulla stessa della sottoscrizione del legale rappresentante *pro tempore* (oppure di un suo procuratore speciale), con riconsegna al **Cliente** della copia cartacea sottoscritta oppure di copia digitale (in formato .pdf) firmata digitalmente; o

2.1.2. accettazione espressa della **Proposta di Intervento** da parte di **Altea 365**, mediante invio di conferma al **Cliente** a mezzo email, con eventuale riserva di far pervenire la copia sottoscritta dal legale rappresentante *pro tempore* (oppure da un suo procuratore speciale) in cartaceo a mezzo posta o consegna a mani oppure la copia digitale (in formato .pdf) firmata digitalmente; o

2.1.3. accettazione tacita della **Proposta di Intervento** da parte di **Altea 365**, mediante attivazione ed erogazione del **Servizio** e senza che sia necessaria alcuna conferma espressa.

2.2. La data di perfezionamento del **Contratto** ai sensi dei punti 2.1., 2.1.1., 2.1.2. oppure 2.1.3. che precedono deve intendersi quale **Data di attivazione**.

2.3. Il **Contratto**, salvo che sia diversamente indicato nell'**Offerta** o nella **Proposta di Intervento**, ha durata annuale a far tempo dalla **Data di attivazione** del **Servizio**.

2.4. Il **Contratto** alla scadenza si rinnova tacitamente per ulteriori periodi di durata pari a quella di cui al punto precedente oppure a quella derogatoria risultante dall'**Offerta** o dalla **Proposta di Intervento**, fermo restando la possibilità per una parte di comunicare all'altra **Disdetta** a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) e/o raccomandata a/r almeno 30= (trenta) gg. prima della scadenza ai sensi dell'art. 5 dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, posto l'obbligo da parte del **Cliente** di pagare il corrispettivo dovuto fino alla data di scadenza naturale nonché gli eventuali costi di disattivazione previsti dall'**Offerta** o nella **Proposta di Intervento**; nel caso in cui sia espressamente indicata nella **Proposta di Intervento** una durata contrattuale minima dei **Servizi** differente rispetto a quella desumibile dalle **CGC** oppure dall'**Offerta**, in caso di migrazione (anticipata rispetto al termine di durata minima contrattuale) il **Cliente** dovrà

comunque corrispondere tutti i canoni relativi al periodo di durata minima contrattuale.

2.5. Nel caso in cui l'**Offerta** o la **Proposta di Intervento** prevedano l'attivazione di **Circuiti di accesso** presso più sedi (ad es. dipendenti da particolari **Apparecchiature**) o altri **Servizi** opzionali, le **Date di attivazione** del **Servizio** potranno essere differenti per ogni sede in funzione delle reali date di rilascio dei suddetti circuiti e/o servizi opzionali; per ciascuna sede varranno le regole indicate nel presente articolo e, in particolare, quella di cui ai punti n.ri 2.3. e 2.4. che precedono.

2.6. Il **Cliente** rinuncia al diritto di **Recesso** prima della scadenza del **Contratto** di cui ai punti 2.3. e 2.4. che precedono ai sensi dell'art. 1671 c.c., fatta salva la facoltà di **Recesso** di cui al punto 1.4. che precede.

2.7. Nel caso di perfezionamento del **Contratto**, per **Cliente** già attivo, mediante sottoscrizione ed accettazione della sola **Proposta di Intervento**, il **Contratto** stesso viene regolato in base alla versione delle **CGC**, dell'**Offerta** e della eventuale ulteriore documentazione contrattuale disponibili e consultabili sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc al momento del perfezionamento ai sensi dei punti 2.1., 2.1.1., 2.1.2. oppure 2.1.3. che precedono.

3. ATTIVITA' PREPARATORIE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO - EVENTUALE FORNITURA DI APPARECCHIATURE DA PARTE DI ALTEA 365 - RISOLUZIONE DI PROBLEMATICHE SOPRAVVENUTE RISPETTO ALL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO - COLLABORAZIONE DEL CLIENTE

3.1. Per il corretto funzionamento dei **Servizi**, è fondamentale che i **Circuiti di accesso** alle Reti (Internet, Intranet, Extranet), nonché i relativi Software e le **Apparecchiature** rispecchino quanto indicato nel documento denominato "**Requisiti minimi e Best practice**" relativo allo specifico **Servizio** disponibile sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc oppure eventualmente allegato all'**Offerta** o alla **Proposta di Intervento**, siano essi preesistenti o forniti da società terze. Qualora anche solo uno dei requisiti richiesti non fosse conforme a quanto indicato, il **Cliente** non potrà, in nessun caso, lamentare e/o pretendere qualsiasi forma di indennizzo nei confronti di **Altea 365**.

3.2. Nel caso in cui il **Cliente** non disponesse di **Circuiti**, **Apparecchiature** e software necessari all'erogazione dei **Servizi** come indicati nel documento denominato "**Requisiti minimi e Best practice**" relativo allo specifico **Servizio** disponibile sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc o eventualmente allegato all'**Offerta** o alla **Proposta di Intervento**, **Altea 365** potrà fornirli (sia nella formula a noleggio che nella formula della vendita ai sensi del successivo art. 8.) previa formulazione e approvazione del **Cliente** di apposito preventivo (contenente l'elencazione dei dispositivi da fornire, dei costi relativi e delle tempistiche di approvvigionamento) non compreso nel costo del **Servizio**; ove il **Cliente** non disponga di soggetto idoneo alla posa e montaggio dei menzionati **Circuiti** e **Apparecchiature** nonché all'installazione dei relativi software, **Altea 365** potrà indicare il

nominativo di un installatore e/o tecnico informatico, con il quale il **Cliente** concorderà i compensi, le modalità di esecuzione dell'attività e le relative tempistiche, che in nessun caso potranno essere addebitate a **Altea 365**, che resterà estranea ai rapporti tra il **Cliente** e l'installatore e/o il tecnico informatico e che in nessun caso potrà essere chiamata a rispondere del suo operato.

3.3. Nel caso in cui il **Cliente** non disponesse di **Circuiti**, **Apparecchiature** e software necessari all'erogazione dei **Servizi** come indicati nel documento denominato "**Requisiti minimi e Best practice**" relativo allo specifico **Servizio** disponibile sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc o eventualmente allegato all'**Offerta** o alla **Proposta di Intervento**, **Altea 365** potrà - dietro richiesta del **Cliente** oppure automaticamente in caso di **Servizi** VoIP - tentare comunque l'erogazione dei **Servizi**, ma, in caso di impossibilità dell'erogazione degli stessi ai sensi del successivo art. 3.9. (oppure di mancato rispetto degli standard minimi nella loro erogazione), i relativi eventuali costi che potranno generarsi (per l'intervento di **Altea 365** oppure di tecnici terzi, nonché per l'eventuale adeguamento dei **Circuiti**, delle **Apparecchiature** e dei software necessari all'erogazione dei **Servizi**) saranno a carico del **Cliente**, il quale non potrà in alcun modo pretendere alcunché da **Altea 365** come conseguenza della mancata attivazione dei **Servizi** ai sensi del successivo art. 3.9. e/o del mancato rispetto degli standard minimi nella erogazione dei **Servizi** stessi.

