



**1. OGGETTO DEL CONTRATTO**

1.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto Open Service (di seguito le "Condizioni") si applicano ai rapporti contrattuali tra Clouditalia Communications S.p.A., con sede legale in AREZZO, Via P. Calamandrei 173 (di seguito "CLOUDITALIA"), ed il CLIENTE aventi ad oggetto la fornitura dei Servizi di Telecomunicazione e di Cloud Computing (di seguito i "Servizi" o il "Servizio") individuati nella Proposta di Contratto Open Service (di seguito la "Proposta").

1.2 Le Condizioni, unitamente alla Proposta, alle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili, alle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, alle Proposte Tecnico Economiche, e ad ogni altro documento contrattuale eventualmente richiamato e/o allegato, rappresentano il Contratto, ovvero la totalità delle pattuizioni intervenute tra le Parti in merito ad una specifica fornitura del Servizio.

1.3 E', altresì, parte integrante e sostanziale del Contratto la Carta dei Servizi di CLOUDITALIA in vigore al momento della sottoscrizione della Proposta. La Carta dei Servizi è depositata presso l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e pubblicata sul sito web (www.clouditalia.com).

1.4 Le Condizioni, la Proposta, le Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, ed ogni altro documento contrattuale richiamato e/o allegato, sono dettagliatamente documentate nel sito web [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com) (o in indirizzi web da questo sito accessibili) e come tali fanno parte integrante e sostanziale del Contratto.

1.5 Il Contratto disciplina anche la fornitura degli ulteriori Servizi che potranno essere richiesti dal CLIENTE durante il periodo di validità dello stesso.

**2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO**

2.1 Il CLIENTE, richiede a CLOUDITALIA la fornitura dei Servizi mediante sottoscrizione della Proposta di Contratto Open Service, completa in ogni sua parte, allegando i documenti eventualmente richiesti e/o allegati dalla Proposta stessa. La richiesta di fornitura dei Servizi dovrà essere effettuata dal soggetto che intende utilizzarli in proprio, sia nell'ipotesi in cui il soggetto sia persona fisica che persona giuridica. Tale richiesta verrà effettuata dal CLIENTE attraverso la trasmissione della Proposta a mezzo posta (all'indirizzo Servizio Clienti Clouditalia Communications S.p.A., Via P. Calamandrei, 173 - 52100 AREZZO), ovvero a mezzo fax (al numero 800031133, o altro numero appositamente indicato nel sito web), o tramite invio telematico - se disponibile la modalità di richiesta via web - (accedendo al sito web alla sezione "AREA CLIENTI"), o mediante consegna ad un incaricato di CLOUDITALIA.

2.2 La Proposta, ai sensi dell'articolo 1329 Codice Civile, si considera irrevocabile per un periodo di 30 (trenta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di CLOUDITALIA.

2.3 Il CLIENTE è responsabile della veridicità delle informazioni fornite in fase di sottoscrizione della Proposta e riconosce a CLOUDITALIA, nel rispetto della normativa vigente, il diritto di assumere ulteriori informazioni che si rendano necessarie ai fini dell'esecuzione del Contratto.

2.4 Il Contratto, anche in mancanza di accettazione espressa da parte di CLOUDITALIA, si intende concluso al momento dell'attivazione dei Servizi. L'efficacia del Contratto, pertanto, è subordinata all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnico-organizzative che CLOUDITALIA non è in grado di effettuare prima dell'attivazione dell/i Servizio/i di cui è stata richiesta la fornitura. Qualora dette verifiche avessero esito negativo e il/i Servizio/i non venisse attivato, il Contratto non acquisterà efficacia e non sarà vincolante in alcun modo né per il CLIENTE né per CLOUDITALIA, i quali, conseguentemente, non avranno reciprocamente nulla a che pretendere, a qualsivoglia titolo o ragione, in riferimento al Contratto, fatto salvo quanto specificato ai successivi commi 5, 6 e 7.

2.5 CLOUDITALIA si riserva il diritto di rifiutare la richiesta della fornitura dei Servizi, nei seguenti casi:

- (a) omessa o incompleta compilazione o sottoscrizione della Proposta e/o dei documenti eventualmente da questa richiesti;
- (b) il CLIENTE non ha fornito prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio e/o residenza, o (se del caso) della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- (c) il CLIENTE risulta civilmente incapace, o iscritto al registro dei protesti, o soggetto a procedure esecutive o concorsuali, o ha subito una condanna per il reato di truffa o per reati connessi alla criminalità informatica;
- (d) il CLIENTE è o è stato inadempiente, a qualsivoglia titolo, nei confronti di CLOUDITALIA (anche qualora la numerazione utilizzata per la fornitura del Servizio abbia generato in precedenza una inadempienza contrattuale nei confronti di CLOUDITALIA); in tale eventualità CLOUDITALIA può subordinare l'accettazione della richiesta di fornitura al pagamento delle somme rimaste insolute;
- (e) il CLIENTE non ha fornito, ove richiesto, le garanzie indicate nell'articolo 14;
- (f) il CLIENTE non ha confermato per iscritto la Proposta effettuata telefonicamente nelle modalità indicate da CLOUDITALIA;
- (g) per motivi tecnico-organizzativi imputabili al CLIENTE, da indicarsi nella dichiarazione di rifiuto da parte di CLOUDITALIA.

2.6 In tutti i predetti casi, non imputabili a CLOUDITALIA, è esclusa sin d'ora qualsivoglia tipo di responsabilità in capo a CLOUDITALIA nei confronti del CLIENTE.

2.7. In deroga a quanto previsto al precedente comma 4, laddove CLOUDITALIA non abbia potuto attivare i Servizi per cause imputabili al CLIENTE, ma abbia comunque sostenuto dei costi necessari all'attivazione, detti costi potranno essere, comunque, addebitati al CLIENTE.

**3. ATTIVAZIONE - EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

3.1 Fatti salvi i casi di cui all'articolo 2, commi 4 e 5, i Servizi vengono attivati nei termini indicati nella Carta dei Servizi, in base all'ordine cronologico di ricezione delle richieste di fornitura dei Servizi e, comunque, nei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse tecnico-organizzative.

Qualora, per cause oggettivamente imputabili a CLOUDITALIA, i Servizi vengano attivati in ritardo rispetto ai termini indicati nella Carta dei Servizi, il CLIENTE ha diritto agli indennizzi di cui all'articolo 17.2, lett. a). In ogni caso, la data di attivazione, qualora non comunicata da CLOUDITALIA, potrà essere richiesta al Servizio Clienti.

**4. APPARECCHIATURA - SICUREZZA**

4.1 All'attivazione del Servizio richiesto, CLOUDITALIA, ove previsto, e se richiesto, consegnerà al CLIENTE il Dispositivo necessario (di seguito il "Dispositivo" o i "Dispositivi") alla fruizione del Servizio stesso e, nei casi previsti, ne curerà l'installazione. Detto Dispositivo potrà essere concesso in comodato d'uso o noleggio, ovvero acquistato dal CLIENTE. A fronte del comodato d'uso o noleggio, ovvero dell'acquisto del Dispositivo, il CLIENTE si impegna a corrispondere a CLOUDITALIA (salvo promozioni eventualmente applicate da CLOUDITALIA), in caso di acquisto, un canone una tantum, in caso di comodato d'uso o noleggio, un canone mensile. I corrispettivi dei canoni sono indicati nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie relative al Servizio di cui trattasi, di volta in volta in vigore.

4.2 Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 31 delle "CONDIZIONI GENERALI DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE", il Dispositivo concesso in comodato d'uso o noleggio rimarrà di proprietà di CLOUDITALIA e, pertanto, dovrà essere restituito alla stessa (tramite spedizione con corriere a spese del CLIENTE presso la sede legale di CLOUDITALIA e all'indirizzo di cui all'articolo 1.1, allegando il Modulo "Accompagnamento Riconsegna Prodotto per Cessazione Contratto" reperibile accedendo al sito web alla sezione "AREA CLIENTI", o comunque richiedibile al Servizio Clienti) in ogni caso di cessazione del Contratto. In caso di mancata restituzione del Dispositivo (con accessori, manuali, Cd-Rom e quant'altro consegnato da CLOUDITALIA) entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Contratto, CLOUDITALIA addebiterà al CLIENTE il costo del Dispositivo.

4.3 Il CLIENTE dovrà utilizzare il Dispositivo in modo da non arrecare disturbi al Servizio. In caso di Dispositivo concesso in comodato d'uso o noleggio, il CLIENTE sarà responsabile dell'integrità, della custodia e dell'uso corretto e sicuro dello stesso e non potrà cedere il Dispositivo a terzi, darlo in pegno, né costituirvi alcun diritto di garanzia e dovrà opporsi a qualunque procedura esecutiva avente ad oggetto lo stesso avanzata da terzi. Il CLIENTE assume ogni rischio relativo al perimento, smarrimento e furto del Dispositivo ed è il solo responsabile per eventuali danni diretti, derivanti dalla violazione degli obblighi di cui al presente articolo, manlevando CLOUDITALIA da qualsiasi conseguenza, costo o onere alla predetta violazione connessa.

4.4 L'accessibilità informatica al Dispositivo, al Sistema Operativo, oltre alla configurazione e amministrazione, è riservata esclusivamente ai tecnici di CLOUDITALIA e permane per tutto il periodo contrattuale di fornitura dei Servizi. I Codici di Accesso e/o Identificazione (di seguito i "Codici") del Dispositivo verranno resi noti al CLIENTE, in ogni caso di cessazione del Contratto, esclusivamente se il Dispositivo è di sua proprietà.

4.5 CLOUDITALIA provvederà gratuitamente a riparare o sostituire il Dispositivo che al momento della consegna risulti difettoso o, comunque non idoneo all'uso, tranne nell'ipotesi in cui, a giudizio di CLOUDITALIA, il difetto o l'inidoneità siano imputabili ad imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso dello stesso da parte del CLIENTE o di terzi non autorizzati da CLOUDITALIA, o, ancora, a caso fortuito o a cause di forza maggiore (cfr. articolo 18.3). In tali casi, nonché in caso di smarrimento o di furto, CLOUDITALIA provvederà alla riparazione/sostituzione dietro pagamento da parte del CLIENTE del costo del Dispositivo e, più in generale, del prezzo indicato da CLOUDITALIA. Fatte salve le previsioni di cui al Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005), i dispositivi concessi al CLIENTE in comodato d'uso o a noleggio, ovvero acquistati dal CLIENTE, sono garantiti per i primi 12 (dodici) mesi di durata del Contratto. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni cagionati dai Dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi:

- (a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal CLIENTE o da personale non autorizzato da CLOUDITALIA;
- (b) rimozione o alterazione dei Codici tali da risultare illeggibili;
- (c) danneggiamento dei Dispositivi dovuto a comportamento imputabile al



CLIENTE stesso o a negligenza o difetto di manutenzione;  
(d) difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici.

In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia, il CLIENTE dovrà darne comunicazione tramite fax al Servizio Clienti entro 7 (sette) giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente da CLOUDITALIA, la quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il Dispositivo difettoso.

4.6 Il CLIENTE s'impegna a consentire a CLOUDITALIA di esercitare, in modo rapido ed opportuno, i diritti ed adempiere alle obbligazioni di cui al Contratto, incluso, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la consegna, l'installazione, l'ispezione, l'attivazione, la modifica, la manutenzione e la fornitura del Servizio. Il CLIENTE s'impegna, altresì, a consentire l'accesso, o far sì che sia consentito l'accesso immediato, agli Incaricati di CLOUDITALIA e/o agli Installatori agli immobili di proprietà del CLIENTE. A tal fine, CLOUDITALIA invierà tecnici muniti di apposito tesserino di riconoscimento, in data e in orari concordati con il CLIENTE.

4.7 Qualsiasi intervento sul Dispositivo e sulla rete di telecomunicazioni di CLOUDITALIA, atto a ripristinare la corretta funzionalità del Servizio, dovrà essere effettuato esclusivamente da CLOUDITALIA o da terzi da essa incaricati. Qualora previsto dalle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie del Servizio, CLOUDITALIA addebiterà al CLIENTE il costo relativo all'attività effettuata.

4.8 Il CLIENTE è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione del Dispositivo, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere tecnologico, ambientale, elettrico e meccanico necessari. In particolare, il CLIENTE dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione ed alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento.

4.9 Il CLIENTE, ai sensi del D.Lgs. 81/2008, si obbliga a fornire a CLOUDITALIA dettagliate informazioni sui rischi esistenti negli ambienti e spazi ove verrà installato il Dispositivo. CLOUDITALIA sarà tenuta a rispettare ogni ragionevole prescrizione stabilita dal CLIENTE, o prevista dalla Legge, per la sicurezza delle persone. Sono a carico del CLIENTE gli obblighi di assicurare la tutela della salute e della sicurezza agli incaricati di CLOUDITALIA dell'installazione, manutenzione e/o riparazione del Dispositivo di CLOUDITALIA.

4.10 Nel caso in cui il CLIENTE intenda utilizzare Dispositivi di sua proprietà, o comunque non forniti da CLOUDITALIA, il CLIENTE si impegna ad utilizzare solo Dispositivi tecnicamente compatibili, approvati ed omologati per l'utilizzo a cui sono destinati, ai sensi della vigente legislazione sulle telecomunicazioni.

4.11 Nei casi in cui i Dispositivi del CLIENTE non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o creare un rischio fisico per le persone, si applicherà la seguente procedura:

(a) CLOUDITALIA potrà sospendere la fornitura del Servizio fino a che tali apparati non siano stati adeguati nel senso indicato dai precedenti commi 10 e 11 del presente articolo;

(b) CLOUDITALIA informerà quanto prima il CLIENTE della sospensione, specificando i motivi della stessa;

(c) non appena il CLIENTE abbia assicurato che i predetti apparati sono stati adeguati, la fornitura del Servizio sarà ripristinata tempestivamente e ne verrà data idonea informazione.

4.12 Il CLIENTE dovrà assicurare la corretta alimentazione elettrica dei Dispositivi. In caso di mancata o prolungata assenza di energia elettrica, CLOUDITALIA non sarà responsabile dell'eventuale indisponibilità, in tutto o in parte del Servizio fornito.

4.13 Qualora per l'attivazione del Servizio richiesto, CLOUDITALIA, debba procedere alla Installazione a Tetto del Dispositivo si osserveranno, oltre alle clausole di cui al presente articolo anche le disposizioni di cui alle "CONDIZIONI GENERALI DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE" (articoli 28-31).

## 5. REGISTRO ELETTRONICO E CONSERVAZIONE DEI DATI RELATIVI AL TRAFFICO

CLOUDITALIA mantiene ed aggiorna il registro elettronico di funzionamento (di seguito "Log") dei Servizi. Il contenuto del Log ha carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle competenti Autorità. Il CLIENTE prende atto ed accetta l'esistenza del Log. Il CLIENTE prende, inoltre, atto che CLOUDITALIA conserva i dati relativi al traffico, telefonico o telematico, in conformità a quanto disposto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) e secondo quanto specificato all'articolo 22.

## 6. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE NELL'UTILIZZO DEL SERVIZIO

6.1 Il CLIENTE ha l'obbligo di utilizzare i Servizi nel rispetto delle Leggi, dei Regolamenti vigenti e delle presenti Condizioni Generali di Contratto. Qualsiasi uso difforme dei Servizi configura inadempimento del CLIENTE, con risoluzione automatica del Contratto ex articolo 1456 Codice Civile, fatto salvo il risarcimento degli eventuali danni. Fermo restando ogni altro obbligo posto dalle Leggi, dai

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE TLC

Regolamenti vigenti e dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, il CLIENTE si impegna a/ad:

(a) operare ed utilizzare il Servizio, per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della Legge Italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, di dati, di sistemi informatici, di comunicazioni informatiche e telematiche;

(b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di Leggi o Regolamenti;

(d) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio o nelle richieste di registrazioni di nomi a dominio, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in particolare diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla Legge, dal Contratto o dalla consuetudine;

(e) non danneggiare, violare, o tentare di danneggiare o violare, comunque, il segreto della corrispondenza;

(f) non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete di telecomunicazioni di CLOUDITALIA; non violare la privacy di altri utenti della rete di telecomunicazioni di CLOUDITALIA, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata; non compromettere il funzionamento della rete di telecomunicazioni di CLOUDITALIA e degli apparecchi che la costituiscono, con programmi (virus, trojan horses, etc...) costruiti appositamente;

(g) utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività e a non cederlo o rivenderlo a terzi; il CLIENTE consentendo, in qualunque modo, l'uso del Servizio a terzi, se ne assume la esclusiva responsabilità;

(h) preservare, con la massima attenzione e diligenza, la segretezza e la confidenzialità dei Codici di Identificazione (Password e Codice Utente) e i Codici di Accesso dei Dispositivi, eventualmente in possesso o comunque resi noti al CLIENTE, impedendo che questi vengano utilizzati impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione. Il CLIENTE si impegna, altresì, a notificare immediatamente a CLOUDITALIA, confermandolo per iscritto, lo smarrimento, il furto o la perdita dei propri codici, rispondendo dei danni derivanti dal ritardo, e, in generale, rimanendo, comunque, responsabile di qualsiasi danno arrecato a CLOUDITALIA in conseguenza della violazione del presente obbligo.

6.2 Il CLIENTE garantisce che qualunque materiale immesso nelle Aree Pubbliche, queste ultime eventualmente fornitegli da CLOUDITALIA, è originale, ad eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso.

6.3 Il CLIENTE terrà indenne CLOUDITALIA da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute da CLOUDITALIA, manlevandola da ogni azione, ragione e pretesa avanzate da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al CLIENTE o comunque conseguenti all'inosservanza e/o violazione degli obblighi previsti dal presente articolo e, più in generale, degli obblighi previsti a carico del CLIENTE dalle presenti Condizioni Generali di Contratto, dalle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili, o da ogni altro documento contrattuale eventualmente sottoscritto da CLOUDITALIA e dal CLIENTE.