3.4. Salvo il caso di cui al punto precedente, il **Cliente** garantisce di essere proprietario dei **Circuiti di accesso**, dei software e delle **Apparecchiature** necessarie alla fruizione del **Servizio** ai sensi dell'**Offerta** o della **Proposta di Intervento** oppure di vantare un altro titolo idoneo a permettergli il libero utilizzo degli stessi. E' perciò espressamente esclusa ogni responsabilità di **Altea 365** per l'eventuale illegittimo utilizzo di tali elementi da parte del **Cliente**.

3.5. Successivamente all'attivazione del **Servizio**, nel caso in cui i **Circuiti di accesso** alle Reti (Internet, Intranet, Extranet, Telefoniche), i Software e le **Apparecchiature** di proprietà del **Cliente** oppure forniti da soggetti terzi non collegati a **Altea 365**, per difetto non imputabile a **Altea 365** risultino non funzionanti oppure comunque inadatti a permettere l'erogazione del **Servizio** e il **Cliente** abbia richiesto a **Altea 365** un intervento (con personale proprio o per mezzo di un tecnico terzo), **Altea 365** addebiterà al **Cliente** stesso per **Intervento a vuoto** gli importi di seguito indicati (a seconda della tipologia di intervento effettuata), oltre ad eventuali ulteriori ore di mano d'opera aggiuntive e/o materiali per la effettiva risoluzione della problematica:

3.5.1. € 80,00= (ottanta/00) oltre oneri di Legge, nonché oltre a eventuali costi di trasferta documentabili o a ulteriori costi per materiali/attività/manodopera che potranno essere esclusivamente preventivati in loco, per intervento

eseguito da personale di **Altea 365** oppure da tecnici terzi presso la sede del **Cliente**;

3.5.2. € 30,00= (trenta/00) oltre oneri di Legge per intervento da remoto;

3.6. Il **Cliente** sarà tenuto a corrispondere tali importi anche nel caso in cui il **Contratto** si sciogliesse ai sensi del successivo art. 3.7.3. per impossibilità di esecuzione non imputabile a **Altea 365** oppure per altra causa.

3.7. Il **Cliente** per permettere la corretta erogazione del **Servizio** si impegna a:

3.7.1. indicare e mettere a disposizione di **Altea 365** dei **Locali** idonei a consentire la corretta installazione e/o attivazione delle **Apparecchiature** nonché di quant'altro necessario all'attivazione del **Servizio** secondo le modalità e le caratteristiche indicate nel documento denominato "Requisiti minimi e Best practice" relativo allo specifico **Servizio** disponibile sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc oppure eventualmente allegato all'**Offerta** o alla **Proposta di Intervento**, nonché ad effettuare ogni modifica e ad ottenere ogni autorizzazione eventualmente necessaria a questo scopo;

3.7.2. cooperare per l'erogazione ottimale del **Servizio**, fornendo a proprie spese per le **Apparecchiature** l'energia elettrica, la presa di terra (e più in generale impianti a norma e idonei a permettere la corretta installazione delle **Apparecchiature** e di quant'altro necessario all'erogazione del **Servizio**) secondo normativa vigente, dispositivi hardware idonei all'installazione dei software eventualmente indicati nel documento denominato "Requisiti minimi e Best practice" relativo allo specifico **Servizio** disponibile sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc oppure eventualmente allegato all'**Offerta** o alla **Proposta di Intervento** ed adeguato impianto di condizionamento dei **Locali**;

3.7.3. supportare l'Help Desk (personale di supporto) di **Altea 365** per il rilevamento e la risoluzione di eventuali problemi e, qualora necessario, a consentire l'accesso ai **Locali** al personale autorizzato da **Altea 365** per effettuare interventi in loco limitatamente alla finalità di garantire la funzionalità e l'efficienza del **Servizio**.

3.8. Nel caso in cui il **Servizio** richieda **Circuiti di accesso**, il **Cliente**:

3.8.1. dà mandato a **Altea 365** di attivare i **Circuiti di accesso** necessari sull'infrastruttura, secondo le modalità indicate nell'**Offerta** e/o nella **Proposta di Intervento** presso la/e propria/e sede/i indicate nella **Proposta di Intervento**. Limitatamente a questa finalità il **Cliente** prende atto della necessità per **Altea 365** della comunicazione dei suoi dati personali a operatori terzi per adempiere ad obblighi di Legge e contrattuali in capo alla stessa

Altea 365, come meglio indicato nell'informativa resa ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 e del D.Lgs. n. 196/2003;

3.8.2. fornisce la disponibilità dei **Locali** e l'accesso alle persone incaricate da **Altea 365** limitatamente alle finalità connesse con l'attivazione e la manutenzione in perfetta efficienza dei **Circuiti di accesso**;

3.8.3. dichiara di essere a conoscenza che il rilascio dei **Circuiti di accesso** è sottoposto a dei vincoli che possono essere verificati solo in fase di attivazione del **Servizio**. Qualora la tipologia di accesso scelta per una determinata sede del **Cliente** non fosse disponibile, o qualora fosse disponibile solo con caratteristiche differenti, **Altea 365** ed il **Cliente** si impegnano a cooperare per trovare **Circuiti di accesso** alternativi. Nel caso in cui non esistano alternative soddisfacenti, il **Cliente** potrà recedere dal **Contratto** limitatamente alla sede non attivabile.

3.9. I costi comunque relativi alla fruizione del **Servizio** da parte del **Cliente**, tra i quali quelli necessari a dotarsi dei **Circuiti**, delle **Apparecchiature** e di eventuali software necessari come indicato nel documento denominato "Requisiti minimi e Best practice" relativo allo specifico **Servizio** disponibile sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc (o eventualmente allegato all'**Offerta** o alla **Proposta di Intervento**), direttamente nell'**Offerta** e/o nella **Proposta di Intervento** oppure desumibili dalle nozioni tecniche di normale conoscibilità da parte del **Cliente**, oltre a quelli per qualsivoglia imposta presente e futura, rimangono completamente a carico del **Cliente** Stesso.

3.10. A seguito dell'effettuazione delle operazioni di cui al precedente punto 3.8. e, più in generale, di tutte le verifiche necessarie a valutare l'idoneità dei **Locali**, dei **Circuiti di Accesso**, delle **Apparecchiature** e dei software del **Cliente** necessari all'erogazione del **Servizio**, **Altea 365** si riserva di non concludere il **Contratto**, per le seguenti motivazioni:

3.10.1. accertata inidoneità dei **Locali**, dei **Circuiti di Accesso**, delle **Apparecchiature** o di eventuali software del **Cliente** necessari all'erogazione del **Servizio** in seguito a eventuali verifiche tecniche;

3.10.2. accertata impossibilità della erogazione del **Servizio** (anche per impossibilità di rispettare quanto indicato nel documento denominato "Requisiti minimi e Best practice" relativo allo specifico **Servizio** disponibile sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc o eventualmente allegato all'**Offerta** o alla **Proposta di Intervento**) o per qualsiasi ulteriore causa, in seguito alle verifiche tecniche;

3.10.3. mancato superamento dell'istruttoria operata da **Altea 365** sulla solvibilità del **Cliente**.