## 7. SERVIZIO CLIENTI

Il CLIENTE può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle Condizioni Generali di Contratto o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi portandole a conoscenza di CLOUDITALIA: - per telefono, ad un operatore Clouditalia, al numero gratuito 800984200 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 22,00 e il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 16,00); - per fax (attivo ventiquattro ore al giorno), al numero 800031133; - per iscritto, al seguente indirizzo: Servizio Clienti Clouditalia Communications S.p.A., Via P. Calamandrei, 173 - 52100 AREZZO.

## 8. CORRISPETTIVI – FATTURAZIONE – PAGAMENTI – AUTOTUTELA DEI CONSUMI: SERVIZI RESI IN MODALITA' POSTPAGATA

8.1 Il CLIENTE sarà tenuto a versare a CLOUDITALIA i corrispettivi dei Servizi resi in modalità PostPagata in vigore al momento della sottoscrizione della Proposta e dettagliati nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi o nella ulteriore documentazione contrattuale allegata, o successivamente modificati ed accettati dal CLIENTE. A tutti i corrispettivi fatturati verrà applicata l'IVA dovuta e/o eventuali altri oneri di Legge.

8.2 La fatturazione dei Servizi decorre dalla data di attivazione dei medesimi e sarà emessa con la modalità indicate nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi. Il pagamento dovrà essere effettuato per la totalità degli importi addebitati (-eventuale contributo per l'attivazione del Servizio: una tantum;

- eventuale canone mensile: in via anticipata; - eventuale importo per il traffico e le prestazioni fruite: in via posticipata), entro la data di scadenza indicata nella fattura e con la modalità di pagamento prescelta dal CLIENTE (che si impegna ad indicare nella Proposta gli estremi necessari per poterli addebitare i corrispettivi dei Servizi), tra quelle disponibili. CLOUDITALIA invierà la fattura al CLIENTE, di norma con cadenza mensile, e, in ogni caso, almeno 15 (quindici) giorni prima



della sua scadenza. Eventuali variazioni del ciclo di fatturazione verranno comunicate con congruo anticipo al CLIENTE, ferma restando la facoltà per quest'ultimo di recedere dal Contratto ai sensi dell'articolo 10.1.

8.3 CLOUDITALIA invierà la fattura all'indirizzo postale (o all'indirizzo e-mail, nel caso in cui il CLIENTE richieda l'invio della documentazione di fatturazione in formato elettronico) indicato dal CLIENTE nella Proposta o comunicato ai sensi dell'articolo 11.3. Tutte le fatture inviate si intenderanno come pervenute trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal CLIENTE.

8.4 Il pagamento delle fatture emesse da CLOUDITALIA dovrà essere effettuato per l'intero importo anche in caso di contestazione. Resta salvo il diritto del CLIENTE di attivare la procedura di reclamo prevista dall'articolo 13 e qualsiasi altro strumento di tutela previsto dalla Legge.

8.5 CLOUDITALIA, a richiesta del CLIENTE, e in conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche, con le ultime 3 cifre oscurate, effettuate dal CLIENTE. CLOUDITALIA, se il CLIENTE ne farà richiesta, compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo di "Richiesta Dettaglio in Chiaro" reperibile accedendo al sito web alla sezione "AREA CLIENTI", o comunque richiedibile al Servizio Clienti, fornirà, ai sensi della vigente normativa sulla privacy, la documentazione dettagliata del traffico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita effettuate dal CLIENTE.

8.6 CLOUDITALIA potrà assegnare al CLIENTE, quale strumento di autotutela, un limite di credito sul traffico, che è comunicato al CLIENTE stesso, ed è determinato sulla base di indici quali, la tipologia dei Servizi richiesti, le modalità di pagamento prescelte e il profilo del CLIENTE. Nel caso in cui il CLIENTE utilizzi i Servizi per corrispettivi superiori al limite di credito assegnato, CLOUDITALIA avrà la facoltà di procedere alla limitazione e/o sospensione del/i Servizio/i fino al pagamento della relativa fattura che potrà essere inviata anche in via anticipata rispetto all'ordinaria cadenza di fatturazione.

8.7 In caso di ritardo nei pagamenti, saranno addebitati al CLIENTE, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati e non coperti da fidejussione bancaria o non escussi, interessi per ogni giorno di ritardo pari almeno allo 0,045% dell'importo rimasto insoluto, e, in ogni caso, entro i limiti stabiliti all'articolo 2, comma 4, della Legge 27 marzo 1996, n. 108 come modificato dall'articolo 8, comma 5, lettera d), del D.L. 13 maggio 2011 n. 70.

8.8 Fatti salvi gli altri casi di sospensione dei Servizi e quanto previsto in materia di indennità per ritardo nei pagamenti, decorso inutilmente il termine di pagamento indicato in fattura, o al superamento del limite di credito, CLOUDITALIA si riserva di effettuare un sollecito comunicandolo via telefono e/o via fax e/o via e-mail, ai recapiti forniti dal CLIENTE in fase di sottoscrizione della Proposta, o, altresì, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento. In tale ultima ipotesi, i costi del sollecito saranno addebitati al CLIENTE stesso con la fattura successiva. Trascorsi minimo 7 (sette) giorni, o altro termine eventualmente indicato, dalla comunicazione o dal ricevimento del sollecito senza che il CLIENTE abbia provveduto al pagamento del dovuto, CLOUDITALIA si riserva il diritto di sospendere, immediatamente, in modo totale o parziale, l'erogazione del/i Servizio/i. Trascorsi minimo ulteriori 15 (quindici) giorni dalla sospensione del Servizio/i, senza che il CLIENTE abbia provveduto al pagamento del dovuto, CLOUDITALIA avrà, altresì, il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 Codice Civile, con conseguente interruzione dei Servizi senza ulteriore preavviso. Nel caso in cui il CLIENTE richieda la riattivazione di un servizio sospeso per morosità, CLOUDITALIA si riserva di applicare un costo di riattivazione del servizio pari a 25,00 Euro (iva esclusa).

8.9 Nel caso in cui il CLIENTE si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136, resta inteso che:

- (a) CLOUDITALIA assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto; e
- (b) il Contratto si risolverà in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del presente Contratto.

**9. CORRISPETTIVI – FATTURAZIONE – PAGAMENTI - AUTOTUTELA DEI CONSUMI: SERVIZI RESI IN MODALITA' PREPAGATA**

9.1 Il CLIENTE sarà tenuto a versare a CLOUDITALIA i corrispettivi dei Servizi resi in modalità PrePagata in vigore al momento della sottoscrizione della Proposta e dettagliati nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi o nella ulteriore documentazione contrattuale allegata, o successivamente modificati ed accettati dal CLIENTE. Nel caso di Servizi resi in modalità Prepagata il CLIENTE verserà i corrispettivi dovuti in modalità prepagata, in conformità a quanto previsto dalle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi e a quanto segue.

9.2 Il CLIENTE potrà effettuare consumi mediante l'utilizzo dei Servizi fino alla misura corrispondente al Credito disponibile. Il CLIENTE prende atto che il Credito disponibile deve essere sufficiente per poter accedere alla specifica tipologia di Servizio richiesto e che, una volta esaurito tale Credito, i consumi non potranno più essere effettuati.

9.3 Il CLIENTE potrà incrementare il proprio Credito attraverso gli strumenti di Ricarica del Credito disponibili e accessibili dal sito web di CLOUDITALIA (www.clouditalia.com). Il valore del Credito ricaricato si sommerà, al momento della Ricarica stessa, al valore del Credito residuo rimasto a disposizione del CLIENTE, fatti salvi i limiti qui di seguito determinati.

9.4 In caso di cessazione del Contratto, il CLIENTE potrà chiedere la restituzione del Credito residuo tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento da inviarsi a: Servizio Clienti Clouditalia Communications S.p.A., Via P. Calamandrei, 173 – 52100 AREZZO, fatte salve le eventuali somme dovute a CLOUDITALIA nel caso di cessazione anticipata del Contratto, secondo quanto disciplinato al successivo articolo 10.

9.5 Il CLIENTE, in qualunque momento, potrà visualizzare e rilevare il riepilogo dei propri consumi e il proprio Credito disponibile, accedendo nell'apposita sezione presente sul sito web (www.clouditalia.com).

**10. DURATA DEL CONTRATTO**

10.1 Il Contratto ha validità ed efficacia dalla data di conclusione dello stesso, indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di taluni elementi dei Servizi che non siano ostativi all'utilizzo degli stessi, ed ha durata indeterminata, salva diversa previsione nella Proposta. E', comunque, fatto salvo il diritto di entrambe le Parti di recedere in ogni momento dal Contratto dandone comunicazione mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

In caso di assoggettamento del Cliente ad una qualsiasi delle procedure concorsuali di cui al R.D. 16 marzo 1942, n. 267 e s.m.i., CLOUDITALIA avrà il diritto di recedere dal Contratto dandone comunicazione anche mediante fax.

Il recesso avrà efficacia trascorsi 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione. Entrambe le Parti, nel caso in cui il CLIENTE abbia contrattualmente più Servizi, potranno recedere dal Contratto, con le medesime modalità, anche limitatamente ad un solo Servizio. Qualora, al momento della richiesta di recesso, il CLIENTE risulti moroso, CLOUDITALIA accetterà tale richiesta soltanto dopo l'avvenuto pagamento della morosità, fatta salva ogni eventuale azione giudiziale di recupero del credito da parte di quest'ultima.