4. OBBLIGHI DI ALTEA 365

4.1. Altea 365 si impegna a fornire i **Servizi** in accordo a quanto descritto nell'**Offerta** e nella **Proposta di Intervento**, presso la sede o le sedi indicate dal **Cliente** nella **Proposta di Intervento**, alle condizioni indicate nelle **CGC** nonché eventualmente nell'**Offerta** in deroga alle **CGC** garantendone l'efficienza e la funzionalità, a fronte della corresponsione dei corrispettivi ivi pattuiti, come meglio indicato al successivo art. 9. L'unico diritto concesso da **Altea 365** è quello indicato nell'**Offerta** e/o nella **Proposta di Intervento**; in particolare il Cliente con la stipulazione del Contratto non acquisisce alcun titolo inerente o attinente ad alcuna parte della rete, degli impianti o delle **Apparecchiature** di proprietà di **Altea 365** o dei suoi fornitori oppure comunque utilizzati da **Altea 365** per offrire i **Servizi**.

4.2. Altea 365, successivamente allo svolgimento delle operazioni necessarie all'erogazione del **Servizio**, indicate al precedente art. 3.9., invierà una comunicazione via mail al **Cliente** confermando la disponibilità del **Servizio** acquistato.

4.3. All'atto dell'attivazione del **Servizio**, **Altea 365** provvederà a fornire al **Cliente** le credenziali necessarie alla fruizione del **Servizio**, nonché tutte le istruzioni necessarie per usufruire dei **Servizi** oggetto del **Contratto**. Le credenziali e le informazioni di cui al presente punto fornite al **Cliente** sono strettamente personali: il **Cliente** è perciò responsabile del loro uso e dell'eventuale illecita loro diffusione; in caso di furto, smarrimento o uso illecito di tali credenziali/informazioni anche da parte di terzi, il **Cliente** deve provvedere darne comunicazione a **Altea 365** a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) e/o raccomandata a/r entro 24= (ventiquattro) ore dalla scoperta. Nel caso in cui il furto, lo smarrimento o l'uso illecito di tali credenziali/informazioni da parte di terzi sia stato cagionato dalla condotta del **Cliente** oppure nel caso in cui quest'ultimo ritardi nella comunicazione di cui al presente comma, **Altea 365** si riserva di agire avanti alla competente Autorità Giudiziaria per ottenere il completo ristoro dell'eventuale danno subito, fermo restando l'obbligo del **Cliente** a corrispondere i corrispettivi di cui al successivo art. 9. Il **Cliente** è l'unico soggetto responsabile dei danni derivanti a sé, a terzi o a **Altea 365** da eventuali forme di uso illecito delle credenziali fornite dalla stessa **Altea 365** per la fruizione dei **Servizi**: si raccomanda perciò al **Cliente** di adottare una *policy* di gestione delle credenziali che garantisca la sicurezza di tali dati, anche ai sensi della vigente normativa in tema di *privacy* (Reg. UE 2016/679 c.d. GDPR, D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i.).

4.4. Non rientrano tra gli obblighi di **Altea 365** gli interventi di manutenzione su **Circuiti di Accesso**, **Apparecchiature** oppure software forniti da **Altea 365** stessa e necessari alla fruizione dei **Servizi** quando le loro problematiche derivino da cattiva manutenzione, uso improprio, interventi di manutenzione non autorizzati da **Altea 365** o comunque da qualsiasi attività non conforme alla documentazione tecnica ad opera del **Cliente**,

nonché derivanti da cause comunque non imputabili a **Altea 365** (a titolo esemplificativo e non esaustivo, calamità naturali, fulmini, allagamenti, mancato aggiornamento di software/firmware/sistemi operativi necessari a garantire la sicurezza o l'operatività, disfunzioni dell'impianto elettrico e della messa a terra, modifiche alla configurazione richieste dal **Cliente** successivamente alla installazione, ecc.). Analogamente non rientrano tra gli obblighi di **Altea 365** gli interventi di manutenzione su **Circuiti di Accesso**, **Apparecchiature** oppure software necessari alla fruizione dei **Servizi** che non siano stati forniti da **Altea 365** stessa. In entrambi i casi, qualora il **Cliente** necessiti dell'intervento di tecnici di **Altea 365** (oppure di tecnici terzi dei quali **Altea 365** sostiene i costi) per la risoluzione di tali problematiche (oppure di altre comunque non coperte da garanzia), sarà tenuto a corrispondere i costi relativi, quando possibile quantificati e da approvare preventivamente oppure, in casi eccezionali (per urgenza, complessità dell'intervento, ecc.) quantificabili solo a consulto.

5. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

5.1. Altea 365 potrà sospendere - del tutto o in parte - il **Servizio** ed eventualmente disinserire, interrompere o bloccare l'accesso in linea e/o disinstallare o disabilitare **Circuiti di Accesso** dalla propria rete, nonché inibire il funzionamento di **Apparecchiature** o di eventuali software:

5.2. in caso di guasti alla rete e agli apparati che dipendano da cause di forza maggiore, ovvero da eventi al di fuori del controllo di **Altea 365** anche senza preavviso;

5.3. in caso di manutenzioni ordinarie e/o implementazioni, in data da concordare con il **Cliente**;

5.4. in caso di manutenzioni straordinarie che si rendano necessarie con urgenza per mantenere i livelli di servizio contrattualizzati con il preavviso possibile ovvero senza preavviso qualora **Altea 365** non possa procedere diversamente (anche a seguito dell'imposizione dell'intervento da parte di un proprio fornitore);

5.5. nel caso di ritardo nel pagamento ad opera del **Cliente** ai sensi del successivo art. 9.2., con il preavviso e seguendo la procedura ivi prevista;

5.6. in caso di richiesta da parte dell'Autorità governativa o di controllo, per il conformarsi ad una modifica dei requisiti di Legge o per adempiere ad un ordine dell'Autorità giudiziaria anche senza preavviso;

5.7. nel caso in cui la qualità e la disponibilità dei **Servizi** ad altri clienti subisca o minacci di subire effetti negativi dovuti a problemi riferibili in qualsiasi modo e per qualsiasi causa, direttamente o indirettamente, ai sistemi informatici, ai **Circuiti di Accesso**, alle **Apparecchiature** oppure ai software del **Cliente** anche senza preavviso;

5.8. nel caso in cui la salute delle persone subisca o minacci di subire effetti negativi dovuti alla condotta del **Cliente**, di suoi clienti/partner/collaboratori, oppure all'influenza di problematiche che si manifestino ai **Circuiti di Accesso**, ai software oppure alle

Apparecchiature del **Cliente** anche senza preavviso;

5.9. nel caso in cui la condotta del **Cliente** o di suoi clienti/partner/collaboratori, produca o minacci di produrre effetti negativi sulla qualità e disponibilità dei servizi forniti da **Altea 365** ad altri clienti o esponga o possa esporre **Altea 365** o suoi di suoi clienti/partner/collaboratori a cause civili o penali, richieste di indennizzo e/o risarcimento danni;

5.10. nel caso in cui - durante la fruizione dei **Servizi** da parte del **Cliente**, si verifichino frodi oppure episodi di abuso da parte del **Cliente** stesso oppure di terzi, con pregiudizio (economico o meno) per **Altea 365**, per il **Cliente** stesso oppure per soggetti terzi.