10.2 Qualora il CLIENTE receda dal Contratto a durata indeterminata, fatto salvo quanto disciplinato all'articolo 21, sarà tenuto a versare un importo variabile a seconda del Servizio oggetto di recesso, e comunque ricompreso tra un minimo di 5 Euro (cinque/00), IVA esclusa, ed un massimo di 250,00 Euro (duecentocinquanta/00), IVA esclusa, a fronte dei costi sostenuti da CLOUDITALIA per la disattivazione dei Servizi. Nel caso, invece, in cui il Contratto sia stipulato per una durata predeterminata, e il Cliente receda dallo stesso prima della sua naturale scadenza, fatto sempre salvo quanto disciplinato all'articolo 21, sarà tenuto a versare i costi di gestione previsti nelle singole Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, o nella Proposta Tecnico Economica.

10.3 Con esclusivo riferimento ai soli "Servizi di Accesso Internet da Postazione Fissa", nell'eventualità che i Livelli di Qualità del Servizio indicati nella Carta dei Servizi non siano rispettati per causa imputabile a CLOUDITALIA, il CLIENTE potrà presentare un reclamo scritto specificando nella comunicazione che trattasi di "Reclamo Servizi di Accesso Internet da Postazione Fissa". Il reclamo dovrà indicare espressamente i Livelli di Qualità che si ritengono non rispettati, in quale misura, in quali circostanze e con quale frequenza. Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo, CLOUDITALIA provvederà a ripristinare, ove possibile, i Livelli di Qualità del Servizio. Nel caso in cui CLOUDITALIA non provveda al ripristino, senza giustificato motivo, il CLIENTE avrà facoltà di recedere dal Contratto relativo ai "Servizi di Accesso Internet da Postazione Fissa", senza addebito di alcun costo, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui al precedente comma 1 del presente articolo.

10.4 Fatto salvo quanto disciplinato nei precedenti commi, la cessazione, per qualsiasi motivo, del Contratto non farà venire meno l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento del corrispettivo dei Servizi fruiti e del canone (se previsto) relativo agli ultimi 30 giorni di utilizzo dei Servizi, o comunque relativo al periodo necessario all'espletamento della cessazione, e non ancora pagati. L'eventuale Credito residuo a disposizione del CLIENTE, nel caso che lo stesso sia in regola con i pagamenti, verrà rimborsato da CLOUDITALIA entro 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia del recesso.

10.5 Il CLIENTE è informato che tutti i Servizi ADSL di CLOUDITALIA continuano ad essere erogati anche in caso di disattivazione del servizio telefonico con l'operatore di accesso Telecom Italia. E' altresì informato, che l'erogazione dei Servizi ADSL su una linea senza fonia (ossia una linea che non è associata ad alcun contratto di abbonamento telefonico POTS o ISDN Telecom Italia) comporterà, per tutte le tipologie di Servizi basate su ADSL, l'introduzione di un canone aggiuntivo pari, al massimo, al valore del canone aggiuntivo che Telecom Italia chiederà agli Operatori per erogare il servizio ADSL sulle linee senza fonia.

**11. COMUNICAZIONI – VARIAZIONI E MODIFICHE IN CORSO DI EROGAZIONE**

11.1 CLOUDITALIA informa il CLIENTE, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, di ogni eventuale modifica delle condizioni contrattuali vigenti. In ogni caso,



il CLIENTE potrà ottenere informazioni dettagliate attraverso il Servizio Clienti. Le modificazioni delle condizioni contrattuali saranno automaticamente applicate se imposte da Leggi e/o Regolamenti e/o Provvedimenti delle competenti Autorità o se comunque vantaggiose e migliorative per il CLIENTE. Il CLIENTE, all'atto della notifica della proposta di modifica, ha, comunque, il diritto di recedere dal Contratto, senza addebito di penali, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui all'articolo 10.1. In ogni caso, in difetto di comunicazione da parte del CLIENTE entro il termine di cui all'articolo 10.1, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

11.2 Il CLIENTE può richiedere con ogni mezzo di modificare le modalità e le specifiche di fornitura dei Servizi indicati nella Proposta, dandone conferma scritta mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 15 (quindici) giorni dalla richiesta. Previa eventuale adeguamento delle garanzie di cui al successivo articolo 14, CLOUDITALIA accoglierà, se possibile, le richieste compatibilmente con le caratteristiche dei Servizi offerti. Ciascun Servizio accessorio, opzionale o promozionale è regolato dalle Condizioni Generali di Contratto, dalle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili e dalle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie in vigore al momento della relativa richiesta.

11.3 Fatto salvo quanto previsto dall'articolo 2.3, il CLIENTE è tenuto a fornire tempestivamente a CLOUDITALIA ogni eventuale modifica dei dati forniti nella Proposta. A tal fine il CLIENTE si impegna a comunicare al più presto, anche telefonicamente rivolgendosi al Servizio Clienti, qualunque cambiamento relativo a tali informazioni. In assenza della predetta comunicazione, tutte le comunicazioni inviate da CLOUDITALIA all'ultimo indirizzo (anche telematico) reso noto dal CLIENTE, si reputeranno da questi conosciute.

11.4 Nel caso in cui un terzo voglia subentrare su una linea oggetto di un contratto stipulato tra CLOUDITALIA ed il CLIENTE, è necessario che il CLIENTE e il terzo compilino e sottoscrivano l'apposito modulo di "Subentro" reperibile accedendo al sito web alla sezione "AREA CLIENTI", o comunque richiedibile dal Servizio Clienti. CLOUDITALIA non sarà tenuta a procedere al subentro nel caso in cui il CLIENTE sia moroso nei confronti di CLOUDITALIA stessa, fatto salvo il caso in cui il terzo subentrante saldi il debito maturato. Analogamente, CLOUDITALIA non sarà tenuta a procedere a variazioni di intestazione richieste dal CLIENTE moroso.

11.5 Nel caso di erogazione del "Servizio di Carrier Preselection (CPS)", il CLIENTE si impegna a comunicare a CLOUDITALIA, per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, l'eventuale recesso dal contratto di abbonamento stipulato con l'Operatore di Accesso sul quale è stata attivata la CPS, nonché l'eventuale sottoscrizione di altro contratto di abbonamento con altro Operatore alternativo. Il CLIENTE prende atto che tale operazione comporterà la cessazione automatica o la sospensione temporanea del Servizio CPS, secondo le tempistiche definite nella Carta dei Servizi dell'Operatore di rete locale.

## 12. USO FRAUDOLENTO DEL SERVIZIO

12.1 Qualora il CLIENTE ritenga che i Servizi, o parte di questi, vengano usati fraudolentemente e/o per scopi illegali, oppure nell'eventualità che, per cause non imputabili al CLIENTE, lo stesso non sia più in grado di utilizzare i Servizi, o parte di questi, il CLIENTE si impegna ad informare tempestivamente CLOUDITALIA fornendo ogni informazione necessaria.

12.2 Nel caso in cui l'uso fraudolento e/o per scopi illegali venga denunciato dal CLIENTE alle competenti Autorità e nelle forme previste dalla normativa vigente, il CLIENTE dovrà trasmettere al Servizio Clienti, anche via fax, copia della denuncia presentata. I pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta saranno sospesi e/o i relativi importi stornati fino alla definizione della controversia. I pagamenti sospesi e/o i relativi importi stornati potranno essere, a discrezione di CLOUDITALIA, addebitati al CLIENTE in caso di insussistenza di frode per indebito collegamento di rete.

## 13. PROCEDURA RECLAMI

13.1 Il CLIENTE può presentare eventuali reclami e segnalazioni relative al mancato rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi portandoli a conoscenza di CLOUDITALIA: - per telefono, ad un operatore CLOUDITALIA, al numero gratuito 800984200 (Servizio Clienti disponibile dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 22,00 e il Sabato dalle ore 8,00 alle ore 16,00); - per fax (attivo ventiquattro ore al giorno), al numero 800031133; - per iscritto, al seguente indirizzo: Servizio Clienti Clouditalia Communications S.p.A., Via Piero Calamandrei, 173 - 52100 AREZZO.

13.2 Nelle fattispecie di cui all'articolo 17.2 il reclamo e/o segnalazione può essere portato a conoscenza di CLOUDITALIA con tutte le modalità di cui al precedente comma. In tutti gli eventuali ulteriori casi di reclamo/segnalazione, gli stessi, se portati a conoscenza di CLOUDITALIA in via orale, dovranno essere confermati dal CLIENTE per iscritto.

13.3 Fermo quanto previsto al precedente comma e fatto salvo quanto specificato all'articolo 17.3, i reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione, dovranno essere portati a conoscenza di CLOUDITALIA per iscritto.

## 14. GARANZIE

14.1 Nei confronti del CLIENTE che nel periodo di fatturazione di riferimento raggiunga livelli di consumo che lo porterebbero a superare i livelli di credito

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE TLC

prefissati del periodo, CLOUDITALIA potrà avanzare una richiesta di pagamento intermedia da effettuarsi entro la scadenza indicata, oppure concedere un innalzamento dei limiti di credito. In tali casi, in caso di mancato pagamento, CLOUDITALIA potrà sospendere, in ogni momento, la fornitura del Servizio, in tutto o in parte, anche senza ulteriore preavviso.