5.11. più in generale, nel caso in cui il **Cliente** ponga in essere violazioni degli obblighi di cui all'art. 6., in qualsiasi momento e senza preavviso, adottando altresì le più opportune contromisure.

6. OBBLIGHI DEL CLIENTE

6.1. Il **Cliente** si obbliga a:

6.1.1. non divulgare, direttamente e/o indirettamente anche tramite il proprio personale, credenziali/informazioni di accesso necessari alla fruizione del **Servizio**, come previsto al punto 4.3 che precede;

6.1.2. non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da **Altea 365**, su **Circuiti di accesso**, **Apparecchiature**, software o qualsivoglia altra tipologia di dispositivo/programma per elaboratore di proprietà di **Altea 365** o di proprietà di terzi ma su cui la stessa **Altea 365** vanta diritti d'uso, concessi a noleggio o comunque messi a disposizione del **Cliente** ad altro titolo;

6.1.3. non cedere a terzi in tutto o in parte il **Contratto**, senza il preventivo consenso scritto di **Altea 365**;

6.1.4. non copiare in tutto o in parte i software/applicazioni eventualmente concessi in uso da **Altea 365** per permettere la fruizione del **Servizio**;

6.1.5. non copiare in tutto o in parte i documenti contrattuali (indicati alla precedente premessa b. I., b.II., b.III. e b. IV)., nonché i documenti denominati "Requisiti minimi e Best practice";

6.1.6. non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza dei sistemi, dei **Circuiti di accesso**, delle **Apparecchiature**, dei software o di qualsivoglia altra tipologia di dispositivo/programma per elaboratore di proprietà di **Altea 365**;

6.1.7. rispettare ogni norma europea oppure nazionale vigente nella materia relativa all'attività oggetto del **Servizio**;

6.1.8. non fornire attraverso il **Servizio** contenuti e/o qualunque altro tipo di materiale contrario a norme imperative, all'ordine pubblico o al buon costume o tenere comunque per il tramite del **Servizio** condotte aventi il medesimo effetto oppure quello di ledere qualunque

diritto di terzi, impegnandosi a tenere indenne **Altea 365** da qualsivoglia pregiudizio che dovesse ad essa derivare da azioni e/o pretese di terzi fatte valere giudizialmente in sede stragiudiziale oppure civile/penale/amministrativa/arbitrale oppure avanti ad Autorità di vigilanza o organismi di mediazione (e similari) a causa dei contenuti e/o delle condotte di cui al presente punto;

6.1.9. non fornire attraverso il **Servizio** contenuti e/o qualunque altro tipo di materiale contrario a norme imperative, all'ordine pubblico o al buon costume o tenere comunque per il tramite del **Servizio** condotte aventi il medesimo effetto oppure quello di rappresentare o incitare alla violenza, all'odio o ad atteggiamenti discriminatori sulla base della razza, del sesso, della religione, della cultura, della nazionalità, della salute;

6.1.10. garantire il rispetto del D.P.R. n. 430/2001 in materia di concorsi o manifestazioni a premio;

6.1.11. garantire di non utilizzare le numerazioni geografiche a lui assegnate per la fornitura di servizi a sovrapprezzo e/o servizi che ai sensi della delibera 71/10/CONS consentano al **Cliente** ricevente di ottenere premi o vantaggi, di qualsiasi natura, commisurati con la durata delle chiamate verso dette numerazioni geografiche, senza l'effettiva erogazione di alcun servizio;

6.1.12. a conformarsi ad ogni eventuale istruzione e comunicazione di **Altea 365** riguardante la corretta utilizzazione del **Servizio**.

6.2. Il **Cliente** si impegna a manlevare e tenere indenne **Altea 365** in relazione a qualunque pretesa avanzata da terzi, nonché per qualunque danno e/o conseguenza pregiudizievole subita da **Altea 365** derivante:

6.2.1. dall'utilizzo illecito e/o improprio del **Servizio** e/o delle **Apparecchiature** e/o software;

6.2.2. da disfunzioni e/o malfunzionamenti di qualunque genere e/o guasti dei **Circuiti di accesso**, delle **Apparecchiature** e dei software preesistenti o forniti da terzi;

6.2.3. da disfunzioni e/o malfunzionamenti di qualunque genere e/o guasti delle **Apparecchiature** e dei dispositivi forniti da **Altea 365** in conseguenza di cattiva manutenzione delle stesse, di uso improprio, di interventi di manutenzione non autorizzati da **Altea 365** o comunque da qualsiasi attività non conforme alla documentazione tecnica di tali componenti ad opera del **Cliente**;

6.2.4. dal mancato utilizzo e/o dall'insufficiente utilizzo di idonee misure di protezione e/o sicurezza (comprensive di procedure di backup e di disaster recovery) ad opera del **Cliente**;

6.2.5. da danni alla rete di **Altea 365** o dei suoi fornitori e/o ad **Apparecchiature** o

software di terzi determinati da interventi di manutenzione operati dal **Cliente** senza averli preventivamente concordati con **Altea 365**;

6.2.6. dal mancato versamento di contributi e/o imposte derivanti da leggi e/o regolamenti;

6.2.7. dalla irrogazione di sanzioni penali o amministrative derivanti al Cliente dall'esercizio di un'attività in assenza delle necessarie autorizzazioni amministrative/ministeriali/ecc., basata sui **Servizi** erogati da **Altea 365**.

6.3. Il **Cliente** garantisce che saranno poste in opera opportune misure di protezione e controllo affinché le informazioni scambiate durante l'accesso ad Internet non siano contrarie all'ordine pubblico né abbiano contenuti comunque illeciti. In nessun caso **Altea 365** potrà essere ritenuta responsabile dei contenuti trasmessi dal **Cliente** attraverso il **Servizio**.

6.4. Il **Cliente** si impegna a non utilizzare **Apparecchiature** o software collegati alla rete di **Altea 365** o dei suoi fornitori, anche tramite i **Circuiti di accesso**, che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, e/o prive e/o dotate di insufficienti misure di sicurezza e/o protezione e si obbliga in ogni caso a manlevare e tenere indenne **Altea 365** da qualunque pretesa avanzata da terzi, nonché per qualunque danno subito da **Altea 365** in conseguenza della violazione della presente clausola.