14.2 CLOUDITALIA si riserva di applicare un costo di riattivazione del servizio pari a 25,00 Euro (iva esclusa).

14.3 CLOUDITALIA ha facoltà di chiedere al CLIENTE, in qualunque momento, l'accensione di idonea fideiussione bancaria escutibile a prima richiesta o un adeguamento della stessa oppure altra idonea garanzia nei seguenti casi:

- (a) qualora l'utilizzo dei Servizi ecceda il valore medio del traffico sviluppato con riferimento al profilo prescelto;
- (b) qualora il CLIENTE richieda variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento prescelte tali da giustificare dette garanzie;
- (c) qualora il CLIENTE sia irregolare nel pagamento dei corrispettivi dovuti;
- (d) qualora la fideiussione bancaria e/o la garanzia già prestata, o parte di essa, sia stata escussa da CLOUDITALIA ai sensi del presente Contratto.

14.4 CLOUDITALIA potrà sospendere il/i Servizio/i qualora il CLIENTE non adempia tempestivamente agli obblighi previsti dal presente articolo. Nell'eventualità che il/i Servizio/i venga sospeso, CLOUDITALIA, a sospensione effettuata, avviserà quanto prima il CLIENTE per verificarne la consapevolezza in merito al raggiungimento dei livelli di credito prefissati nel periodo interessato, ovvero in merito alla situazione di inadempimento. In caso di sospensione, il Servizio sarà riattivato successivamente all'emissione della fideiussione/garanzia, o all'adeguamento della fideiussione/garanzia già richiesta, o successivamente all'adempimento dei propri obblighi da parte del CLIENTE.

14.5 Qualora la sospensione dei Servizi sia causata da atto o da omissione del CLIENTE, CLOUDITALIA si riserva di addebitare al CLIENTE un costo di riattivazione del Servizio pari a 25,00 Euro (iva esclusa).

## 15. TRAFFICO ANOMALO

15.1 Nel caso in cui sia rilevato un traffico anomalo, per direttrice o per volume, rispetto al profilo medio della tipologia di CLIENTE, CLOUDITALIA si riserva il diritto di sospendere il Servizio, in via precauzionale e nell'interesse del CLIENTE. La sospensione potrà essere totale o parziale. Tale facoltà non costituisce in nessun modo un onere da parte di CLOUDITALIA che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico effettuato mediante la linea, ovvero le linee, del CLIENTE, indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato, anche con emissione di fattura anticipata.

15.2 Nell'eventualità che il/i Servizio/i venga sospeso, CLOUDITALIA, a sospensione effettuata, avviserà quanto prima il CLIENTE per verificarne la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo.

15.3 In ogni caso, il/i Servizio/i verrà ripristinato non appena il CLIENTE avrà manifestato la propria disponibilità ad assumersi l'onere relativamente al traffico effettuato ed avrà prestato le garanzie eventualmente richieste da CLOUDITALIA.

15.4 In caso di effettuazione di traffico anomalo, per direttrice o per volumi, CLOUDITALIA potrà comunicare al CLIENTE, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui all'articolo 10.1, la necessità di sostituire il piano tariffario sottoscritto con altro piano tariffario di tipo diverso, semiflat o a consumo. Il CLIENTE, a sua volta, ai sensi del medesimo articolo 10.1, all'atto della notifica della proposta di modifica, ha, comunque, il diritto di recedere dal Contratto, senza addebito di penali, rispettando i termini, le forme e le modalità di cui all'articolo 10.1. In ogni caso, in difetto di comunicazione da parte del CLIENTE entro il termine di cui all'articolo 10.1, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

## 16. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - DIFFIDA AD ADEMPIERE

16.1 Il presente Contratto sarà risolto ai sensi dell'articolo 1456 Codice Civile, con conseguente interruzione dei Servizi, nei casi di inadempimento degli obblighi previsti a carico del CLIENTE dagli articoli 6.1, 8.8, 8.9. lett. b) e all'articolo 23. In tali casi la risoluzione avrà efficacia dalla data di spedizione della comunicazione (a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o a mezzo fax) inviata da CLOUDITALIA al CLIENTE, senza necessità di preavviso.

16.2 Escluse le ipotesi si cui al precedente comma, negli ulteriori casi di inadempimento agli obblighi previsti a carico del CLIENTE dalle presenti Condizioni, CLOUDITALIA potrà risolvere il Contratto, ai sensi dell'articolo 1454 Codice Civile, decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla ricezione della relativa diffida ad adempiere da inviarsi al CLIENTE mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, fatti sempre salvi eventuali ulteriori rimedi di Legge.

16.3 Resta, in ogni caso, impregiudicata la facoltà di CLOUDITALIA di addebitare al CLIENTE ogni eventuale ulteriore onere di carattere economico che la stessa abbia dovuto sopportare per l'inadempimento del CLIENTE, oltre al diritto di percepire il corrispettivo dei Servizi fruiti e del canone (se previsto) relativo agli ultimi 30 (trenta) giorni di utilizzo dei Servizi, o comunque relativo al periodo necessario all'espletamento della cessazione, e non ancora pagati, oltre al risarcimento dei danni subiti e subendi.

## 17. RESPONSABILITÀ DI CLOUDITALIA - INDENNIZZI

17.1 CLOUDITALIA provvederà ad indennizzare il CLIENTE a fronte del mancato



rispetto delle condizioni contrattuali o degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, esclusivamente per fatto ad essa imputabile. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al periodo di effettivo disservizio e al pregiudizio arrecato caso per caso al CLIENTE, ovvero potranno essere automatici.

17.2 Gli indennizzi automatici sono univocamente determinati e verranno corrisposti al CLIENTE per le fattispecie, individuate agli artt. 3, co. 1 e 4 del Regolamento introdotto con Delibera 73/11/CONS e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, nei casi di comprovato inadempimento direttamente imputabile a CLOUDITALIA degli standard contrattuali e più specificatamente:

(a) ritardo nella fornitura del collegamento iniziale o ritardo nel trasloco dell'utenza. In tali casi l'indennizzo corrisposto automaticamente al CLIENTE è pari al 10% del contributo di attivazione/trasloco (o del canone del Servizio in assenza del contributo di attivazione/trasloco) moltiplicato per ogni giorno di ritardo;

(b) sospensione o cessazione del servizio senza presupposti o in assenza di preavviso ove previsto. In tali casi l'indennizzo corrisposto automaticamente al CLIENTE è pari al 10% del canone del Servizio moltiplicato per ogni giorno di errata sospensione/cessazione.

Ai sensi dell'articolo 13, la corresponsione automatica degli indennizzi è prevista, su semplice segnalazione del CLIENTE, solo per le fattispecie sopra indicate alle lettere a) e b).

17.3 Qualora, in condizioni normali, Clouditalia non dovesse rispettare, esclusivamente per fatto ad essa imputabile, gli standard specifici di fornitura (quali a titolo esemplificativo: mancato rispetto degli standard relativi ai tempi di risoluzione guasti; attivazione o disattivazione non richiesta della carrier-preselection; etc...), sarà riconosciuto al CLIENTE, a titolo di indennità, di regola, un importo compreso tra il 2% e il 15% del volume degli importi fatturati al CLIENTE nell'ultimo mese, rapportato al periodo di effettivo disservizio e/o di mancato rispetto degli standard di qualità e al pregiudizio arrecato.

Ai sensi dell'articolo 13, l'eventuale indennizzo sarà riconosciuto solo a seguito di un reclamo scritto da parte del CLIENTE da inviare ai recapiti indicati nel predetto articolo.

Ai sensi dell'articolo 13 commi 2 e 3, i reclami relativi agli errati addebiti in fattura, o più in generale alla fatturazione dovranno essere portati a conoscenza di CLOUDITALIA per iscritto. L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata. Qualora risultino degli importi pagati in eccesso dal CLIENTE, verranno rimborsati mediante accredito sulla prima fattura utile successiva, oppure, a fronte di espressa richiesta del CLIENTE, versati direttamente a quest'ultimo mediante bonifico bancario.

17.4 CLOUDITALIA, sia in caso di indennizzo automatico che richiesto dal CLIENTE, che in caso di errato addebito in fattura, corrisponderà gli indennizzi e/o gli importi dovuti, mediante accredito a partire dalla prima fattura utile successiva all'accertamento del disservizio che dovrà avvenire, entro il termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo/segnalazione, o operando in compensazione, ovvero, ove si renda necessario, a mezzo bonifico bancario.