6.5. In caso di violazioni degli obblighi di cui al presente articolo ad opera del **Cliente**, come sancito al precedente art. 5.1.10. **Altea 365** potrà adottare le più opportune contromisure, tra le quali si possono elencare a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'inibizione temporanea o definitiva, anche attraverso lo sbarramento della numerazione, dell'accesso ai **Servizi** in relazione ai quali sia stato riscontrato un utilizzo improprio o mediante i quali si rilevi un'inosservanza di una qualsiasi delle disposizioni previste dal presente articolo, ovvero il verificarsi di attività fraudolente, illegali o comunque dannose per **Altea 365**, per i suoi clienti/partner/collaboratori oppure per soggetti terzi. **Altea 365** ha inoltre il diritto, senza peraltro averne alcun obbligo in tal senso, di cancellare a propria esclusiva discrezione qualunque contenuto pubblicato o trasmesso che a proprio insindacabile giudizio risulti in violazione del presente accordo oppure di oscurare cautelativamente tale contenuto in attesa dell'espletamento di valutazioni più approfondite.

6.6. In caso di accertate violazioni dei singoli punti del presente articolo ad opera del **Cliente**, **Altea 365** si riserva altresì il diritto di risolvere unilateralmente il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.; il contratto si intenderà risolto di diritto a seguito di comunicazione a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) e/o raccomandata a/r al **Cliente** della volontà di valersi della presente clausola risolutiva espressa, con facoltà di richiedere al **Cliente** il risarcimento del danno subito. La risoluzione del **Contratto** ai sensi della presente clausola risolutiva espressa fa

salvo il diritto di **Altea 365** di pretendere dal **Cliente** il pagamento dei corrispettivi pattuiti per il **Servizio** per l'intero periodo di durata contrattuale di cui al precedente art. 2.3. E' facoltà di **Altea 365** porre in compensazione tale importo con eventuali debiti nei confronti del **Cliente**.

6.7. Il **Cliente** si impegna, a pena di decadenza, ad effettuare ogni contestazione relativa alle difformità originarie tra il **Servizio** come descritto nell'**Offerta** e nella **Proposta di Intervento** e quello fornito da **Altea 365** e/o in ordine all'esecuzione del **Contratto**, con comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata a/r e/o P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) contenente la dettagliata indicazione tecnica delle contestazioni, spedita entro e non oltre 5 gg. lavorativi dal ricevimento della comunicazione di avvenuta attivazione del/o servizio/i di cui al precedente art. 4.2.; la contestazione di cui al presente punto in caso di difformità sopravvenute deve necessariamente essere inviata dal **Cliente** a pena di decadenza entro e non oltre 5 gg. lavorativi dalla data in cui lo stesso è venuto a conoscenza della circostanza in contestazione. In mancanza di tale tempestiva comunicazione (anche in caso di comunicazione inviata dopo lo spirare del termine di decadenza), il **Servizio** si intenderà pienamente accettato dal **Cliente**. In caso di invio, ad opera del **Cliente**, della contestazione di cui al presente punto per difformità originarie, **Altea 365** potrà effettuare le verifiche tecniche ritenute a suo insindacabile giudizio opportune e, nel caso in cui la segnalazione del **Cliente** risulti fondata, inviare una conferma (mediante ticket, email, raccomandata a.r., P.E.C.) della risoluzione delle problematiche riscontrate. Nel caso in cui le verifiche tecniche di **Altea 365** diano esito negativo, il **Servizio** si intende accettato alla data di invio della comunicazione originaria di attivazione, oltre all'eventuale addebito dei corrispettivi per **Intervento a vuoto**.

6.8. Il **Cliente** è tenuto ad informare **Altea 365** per iscritto, con un preavviso di 10= (dieci) gg., di ogni cambiamento o modifica relativa ai propri dati di fatturazione, in modo da permettere la regolare emissione dei documenti fiscali in formato elettronico secondo la normativa vigente.

6.9. Il **Cliente** è tenuto, ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679 e del D.Lgs. n. 196/2003 a fornire ai propri interessati un'informativa adeguata in merito a tutte le operazioni di trattamento di dati personali poste in essere direttamente o indirettamente fruendo dei **Servizi**, atteso che è il **Cliente** a rivestire - con riferimento alle menzionate operazioni di trattamento - il ruolo di titolare, dovendo perciò porre in essere tutti gli adempimenti richiesti dalla vigente normativa.

7. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA' DI ALTEA 365

7.1. **Altea 365** non è in alcun modo responsabile per interruzioni, malfunzionamenti, sospensioni, mancata attivazione od esecuzione del **Servizio** che siano imputabili ad atti dolosi od omissioni del **Cliente**, a caso fortuito o forza maggiore (compresi, a titolo esemplificativo e non

esaustivo, eventi atmosferici, eventi sismici, ecc.), o che derivino dalla indisponibilità dei servizi di comunicazione e delle fonti di energia imputabile ai fornitori di servizi di comunicazione e/o di energia elettrica o comunque indipendenti dalla volontà di **Altea 365** stessa, ferma restando la responsabilità del funzionamento dei sistemi di backup eventualmente previsti dall'**Offerta** e/o nella **Proposta di Intervento**. A titolo meramente esemplificativo, **Altea 365** non sarà responsabile per:

7.1.1. danni diretti o indiretti derivanti al **Cliente** o a terzi da manomissioni o interventi effettuati da parte del **Cliente** oppure da parte di terzi non autorizzati da **Altea 365**, sui **Circuiti di accesso**, sulle **Apparecchiature** o sui software forniti dalla stessa **Altea 365**;

7.1.2. danni diretti o indiretti derivanti al **Cliente** o a terzi da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione dei **Circuiti di accesso**, dei software o delle **Apparecchiature** preesistenti o fornite da soggetti terzi e utilizzate dal **Cliente**;

7.1.3. danni diretti o indiretti derivanti al **Cliente** o a terzi da interruzione totale o parziale dei **Servizi** erogati da **Altea 365** per problematiche a infrastrutture/reti fornite da altro operatore di telecomunicazioni/ISP;

7.1.4. danni diretti o indiretti derivanti al **Cliente** o a terzi da inadempimenti del **Cliente** a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'Autorità giudiziaria o regolamentari che inibiscano l'erogazione del **Servizio** o la sospensione o revoca della licenza, la cessazione o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare il **Servizio**.

7.2. **Altea 365**, salvi i casi di dolo o colpa grave, non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del **Cliente** per i danni diretti e indiretti (inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, danni patrimoniali e non patrimoniali, danno emergente, lucro cessante, danni derivanti dall'interruzione dell'attività o da perdite di chance, danni causati da perdite di informazioni, ecc.) derivanti al **Cliente** stesso o a terzi dalla esecuzione del **Servizio** oppure dalla sua mancata disponibilità, nonché da qualsivoglia malfunzionamento degli apparati, dei dispositivi o di quant'altro messo a disposizione da **Altea 365** nell'erogazione del Servizio.