#### 18. LIMITI DI RESPONSABILITA'

18.1 CLOUDITALIA assicura la regolarità dei Servizi forniti, tuttavia, CLOUDITALIA potrà sospendere in qualsiasi momento l'erogazione degli stessi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, e fatte salve le limitazioni di responsabilità di cui al presente articolo, nei seguenti casi:

(a) in caso di guasti alla rete di telecomunicazioni e/o agli apparati di erogazione dei propri Servizi, o di quelli di altri Operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore come definiti al successivo comma 3;

(b) in caso di interventi di modifica e/o di manutenzione ordinaria che, laddove possibile (esclusi, pertanto gli interventi straordinari), saranno comunicati al CLIENTE, con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso, via e-mail, fax o posta ordinaria, fornendo l'indicazione della durata presumibile della sospensione dell'erogazione dei Servizi e del punto di contatto dal quale ottenere assistenza e notizie più dettagliate. Gli interventi programmati sono, di volta in volta, pubblicati sul sito [www.clouditalia.com](http://www.clouditalia.com) (o in indirizzi web da questo sito accessibili);

(c) in caso di sospetta violazione di Leggi o Regolamenti vigenti da parte del CLIENTE.

18.2 CLOUDITALIA non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni (totali o parziali) nella fornitura del/i Servizio/i causati da:

(a) caso fortuito o forza maggiore (cfr. articolo 18.3);

(b) manomissioni o interventi sul/i Servizio/i o sulle apparecchiature, effettuati da parte del CLIENTE, ovvero da parte dei terzi non autorizzati da CLOUDITALIA;

(c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal CLIENTE o interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica;

(d) interruzione totale o parziale del/i Servizio/i di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro Operatore di telecomunicazioni, anche se a sua volta dovuta a caso fortuito o forza maggiore, o a fatti di terzi.

18.3 A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si intendono eventi di caso fortuito quelli per i quali l'evento è assolutamente non previsto né prevedibile;

eventi di forza maggiore, quelli di una forza tale ai quali non è oggettivamente possibile resistere o dipendenti da fatti naturali o di terzi: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, atto della pubblica autorità, scioperi.

18.4 CLOUDITALIA, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni (totali o parziali) nella fornitura del/i Servizio/i derivanti da inadempimenti del CLIENTE a Leggi o Regolamenti applicabili (incluse Leggi o Regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica). CLOUDITALIA, inoltre, non potrà essere ritenuta responsabile della mancata disponibilità del Servizio telefonico e/o di accesso ad Internet qualora il CLIENTE, prima dell'attivazione del Servizio, manifesti la propria volontà di interrompere anticipatamente il rapporto contrattuale in essere.

18.5 CLOUDITALIA non sarà responsabile verso il CLIENTE, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi allo stesso e/o verso terzi, per danni diretti o indiretti (inclusi anche quelli per perdita o per mancato guadagno o risparmio; interruzione di attività; perdita di informazioni o dati;) o costi subiti in conseguenza di ritardi, malfunzionamenti, sospensioni e/o interruzioni (totali o parziali) della fornitura del/i Servizio/i a meno che direttamente imputabili a dolo o colpa grave di CLOUDITALIA.

18.6 CLOUDITALIA non sarà, altresì, in alcun modo responsabile nei confronti del CLIENTE:

- per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet in caso di non assegnazione da parte della competente Autorità dei nomi di dominio prescelti dal CLIENTE;

- per la mancata rispondenza delle caratteristiche tecniche-organizzative necessarie per la fornitura del/i Servizio/i che dovesse riscontrarsi a seguito delle verifiche di fattibilità che CLOUDITALIA non è in grado di effettuare prima dell'attivazione del/i Servizio/i di cui trattasi, come da articolo 2.4;

- del mancato inserimento negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico per fatti non imputabili a CLOUDITALIA.

18.7 CLOUDITALIA non può essere ritenuta responsabile di danni diretti o indiretti (inclusi anche quelli per perdita o per mancato guadagno o risparmio; interruzione di attività; perdita di informazioni o dati;) derivanti dalla mancata adozione da parte del CLIENTE di sistemi di sicurezza, hardware o software, in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo computer.

18.8 CLOUDITALIA, qualora vengano connessi più computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile della eventuale configurazione della LAN.

18.9 In tutte le ipotesi contemplate dal presente articolo, resta inteso che non è dovuto al CLIENTE indennizzo alcuno.

#### 19. SERVICE PROVIDER PORTABILITY

##### 19.1 ACQUISIZIONE DELLE NUMERAZIONI IN PORTABILITA' (Porting In)

19.1.1 Il CLIENTE che abbia richiesto a CLOUDITALIA la fornitura di Servizi Fissi, potrà esercitare la facoltà di mantenere la/e numerazione/i telefonica assegnatagli da altro Operatore di telefonia chiedendo a CLOUDITALIA l'espletamento della Service Provider Portability (di seguito "SPP"), che sarà effettuata da CLOUDITALIA gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. Nel caso in cui il CLIENTE decida di esercitare tale facoltà, la domanda di SPP dovrà essere effettuata compilando il Modulo "Liberatoria Number Portability" (reperibile sul sito web, alla sezione "AREA CLIENTI"), da far pervenire a CLOUDITALIA contestualmente alla Proposta di Contratto.

19.1.2 La SPP sarà effettuata da CLOUDITALIA nei termini previsti dalla vigente normativa, salvo impedimenti tecnici non dipendenti dalla volontà di CLOUDITALIA. Il CLIENTE prende, inoltre atto, sollevando CLOUDITALIA da ogni responsabilità al riguardo, che durante la fase di attivazione del Servizio da parte di CLOUDITALIA, il Servizio fornito al CLIENTE da altro Operatore, potrebbe subire per ragioni di natura tecnica, un'interruzione.

19.1.3 Il CLIENTE prende atto che l'attivazione ed espletamento della SPP potrà avvenire solo ed esclusivamente in seguito alla comunicazione a CLOUDITALIA del Codice Segreto o del Codice di Migrazione fornito dal precedente Operatore. CLOUDITALIA non assume alcuna responsabilità per ritardi o disservizi dovuti alla mancata, inesatta o ritardata comunicazione del Codice Segreto o del Codice di Migrazione.

19.1.4 Poiché per l'attivazione del servizio di SPP è necessaria la collaborazione dell'Operatore Donating, nonché, eventualmente dell'Operatore Donor, CLOUDITALIA non assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dai predetti Operatori.

19.1.5 Il CLIENTE prende atto che l'instaurazione del rapporto per la fornitura dei Servizi con CLOUDITALIA non solleva in ogni caso il CLIENTE dagli eventuali obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'Operatore cedente e dagli eventuali canoni o corrispettivi di ogni sorta ulteriori dovuti a quest'ultimo dal CLIENTE.

19.1.6 Il CLIENTE prende, altresì, atto che qualora nell'ambito della richiesta di SPP per una o più numerazioni, egli al contempo intenda conservare una o più numerazioni attive con il servizio di telecomunicazioni in essere presso l'Operatore Donating, egli sarà tenuto a comunicare detta intenzione a CLOUDITALIA, fermo restando che quest'ultima, non garantisce la permanenza attiva presso l'Operatore



Donating di dette numerazioni ulteriori, che rimane dipendente anche dagli accordi in essere tra il CLIENTE e l'Operatore Donating.

19.1.7 CLOUDITALIA non sarà responsabile dei disagi e/o delle conseguenze derivanti al CLIENTE nel caso in cui i numeri secondari, comunicati dall'Operatore Donating e presenti nei suoi data base, non corrispondano a quelli associati al numero primario indicato dal CLIENTE nella richiesta del Servizio di SPP.

#### 19.2 CESSIONE DELLE NUMERAZIONI

19.2.1 Nel caso in cui il CLIENTE desideri trasferire la/le proprie utenze/ Servizi Fissi ad altro Operatore con la conservazione delle numerazioni, è indispensabile che lo stesso comunichi al Recipient il Codice di Migrazione riportato da CLOUDITALIA in fattura, e comunque disponibile richiedendolo al Servizio Clienti.

19.2.2 Il CLIENTE prende atto ed accetta che la procedura di trasferimento di cui al precedente comma - che deve essere avviata dal Recipient - è l'unica procedura disponibile per il trasferimento delle utenze, con espressa esclusione di qualsiasi ulteriore procedura.

19.2.3 Resta ferma l'applicazione dei contributi previsti all'articolo 10.4 delle presenti Condizioni.

19.2.4 CLOUDITALIA non sarà responsabile degli eventuali disservizi subiti dal CLIENTE per cause imputabili all'Operatore Recipient nella gestione delle attività di propria competenza nel processo di SPP.

19.2.5 Decorsi 30 (trenta) giorni dalla ricezione della richiesta di trasferimento delle utenze, senza che l'Operatore Recipient abbia provveduto all'attivazione della linea, CLOUDITALIA si riserva il diritto di disattivare i Servizi, senza che ciò possa comportare alcuna responsabilità, a nessun titolo, in capo alla stessa CLOUDITALIA. In ogni caso, il CLIENTE è tenuto a pagare i corrispettivi per i Servizi usufruiti, sino al momento dell'effettiva disattivazione degli stessi.

#### 20. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE - FORO COMPETENTE

20.1 Il Contratto è regolato dalla Legge Italiana.

20.2 Per le controversie tra CLOUDITALIA e il CLIENTE riguardanti la validità, l'efficacia, l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la risoluzione non giurisdizionale delle controversie stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione ai sensi della Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

20.3 Nel corso del tentativo di conciliazione, CLOUDITALIA potrà sospendere la fornitura del/i Servizio/i secondo quanto previsto dall'articolo 5, Allegato A, della Delibera n. 173/07/CONS e s.m.i.