7.3. **Altea 365** non sarà responsabile nel caso in cui si verificano mutamenti nelle caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del **Servizio** imputabili ad altro gestore, anche nel caso in cui quest'ultimo sia un fornitore di **Altea 365** o comunque un anello nella catena del suo approvvigionamento dei beni/servizi necessari allo svolgimento della sua attività economica, consistente nella

erogazione dei **Servizi** oppure in qualsiasi attività economia da essa svolta.

7.4. **Altea 365** non può garantire l'inattaccabilità dei propri sistemi informatici e di telecomunicazioni, pur avendo adottato tutte le più opportune misure tecniche per sventare i rischi derivanti dalle principali tipologie di attacco informatico oggi conosciute: perciò non sarà responsabile per i danni diretti e indiretti (inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, danni patrimoniali e non patrimoniali, danno emergente, lucro cessante, danni derivanti dall'interruzione dell'attività o da perdite di chance, danni causati da perdite di informazioni, ecc.) derivanti al **Cliente** stesso o a terzi da attacchi informatici (virus, spamming, denial of service ecc.).

7.5. Laddove **Altea 365** risultasse responsabile nei confronti del **Cliente** per cause derivanti o connesse all'esecuzione del **Contratto**, la responsabilità sarà limitata ai danni diretti e di natura patrimoniale, con limitazione dell'ammontare del risarcimento a 6= (sei) mensilità del corrispettivo dovuto dal **Cliente** a **Altea 365** per il **Servizio** dal quale si è originato il danno per il **Cliente**.

8. NOLEGGIO O VENDITA DI APPARECCHIATURE

8.1. Il canone di noleggio dovrà essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nell'**Offerta** o nella **Proposta di Intervento** e comprende, a meno di diversa indicazione, il servizio di assistenza. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del **Cliente** per eventuali modifiche della configurazione e/o qualsiasi altro tipo di problematica non derivante da difetto/malfunzionamento coperto da garanzia, restano ad esclusivo carico del **Cliente**.

8.2. Le **Apparecchiature** e i dispositivi concessi in noleggio al **Cliente** sono e restano di proprietà di **Altea 365**. Il **Cliente** si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni derivanti a **Altea 365** o a terzi dall'inadempimento di tale obbligo. E' posto in capo al **Cliente** altresì l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza (compresa la conservazione dell'imballo originale il quale andrà restituito insieme all'apparato alla sua dismissione), con assunzione di ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale utilizzo. Il **Cliente** si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute ed a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere alcuna **Apparecchiatura** o dispositivo, nonché ad astenersi dalla manipolazione o reverse engineering di eventuali software, per eseguirvi interventi di qualsiasi natura, come sancito dal precedente art. 6.2.3.. In caso di violazione di tali obblighi, il **Cliente** sarà tenuto a risarcire a **Altea 365** e agli eventuali terzi tutti i danni subiti.

8.3. In caso di cessazione del **Contratto**, il **Cliente** si impegna a restituire a proprie spese a **Altea 365** le **Apparecchiature** e i dispositivi noleggiati entro 15= (quindici) gg. con tutti gli accessori e l'imballo originale. Nel caso in cui la restituzione non avvenga entro il termine da ultimo indicato,

il **Cliente** corrisponderà una penale pari ad € 5,00= (cinque/00) per ogni giorno di ritardo.

8.4. I rischi derivanti dalla perdita o dal danneggiamento delle **Apparecchiature** e dei dispositivi noleggiati saranno a carico del **Cliente** dal momento della loro consegna presso i **Locali** del **Cliente**.

9. FATTURAZIONE, PAGAMENTO E LINEA DI CREDITO

9.1. Il corrispettivo dovuto dal **Cliente** per la fornitura del **Servizio** verrà addebitato a mezzo RID e/o carta di credito con scadenza 30 gg. data fattura fine mese, salvo che sia diversamente indicato nell'**Offerta**.

9.2. In caso di ritardo nel pagamento degli importi dovuti, **Altea 365** si riserva di:

9.2.1. addebitare gli interessi moratori nella misura prevista dall'art. 5 del D.Lgs. n. 231/2002 su tutti gli importi impagati a far data dal giorno successivo al termine di pagamento di cui al **Contratto**;

9.2.2. in caso di ritardo nel pagamento protratto per oltre 15= (quindici) gg. a far data dalla scadenza prevista nel **Contratto**, sospendere il **Servizio** previa comunicazione via e-mail, P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) o fax al **Cliente**;

9.2.3. in caso di ritardo nel pagamento protratto per oltre 30= (trenta) gg. dalla scadenza di cui al **Contratto** risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.. In tale ipotesi il contratto si intenderà risolto di diritto a seguito di comunicazione a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) e/o raccomandata a/r al **Cliente** della volontà di valersi della presente clausola risolutiva espressa, con facoltà di richiedere al **Cliente** il risarcimento del danno subito;

9.2.4. condizionare altre forniture di **Servizi** al pagamento degli arretrati e degli oneri;

9.2.5. addebitare costi ragionevoli di esazione, spese legali ed eventualmente di sospensione/riattivazione del/i **Servizio**.

9.3. Il **Cliente** potrà presentare eventuali reclami in merito agli importi fatturati tramite comunicazione a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) e/o raccomandata a/r da inviare a **Altea 365** entro 5= (cinque) gg. lavorativi a pena di decadenza decorrenti dalla data di ricezione della fattura, dall'addebito a mezzo RID e/o carta di credito o dall'equivalente richiesta di pagamento, con documentazione delle voci e degli importi contestati. In difetto della predetta comunicazione, nonché nel caso in cui questa sia inviata oltre il termine di decadenza o priva di documentazione a supporto, la richiesta di pagamento o l'addebito si intenderanno accettati dal **Cliente** per l'intero importo. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, **Altea 365** compenserà gli importi dovuti nella prima fattura successiva utile oppure emetterà apposita nota di accredito. In mancanza di detta fattura successiva, **Altea 365** provvederà in ogni caso ad emettere nota di credito e relativo pagamento a favore del **Cliente**.

9.4. Il **Cliente** non potrà in alcun modo sospendere i pagamenti dovuti per l'erogazione dei **Servizi** sulla base di una contestazione ai sensi dell'art. 6.7. che precede. In tali casi il **Cliente** dovrà prima provvedere al pagamento di quanto dovuto, per poi - nel caso in cui la propria contestazione risultasse fondata - ottenere la compensazione oppure l'emissione della nota di credito ai sensi del punto precedente.