20.4 Fermo quanto disposto nei precedenti commi, per ogni controversia relativa al Contratto, qualora il CLIENTE sia un soggetto diverso dal consumatore, quest'ultimo inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'articolo 1469-bis Codice Civile, le Parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di AREZZO, con espressa esclusione di ogni altro Foro. Diversamente, qualora il CLIENTE sia un consumatore, come sopra definito, il Foro competente in via esclusiva sarà quello del luogo di residenza o di domicilio elettivo del consumatore stesso.

#### 21. CONTRATTO STIPULATO FUORI DAI LOCALI COMMERCIALI E A DISTANZA

Il CLIENTE consumatore, quest'ultimo inteso come persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale o professionale eventualmente svolta, come definito dall'articolo 1469-bis Codice Civile, può recedere dal Contratto con CLOUDITALIA, ove stipulato a distanza e fuori dai locali commerciali, dandone comunicazione a CLOUDITALIA mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 10 (dieci) giorni dalla conclusione del Contratto, senza alcuna penalità e senza specificarne i motivi. Il CLIENTE decadrà dal diritto di recesso dal momento del primo utilizzo dei Servizi. Nell'ipotesi in cui il CLIENTE eserciti il diritto di recesso in ordine ad alcuni soltanto dei Servizi attivati, il Contratto rimarrà in vigore per i restanti Servizi.

Il CLIENTE, con la sottoscrizione della Proposta dichiara, inoltre, di aver ricevuto copia delle presenti Condizioni Generali di Contratto, delle Condizioni Aggiuntive eventualmente previste, delle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, e di ogni altro documento contrattuale allegato, tutti costituenti il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47, comma 3 ultima parte, D.Lgs. 206/2005.

#### 22. TUTELA DEI DATI PERSONALI ED ELENCHI TELEFONICI

22.1 Il CLIENTE è informato, ai sensi dell'articolo 13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), che il trattamento dei dati da questi forniti a CLOUDITALIA è necessario al fine di permettere alla stessa, direttamente o anche attraverso terzi, di adempiere agli obblighi derivanti dal Contratto, ovvero ad obblighi ad esso connessi previsti dalla Legge e dai Regolamenti vigenti.

22.2 Per trattamento di dati personali si intende la loro raccolta, registrazione,

organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione, ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni.

22.3 Il titolare del trattamento è Clouditalia Communications S.p.A. nella persona del legale rappresentante.

22.4 I dati personali forniti dal CLIENTE nella Proposta, e/o quelli che lo stesso eventualmente fornirà successivamente a CLOUDITALIA, nell'ambito della fruizione dei Servizi, saranno trattati da CLOUDITALIA per le seguenti finalità.

(a) FINALITA' CONTRATTUALI:

- concludere e dare esecuzione al Contratto;
- fornire i Servizi richiesti nell'ambito dell'offerta commerciale Clouditalia (ivi inclusi i servizi supplementari ed opzionali);
- provvedere alla gestione ed amministrazione del rapporto contrattuale (come la fatturazione dei Servizi, la gestione dei reclami e del contenzioso, l'invio di comunicazioni di servizio, l'assistenza tecnica);
- per la tutela del credito, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite, anche attraverso banche e istituti di credito, società di factoring o cessionarie dei crediti, professionisti per assistenza in caso di contestazioni, nonché per l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità di Settore, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri Operatori.

Il conferimento dei dati personali è necessario per le finalità sopraelencate e il relativo trattamento non necessita del consenso del CLIENTE. L'eventuale rifiuto di fornire detti dati comporta l'impossibilità di instaurare il rapporto contrattuale e, pertanto, di erogare i Servizi richiesti.

(b) ALTRE FINALITA':

- per elaborazione di studi e ricerche statistiche, controllo della qualità dei servizi e certificazioni, verifica del livello di soddisfazione della Clientela sui servizi, anche attraverso l'impiego di società per il controllo della qualità dei servizi o enti di certificazione;
- per la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di CLOUDITALIA, nonché di società controllate e collegate ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, e/o di società con le quali CLOUDITALIA abbia stipulato accordi commerciali, anche attraverso agenti e procacciatori, società di consulenti o consulenti, e inviare Newsletter, anche attraverso messaggi di posta elettronica o messaggi sul telefonino.

Per utilizzare i dati personali del Cliente per le finalità di cui alla lettera (b) e svolgere le attività ivi indicate, il Cliente dovrà esprimere il consenso in fase di sottoscrizione della Proposta.

I dati personali saranno trattati da personale di CLOUDITALIA, appositamente incaricato dalla stessa. Per alcuni trattamenti CLOUDITALIA potrà avvalersi anche di soggetti terzi che dovranno attenersi, in ogni caso, alle istruzioni specificatamente impartite da CLOUDITALIA per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati loro affidati.

Per quanto indicato nel presente comma, il consenso al trattamento dei dati dovrà essere debitamente espresso nella Proposta di Contratto Open Service.

22.5 Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza, nonché la riservatezza, e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

22.6 Ferma restando, la cancellazione dei dati di traffico (telefonico e/o telematico) non necessari per la fatturazione o per la gestione del pagamento di interconnessione, ai sensi dell'articolo 123 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico (ivi inclusi gli eventuali "Log" o dati relativi all'ubicazione) saranno conservati per finalità di fatturazione o pagamento delle interconnessioni per un periodo massimo di 6 (sei) mesi dalla relativa fatturazione, ovvero dal momento della pretesa di pagamento. In caso di contestazione, tuttavia, i relativi dati potranno essere conservati per un periodo superiore, fino alla prescrizione del relativo diritto.

I dati relativi al traffico telefonico saranno, inoltre, conservati per 24 (ventiquattro) mesi dalla data di comunicazione, per finalità di accertamento e repressione dei reati, mentre, per le medesime finalità, i dati relativi al traffico telematico, esclusi comunque i contenuti delle comunicazioni, saranno conservati per 12 (dodici) mesi dalla data della comunicazione.

I dati relativi alle chiamate senza risposta sono conservati per 30 (trenta) giorni.

22.7 Il CLIENTE dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'articolo 7 del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003), e, in particolare, il CLIENTE è consapevole del suo diritto:

- ad ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ad ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato; e) dei soggetti o delle categorie di



sogetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

- ad ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

- ad opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

22.8 Il CLIENTE ha diritto, mediante compilazione e sottoscrizione del relativo modulo predisposto da CLOUDITALIA (reperibile sul sito web, alla sezione "AREA CLIENTI"), di essere inserito negli elenchi telefonici a disposizione del pubblico e di essere informato delle modalità di inserimento, di modifica, di utilizzo e di cancellazione dei dati personali, nonché delle modalità di fornitura degli elenchi secondo quanto stabilito dalle Delibere nn. 36/02/CONS e n. 180/02/CONS e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

### 23. PROPRIETA' INTELLETTUALE

23.1 I Servizi saranno utilizzati dal CLIENTE nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di CLOUDITALIA.

23.2 CLOUDITALIA è titolare esclusiva e/o dispone del software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale"), forniti al CLIENTE in esecuzione del Contratto. Il CLIENTE non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire dei Servizi, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.

23.3 Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di CLOUDITALIA, e che sia messa a disposizione del CLIENTE potrà essere utilizzata dal CLIENTE unicamente per la fruizione dei Servizi per i quali è in vigore il Contratto. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di CLOUDITALIA.

23.4 Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messo a disposizione del CLIENTE a mezzo dei Servizi CLOUDITALIA sarà utilizzato dal CLIENTE nel rispetto di tali diritti. Il CLIENTE assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne CLOUDITALIA da qualunque conseguenza pregiudizievole, secondo quanto previsto dagli articoli 6.3 e 16.

### 24. CESSIONE DEL CONTRATTO – SUBAPPALTO E SUB-FORNITURA

24.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturiti, non potrà essere ceduto dal CLIENTE a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di CLOUDITALIA.

24.2 Il Contratto sarà vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa delle Parti.

24.3 CLOUDITALIA è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del CLIENTE, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di CLOUDITALIA verso il CLIENTE in base alle presenti Condizioni Generali di Contratto. Il CLIENTE riconosce espressamente il diritto di CLOUDITALIA alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di CLOUDITALIA da ogni responsabilità.

24.4 CLOUDITALIA ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento dei Servizi, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio degli stessi.

### 25. DISPOSIZIONI FINALI

25.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sostituiscono qualsiasi precedente condizione relativa alla fornitura dei Servizi.

25.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, unitamente alla Proposta, alle Condizioni Aggiuntive eventualmente applicabili, alle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie dei Servizi, alla Carta dei Servizi e ad ogni altro documento contrattuale eventualmente allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del Contratto che il CLIENTE dichiara di avere espressamente esaminato e

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO OPEN SERVICE TLC

approvato.

25.3 Le presenti Condizioni Generali di Contratto potranno subire modificazioni in seguito a successive disposizioni di Legge e/o Regolamenti e/o Provvedimento delle competenti Autorità.

25.4 L'eventuale inefficacia di una clausola delle presenti Condizioni Generali di Contratto, non comporterà l'invalidità delle altre clausole.