9.5. **Altea 365**, nel caso in cui essa si sia riservata una tale facoltà indicandola nell'**Offerta** oppure nella **Proposta di Intervento**, può assegnare al **Cliente** una linea di credito che dovrà essere garantita da contratto autonomo di garanzia (a prima richiesta e con la rinuncia ad ogni eccezione ed al beneficio della preventiva escussione del debitore principale a favore di **Altea 365** che dovrà essere emessa da primario istituto di credito o da primaria compagnia assicurativa su modello che dovrà essere preventivamente approvato dalla stessa **Altea 365**) o da prepagamento. Tale linea costituisce il credito massimo disponibile per il **Cliente** (al lordo dell'IVA e degli altri oneri di Legge) a garanzia dell'utilizzo dei **Servizi** oggetto del **Contratto**. Nel caso in cui il saldo complessivo del fatturato al **Cliente** sommato al consumo per i **Servizi** goduti nel periodo in corso e non ancora fatturati arrivi al limite della linea di credito, il **Cliente** dovrà provvedere all'incremento della garanzia o ad effettuare un pagamento a copertura della linea di credito, entro il termine di 7= (sette) gg. dalla semplice richiesta di **Altea 365**. In mancanza di tale integrazione **Altea 365** si riserva la facoltà di sospendere i **Servizi** automaticamente, decorso il termine di 7= (sette) gg. dalla menzionata richiesta di integrazione della garanzia o di pagamento. In tale ultima circostanza, i **Servizi** saranno riattivati successivamente all'adeguamento della linea di credito. Sarà in ogni caso obbligo del **Cliente** monitorare la propria linea di credito al fine di evitare la sospensione di cui al presente punto. In caso di ritardo nell'integrazione della garanzia oppure nel pagamento richiesto ai sensi del presente punto protratto per oltre 15= (quindici) gg. dalla semplice richiesta di **Altea 365**, è diritto di quest'ultima risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.. In tale ipotesi il contratto si intenderà risolto di diritto a seguito di comunicazione a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) e/o raccomandata a/r al **Cliente** della volontà di valersi della presente clausola risolutiva espressa, con facoltà di richiedere al **Cliente** il risarcimento del danno subito.

9.6. **Altea 365** non sarà in alcun modo responsabile per i danni eventualmente subiti dal **Cliente** per effetto della sospensione del **Servizio** effettuata secondo quanto previsto ai punti n.ri 9.4. e 9.5. che precedono.

10. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E SEGNI DISTINTIVI

10.1. I concetti, le idee, il know-how o le tecnologie relativi all'elaborazione dei dati sviluppati dal personale di **Altea 365**, dai fornitori/clienti/partner/collaboratori in relazione alla prestazione dei **Servizi** oggetto del **Contratto** sono e rimangono di esclusiva

proprietà dei rispettivi titolari. Inoltre resta inteso che qualora detti concetti, idee, know-how o tecniche si concretizzino in invenzioni, scoperte o miglioramenti esse saranno di esclusiva proprietà di **Altea 365**.

10.2. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, con qualunque mezzo, di quanto reso disponibile da **Altea 365**, se non nei limiti di quanto eventualmente previsto espressamente nell'**Offerta** oppure nella **Proposta di Intervento**.

10.3. Il Cliente non potrà esporre nel proprio sito Web, né utilizzare, in alcun modo e forma - senza il preventivo consenso scritto di **Altea 365** - i marchi registrati e/o altro segno distintivo della stessa, compreso il logo contenente i marchi "**Altea 365**" o "**lwlink**".

10.4. Altea 365 non è in alcun modo responsabile per la violazione, da parte del **Cliente**, dei diritti di proprietà industriale e/o intellettuale di esclusiva titolarità di soggetti terzi, compresi i segni distintivi, i nomi e le denominazioni commerciali utilizzate o registrate come marchi d'impresa posti in essere dal Cliente stesso anche per mezzo o in occasione della fruizione dei **Servizi** oggetto del **Contratto**.

11. IMPEGNI DI RISERVATEZZA

11.1. Entrambe le Parti si impegnano a rispettare e a far rispettare ai propri dipendenti e/o collaboratori e/o consulenti il vincolo di riservatezza su tutte le informazioni, i dati, la documentazione e le notizie, in qualunque modo fornite, che siano ritenute riservate e non finalizzate alla pubblica diffusione.

11.2. Il Cliente si impegna a non rendere pubblica alcuna informazione in merito al rapporto in essere con **Altea 365** nonché al contenuto del **Contratto** (anche ai sensi del punto 6.1.5. che precede) senza il preventivo consenso scritto di **Altea 365**.

11.3. È fatta salva la facoltà di **Altea 365** di trasmettere i dati o le informazioni a propri fornitori/clienti/partner/collaboratori quando ciò si renda necessario per l'erogazione dei **Servizi**.

11.4. Qualora la diffusione presso terzi di materiale o di informazioni ritenuti riservati sia stata causata da atti o fatti direttamente imputabili ad una delle Parti, il soggetto responsabile sarà tenuto a risarcire all'altra parte gli eventuali danni connessi alla violazione dell'obbligo di riservatezza.

11.5. Il vincolo di riservatezza di cui al precedente articolo continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del **Contratto** e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

12. CESSIONE DEL CONTRATTO – SUBAPPALTO

12.1. Altea 365 potrà cedere il **Contratto** ad altra azienda, che diverrà perciò la titolare dei diritti e degli obblighi derivanti da tali contratti nei confronti del **Cliente**, a seguito della comunicazione di cessione ai sensi dell'art. 1407 c.c..

12.2. Il Cliente dichiara perciò di consentire in via preventiva all'eventuale cessione del contratto in forza del punto che precede, ai sensi degli artt. 1406 e 1407 c.c., purché restino ferme le

caratteristiche dei **Servizi** indicate nell'**Offerta** e nella **Proposta di Intervento**.

12.3. Altea 365 ha la facoltà di subappaltare a terzi in parte o integralmente le prestazioni necessarie per l'esecuzione del **Contratto** e la conseguente erogazione dei **Servizi**, assumendosi ogni responsabilità e garanzia del mantenimento dei livelli di servizio contrattualizzati.

13. REGISTRO ELETTRONICO (LOG DEL SERVIZIO) E CLAUSOLE RISOLUTIVE ESPRESSE

13.1. Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del Registro Elettronico del funzionamento del **Servizio** (Log), compilato e custodito cura di **Altea 365** o da terzi appositamente autorizzati; tale registro è finalizzato ad identificare la provenienza della connessione nonché, più in generale, il tracciamento delle attività svolte dalle parti nell'esecuzione del **Contratto**. Il contenuto del Log è riservato e potrà essere conservato e utilizzato per un periodo non superiore a 6= (sei) mesi. Decorso tale lasso di tempo il contenuto del Log potrà essere esibito su richiesta delle Autorità competenti per un termine di 12= (dodici mesi), ai sensi degli artt. 123 e 132 del D.Lgs. n. 196/2003.

13.2. In aggiunta alle clausole risolutive espresse pattuite negli articoli che precedono, il **Contratto** si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c. mediante comunicazione da parte di **Altea 365** a mezzo lettera raccomandata a/r. o P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) delle volontà di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa, qualora:

13.2.1. il **Cliente** sia inadempiente agli obblighi di cui all'art. 6.;

13.2.2. il **Cliente** sia sottoposto a fallimento e/o ad altra procedura concorsuale;

13.2.3. si verifichino mutamenti nelle condizioni patrimoniali del **Cliente** tali da porre in evidente pericolo il conseguimento dei corrispettivi di cui al **Contratto** nonché, più in generale, l'adempimento da parte del **Cliente** stesso delle obbligazioni comunque nascenti dal **Contratto**;

13.2.4. qualora il **Cliente** perda, per qualsiasi ragione, le autorizzazioni, le licenze e, in generale, i presupposti amministrativi necessari per l'esercizio della propria attività;

13.2.5. nel caso in cui, come previsto dall'art. 5.1.9. che precede, si verifichino nella fruizione dei **Servizi** ad opera del **Cliente** frodi oppure altre forme di abuso e non sia possibile eliminare alla radice e definitivamente tali problematiche entro il termine di 8 (otto) ore dal loro verificarsi.

13.3. In caso di risoluzione, restano salvi tutti i diritti di ciascuna Parte maturati prima della data di cessazione del **Contratto**, compreso l'eventuale risarcimento del danno subito da **Altea 365** in conseguenza della suddetta risoluzione.

14. COMUNICAZIONI

14.1. Ai fini dell'esecuzione del **Contratto**, le Parti eleggono domicilio presso la propria sede legale.

14.2. Le comunicazioni relative al **Contratto** dovranno essere inviate a mezzo raccomandata a.r. presso la rispettiva sede legale delle Parti oppure a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata)

all'indirizzo risultante dai Pubblici registri. Le comunicazioni inviate a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) avranno effetto immediato; quelle spedite a mezzo raccomandata A.R. avranno effetto al momento del ricevimento, attestato dalla ricevuta di ritorno.

- 14.3.** Le Parti dovranno tempestivamente comunicare, nel corso della vigenza del **Contratto**, ogni variazione dei rispettivi indirizzi. In caso di mancata comunicazione della variazione, tutte le comunicazioni e/o notificazioni che saranno effettuate in base ai recapiti sopra indicati avranno piena efficacia e validità.

15. PREVALENZA DI DISPOSIZIONI

- 15.1.** In caso di contrasto e/o difformità e/o deroga tra le **CGC**, l'**Offerta** e la **Proposta di Intervento**, quanto previsto e contenuto nell'**Offerta** o nella **Proposta di Intervento** prevale su quanto previsto nelle **CGC**.

- 15.2.** In caso di contrasto e/o difformità e/o deroga tra l'**Offerta** e la **Proposta di Intervento**, quanto previsto e contenuto nella **Proposta di Intervento** prevale su quanto previsto nell'**Offerta**.

16. MODIFICHE AL CONTRATTO

- 16.1.** Ogni modifica al **Contratto** sarà valida ed efficace solo qualora sia operata per iscritto dai rappresentanti delle parti muniti dei necessari poteri.

- 16.2.** Il **Cliente** può acquistare in qualsiasi momento ulteriori **Servizi** e/o estensioni collegati al **Contratto**, con la semplice sottoscrizione di una nuova **Proposta di Intervento** e applicazione dell'**Offerta** dello specifico **Servizio** vigente al momento della sottoscrizione stessa. In tal caso, troverà applicazione quanto previsto alle premesse *sub c.* ed *e.* che precedono.

17. INVIO DELLA PROPOSTA DI INTERVENTO

- 17.1.** Fatto salvo quanto stabilito all'art. 2 delle **CGC**, a seguito dell'invio della **Proposta di Intervento** compilata in ogni sua parte e sottoscritta dal **Cliente**, a mezzo P.E.C. (Posta Elettronica Certificata) e/o email e/o telefax a **Altea 365**, quest'ultima riterrà provvisoriamente efficace la documentazione fino a 30= (trenta) gg. dalla data di ricezione, permettendo interinalmente il perfezionamento del **Contratto** ai sensi dell'art. 2 che precede. Entro tale periodo il **Cliente** si obbliga a far pervenire presso la sede di **Altea 365** la documentazione contrattuale in originale oppure la copia digitale (in formato .pdf) firmata digitalmente. La mancata o incompleta trasmissione di quanto sopra entro il termine indicato legittima **Altea 365** alla sospensione del **Servizio** e/o alla risoluzione di diritto del presente accordo ai sensi dell'art. 1456 c.c., secondo le modalità di cui all'art. 14 che precede.

18. RISPETTO DEL D.LGS. 231/2001

- 18.1.** Le Parti si obbligano al rispetto del D.lgs. 231/01. Nell'esecuzione del **Contratto** si impegnano per sé e per i propri dipendenti e/o collaboratori e/o

consulenti al rispetto dei principi etico-comportamentali che le Parti stesse hanno enunciato nei propri codici etici e di condotta.

19. TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE TRA ALTEA 365 E IL CLIENTE

- 19.1.** Ai sensi dell'art. 11 della L. 249/1997 e del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche" (All. A - Del. N. 203/18/CONS), le Parti prima di incardinare un giudizio avanti all'Autorità Giudiziaria, ad eccezione delle procedure di mero recupero del credito, dovranno adire la competente Autorità esperendo il tentativo di conciliazione ivi previsto.

20. LEGGE APPLICABILE

- 20.1.** Il **Contratto** è regolato dalla Legge italiana, anche per eventuali controversie relative a copyright e brevetto.

21. FORO COMPETENTE

- 21.1.** Ogni eventuale controversia che dovesse insorgere tra le Parti in ordine all'esistenza, l'interpretazione, l'esecuzione del **Contratto** sarà devoluta, in via esclusiva, alla competenza territoriale del Foro di Milano, in espressa deroga alle competenze alternative previste dagli articoli 18 e ss. del codice di procedura civile.

22. CLAUSOLE FINALI

- 22.1.** Il **Contratto** abroga e sostituisce ogni accordo, intesa, negoziazione, scritta od orale, intervenuta in precedenza tra le Parti e concernente il medesimo oggetto.

- 22.2.** L'eventuale nullità di una o più clausole del testo contrattuale non comporterà la nullità o lo scioglimento dell'intero **Contratto** e le Parti si impegnano a sostituire secondo buona fede le clausole invalide od inefficaci con altre che realizzino per quanto possibile la stessa funzione.

- 22.3.** L'eventuale tolleranza di una Parte di comportamenti delle altre in violazione delle disposizioni del **Contratto** non costituirà rinuncia ai diritti che derivano dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere il corretto adempimento di tutti i termini e le condizioni stabilite dal **Contratto**.

- 22.4.** Per tutto quanto non contemplato nel **Contratto**, le Parti rinviano alle disposizioni di legge.

23. ELENCO DELLE OFFERTE DISPONIBILI

- 23.1.** Le **Offerte** predisposte da **Altea 365** per regolamentare i **Servizi** offerti sono le seguenti, disponibili e consultabili sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc:

23.1.1. Offerta Connettività

23.1.2. Offerta VoIP

23.1.3. Offerta Domini, Hosting e Posta Elettronica (tradizionale e certificata)

23.1.4. Offerta Fax Virtuale

23.1.5. Offerta NNG

23.1.6. Offerta vIPPBX - Centralino Virtuale

23.1.7. Offerta Apparecchiature a noleggio

23.1.8. Offerta Servizi Cloud