### 26. AUTORIZZAZIONI E NORMATIVA DI SETTORE

26.1 CLOUDITALIA è società titolare di apposite autorizzazioni ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari. CLOUDITALIA fornisce i propri Servizi di Telecomunicazione e di Cloud Computing in ottemperanza alle condizioni indicate in dette autorizzazioni o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate ai fini della prestazione dei Servizi; l'utilizzo di dette infrastrutture è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nell'utilizzazione dei Servizi e Aggiuntive regimi di responsabilità del CLIENTE in ordine all'utilizzazione dei Servizi stessi.

26.2 A norma della Delibera n. 78/02/CONS e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, il CLIENTE ha la facoltà di disattivare l'accesso alle numerazioni internazionali, di rete interna e a tariffa premio, nei termini indicati nella descrizione dei Servizi ed in ottemperanza alla Delibera n. 179/03/CSP e s.m.i. dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

### 27. ONERI FISCALI

Salvo diverse disposizioni di Legge, tasse, imposte ed eventuali spese inerenti al presente Contratto saranno a carico del CLIENTE.

## CONDIZIONI GENERALI DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE

### 28. DESCRIZIONE DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE E DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE

28.1 Qualora, a sensi dell'articolo 4.1 delle Condizioni, per l'attivazione del Servizio richiesto, CLOUDITALIA, debba consegnare al CLIENTE il Dispositivo necessario alla fruizione del Servizio stesso e sia necessario procedere alla Installazione a Tetto (di seguito la "Installazione" o le "Prestazioni") dello stesso, si osserveranno, oltre alle clausole di cui all'articolo 4 delle Condizioni, le seguenti disposizioni.

28.2 L'Installazione sarà fornita da CLOUDITALIA esclusivamente qualora il CLIENTE che richiama un Servizio per l'erogazione del quale è necessaria l'Installazione, conceda a CLOUDITALIA per l'intera durata del Contratto il diritto di accedere (di seguito il "Diritto di Accesso") alla propria unità immobiliare o alle unità immobiliari ove è necessario installare il Dispositivo.

28.3 Le prestazioni di Installazione e di Assistenza Post-Installazione (di seguito la "Manutenzione" o le "Prestazioni") comprendono le attività indicate nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie relative al Servizio di cui trattasi.

28.4 La Manutenzione sarà fornita da CLOUDITALIA su richiesta del CLIENTE e per tutta la durata del Contratto.

28.5 I costi delle prestazioni di Installazione e di Manutenzione sono indicati nelle Specifiche Tecniche, Descrittive e Tariffarie relative al Servizio di cui trattasi e verranno addebitati, di regola, al Cliente nella prima fattura successiva all'esecuzione delle relative prestazioni.

28.6 Eventuali costi per attività svolte da CLOUDITALIA, ulteriori e/o accessorie rispetto a quelle ricomprese nelle prestazioni di Installazione e di Manutenzione, saranno interamente a carico del CLIENTE e verranno addebitati allo stesso, di regola, nella prima fattura successiva all'esecuzione delle relative attività nel caso in cui le predette attività siano state eseguite da Incaricati di CLOUDITALIA. Nel caso, invece, in cui le attività, esclusivamente di Installazione, siano eseguite da Installatori i costi extra saranno fatturati direttamente dagli Installatori al CLIENTE che dovrà corrispondere gli importi dovuti come concordato con gli Installatori stessi. CLOUDITALIA non risponde di eventuali errori di fatturazione e/o mancata fatturazione dei corrispettivi richiesti dagli Installatori.

### 29. ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI DI INSTALLAZIONE DI ASSISTENZA POST INSTALLAZIONE

29.1 CLOUDITALIA (o per essa l'Installatore) provvederà a contattare telefonicamente il CLIENTE al fine di concordare il giorno e l'ora in cui un Incaricato di CLOUDITALIA o un Installatore dovranno eseguire le prestazioni (Installazione e/o Manutenzione) richieste dal CLIENTE. Una volta eseguite tutte le attività richieste dal CLIENTE, l'Incaricato e/o l'Installatore richiederà al CLIENTE di apporre la propria firma su un apposito documento denominato Rapporto di Servizio (di seguito "RDS") riportante il dettaglio di tutte le attività eseguite. Il RDS dovrà essere sottoscritto dal CLIENTE in duplice copia, una delle quali gli verrà restituita controfirmata dall'Installatore.

29.2 Gli Incaricati di Clouditalia e/o gli Installatori saranno muniti di apposito tesserino di riconoscimento che dovranno esibire a richiesta del CLIENTE.

29.3 E' onere del CLIENTE:



(i) fatto salvo quanto già previsto all'articolo 4.9 delle Condizioni, fornire a CLOUDITALIA, ai sensi del D.Lgs. 81/2008, dettagliate informazioni sui rischi esistenti negli ambienti e spazi ove verrà installato il Dispositivo a Tetto, attraverso la compilazione e sottoscrizione del modulo "Informativa Rischi Specifici" reperibile accedendo al sito web alla sezione "AREA CLIENTI", o comunque richiedibile al Servizio Clienti;

(ii) verificare se l'Installazione e la Manutenzione del Dispositivo siano soggette al previo rilascio di permessi e/o di autorizzazioni;

(iii) verificare che la collocazione del Dispositivo sia compatibile con quanto stabilito da Leggi e/o da Regolamenti vigenti a livello nazionale e/o locale;

(iv) in caso sia necessario un permesso e/o autorizzazione sarà cura del CLIENTE provvedere, all'ottenimento degli stessi.

Nel caso in cui il CLIENTE richieda, comunque, a CLOUDITALIA l'Installazione del Dispositivo indipendentemente dalla verifica di cui al punto (ii) e (iii) e/o dall'ottenimento di quanto indicato al punto (iv), il CLIENTE si Impegna a manlevare e tenere indenne CLOUDITALIA da ogni conseguenza derivante dalla scelta di Installazione del Dispositivo.

29.4 Sono a carico del CLIENTE gli obblighi di assicurare la tutela della salute e della sicurezza agli Incaricati di CLOUDITALIA e/o degli Installatori che effettuano le prestazioni di Installazione e/o Manutenzione dei Dispositivi.

29.5 CLOUDITALIA sarà tenuta a rispettare ogni ragionevole prescrizione stabilita dal CLIENTE, o prevista dalla Legge, per la sicurezza delle persone. CLOUDITALIA assicura che gli Installatori saranno in possesso di tutti i requisiti richiesti dalla normativa vigente e che al CLIENTE verrà rilasciata la dichiarazione di conformità del Dispositivo ai sensi di legge.

### 30. GARANZIE E RESPONSABILITA'

30.1 Fatte salve le previsioni di cui al Codice del Consumo (D.Lgs. 206/2005) CLOUDITALIA garantisce ogni opera eseguita per l'Installazione effettuata da CLOUDITALIA o da suoi incaricati per un periodo di 15 (quindici) giorni a partire dall'avvenuta esecuzione dell'Installazione ("Periodo di Garanzia").

30.2 Durante il Periodo di Garanzia CLOUDITALIA si impegna ad eseguire gratuitamente, su semplice richiesta del CLIENTE, tutti i necessari interventi di riparazione e/o di rettifica del "Guasto in Attivazione".

30.3 Resta inteso che la garanzia di cui sopra non copre gli interventi di sola consegna o sostituzione del Dispositivo, né gli interventi di riparazione e/o manutenzione su impianti non realizzati da CLOUDITALIA o da persone incaricate da CLOUDITALIA, né gli interventi di rettifica resisi necessari a fronte di guasti o malfunzionamenti dovuti a negligenza del CLIENTE o conseguenza di eventi atmosferici.

30.4 CLOUDITALIA non assume alcuna altra obbligazione oltre a quelle ivi previste.

### 31. RESTITUZIONE APPARECCHIATURA

31.1 In parziale deroga a quanto previsto all'articolo 4.2 delle Condizioni, in ogni caso di cessazione del Contratto, il CLIENTE, esclusivamente se trattasi di Dispositivo installato a Tetto, potrà richiedere a CLOUDITALIA, ed entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta cessazione del Contratto, l'intervento di suoi Incaricati per la disinstallazione e conseguente restituzione del Dispositivo. In tal caso, CLOUDITALIA (o per essa l'Installatore) provvederà a contattare telefonicamente il CLIENTE al fine di concordare il giorno e l'ora del ritiro. Il costo dell'intervento, pari ad Euro 40,00, verrà addebitato al CLIENTE.

31.2 Laddove, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla cessazione del Contratto, il CLIENTE non abbia richiesto l'intervento di cui al precedente comma, il CLIENTE dovrà procedere in autonomia alla disinstallazione del Dispositivo e provvedere alla sua restituzione entro i successivi 15 (quindici) giorni. In caso di mancata restituzione del Dispositivo, CLOUDITALIA addebiterà al CLIENTE il costo del Dispositivo.

31.3 Nel caso di cui al comma 2 del presente articolo, il CLIENTE sin d'ora manleva CLOUDITALIA per ogni eventuale danno che lo stesso dovesse subire a causa delle operazioni di disinstallazione del Dispositivo.