

Condizioni generali di contratto per i servizi InRete

1. Definizioni

Nelle presenti condizioni generali di contratto, così come in ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti hanno il significato sottoindicato:

Carta dei Servizi – Il documento riportato sul sito www.retelit.it/it/informazioni/qualita-e-carta-dei-servizi che definisce gli impegni di RETELIT in relazione alla fornitura dei propri servizi, in quanto compatibili con le disposizioni delle condizioni generali di contratto e con le condizioni specifiche di servizio come di seguito definite;

Cliente – Il soggetto contraente che sottoscrive l'Ordine, con espressa esclusione di chiunque rientri nella definizione di "consumatore" ai sensi della normativa vigente;

Codice delle Comunicazioni Elettroniche – il D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259 e s.m.i.;

Condizioni Generali di Contratto o CGC– I presenti termini e condizioni contrattuali, che disciplinano la fornitura dei Servizi;

Condizioni Specifiche di Servizio o CSS – Le ulteriori condizioni che descrivono gli aspetti tecnici, procedurali, e le condizioni specifiche per l'erogazione dei servizi. In caso di contrasto anche parziale fra le previsioni di cui alle CGC e quelle di cui alle CCS, prevarranno quest'ultime;

Contratto – il contratto concluso fra le parti avente ad oggetto la fornitura dei servizi come

di seguito definiti, costituito dai documenti di cui all'Ordine;

Data di Inizio del Servizio - Data di attivazione del Servizio;

Retelit – Si intende la società Retelit Digital Services S.p.A. con sede legale in via Pola 9, 20124 Milano;

Ordine – Il documento sottoscritto dal Cliente, consistente nel modulo d'ordine riportante i Servizi ordinati dal Cliente, le Condizioni Specifiche di Servizio, le Condizioni Generali di Contratto, la Carta dei Servizi, nonché eventuali altri documenti di volta in volta indicati;

Ordine Accettato – L'Ordine che sia stato accettato da Retelit mediante semplice comunicazione o per fatti concludenti e che costituisce il Contratto concluso fra le Parti;

Parte/Parti - Il Cliente e Retelit, individualmente la "Parte" e, congiuntamente, le "Parti";

Servizi - I servizi di comunicazione elettronica, i servizi informatici e altri servizi ancillari forniti da Retelit ai propri clienti, oggetto del Contratto, come indicati nell'Ordine.

2. Oggetto del Contratto

2.1. Le CGC disciplinano il rapporto tra Retelit e il Cliente in ordine alla fornitura dei Servizi oggetto del Contratto.

2.2. Il Cliente prende atto che i Servizi verranno erogati secondo gli standard garantiti da Retelit, nei limiti e secondo le modalità stabilite dal Contratto.

2.3. Salvo diverso accordo scritto fra le Parti, il Cliente non acquisisce alcun titolo inerente o attinente alla rete di comunicazione elettronica di Retelit o a sue parti, agli

impianti o alle apparecchiature di proprietà di RETELIT stessa o utilizzati da quest'ultima per offrire i Servizi.

3. Conclusione del Contratto

3.1. Retelit si riserva, a propria discrezione, la facoltà di non concludere il Contratto ovvero di non attivare l'erogazione dei Servizi senza dover fornire alcuna giustificazione e senza che da ciò possa derivare alcuna responsabilità in capo alla stessa.

3.2. Qualora la conclusione del Contratto avvenga mediante mezzi di comunicazione a distanza quali, a titolo esemplificativo, via telefono, web tramite il portale www.retelit.it, il Cliente stesso si rende responsabile della veridicità delle informazioni fornite, mantenendo indenne RETELIT da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti e/o non veritieri. In tali casi, RETELIT richiederà, in ogni caso, la conferma della volontà inequivoca del Cliente di concludere il Contratto, mediante sottoscrizione dello stesso apposta su documenti analogici o, ove possibile, elettronici/digitali recante data e ora, da inviare a RETELIT nelle modalità dalla stessa indicate (se del caso anche per via telematica).

3.3. Ai fini dell'attivazione del Servizio, il Cliente dovrà, inoltre, fornire a RETELIT una copia leggibile di un suo valido documento di identità e del suo codice fiscale, nonché l'indicazione di una numerazione di telefonia mobile. Fermo quanto di seguito previsto in ordine alla conclusione del contratto, RETELIT procederà all'attivazione del Servizio solo dopo aver verificato l'esatta corrispondenza tra i dati anagrafici indicati dal Cliente e quelli riportati

nella copia del documento di identità del Cliente dallo stesso fornita.

3.4. Fermo quanto previsto al precedente art. 3.1, in particolare RETELIT si riserva di non concludere il Contratto ovvero di non attivare l'erogazione dei Servizi, qualora il Cliente:

a) non fornisca tutte le informazioni necessarie alla conclusione del Contratto;

b) risulti inadempiente nei confronti di RETELIT;

c) risulti che, a seguito di verifica, non possenga adeguati requisiti di affidabilità economica. In questi casi RETELIT potrà subordinare la conclusione del Contratto alla prestazione di idonee garanzie finanziarie.

3.5 Fermo restando il rispetto degli obiettivi e delle tempistiche di erogazione dei Servizi descritti nella Carta dei Servizi, RETELIT si riserva comunque la facoltà di subordinare la conclusione del Contratto ovvero l'attivazione dei Servizi alla prestazione di idonee garanzie finanziarie che potranno essere richieste anche nel corso della durata del Contratto.

4. Obblighi di informazione in favore del Cliente e valutazione delle esigenze del Cliente – Qualità del Servizio

4.1 In caso di Servizi che possano comportare il trasferimento da altro operatore, nella misura in cui quest'ultimo rientri nell'ambito di applicazione dell'Allegato B alla delibera 307/23/CONS, il Cliente verrà prontamente informato della cessazione del rapporto con il precedente fornitore, laddove confermi la volontà di cessare tutti i servizi di quest'ultimo; nonché, sarà reso edotto del fatto che l'eventuale l'esercizio del diritto di recesso, ai sensi dell'art. 52 del Codice del consumo, non comporterà, laddove richiesto

dal Cliente all'operatore *donating*, l'automatico ripristino del precedente rapporto contrattuale.

4.2 Il Cliente è informato ed invitato a prender visione della Carta dei Servizi, documento nel quale sono fornite le informazioni utili alla comprensione dei propri diritti, delle modalità di erogazione del servizio e quant'altro a supporto delle esigenze e delle istanze del Cliente, secondo la normativa vigente applicabile. Il Cliente è altresì invitato a scaricare e conservare copia della documentazione in oggetto. Si invita il Cliente a prender visione delle condizioni di portabilità e della procedura di migrazione, strutturata in conformità all'Allegato B alla delibera 307/23/CONS limitatamente ai Servizi ivi disciplinati, opportunamente descritti e disciplinati all'interno della Carta dei Servizi

4.3 Il Cliente è altresì invitato a prendere visione della documentazione relativa alla trasparenza tecnica, ove sono pubblicate le informazioni utili in ordine alla qualità ed ai profili tecnici dei servizi erogati, consultabile al seguente link <https://www.retelit.it/it/informazioni/trasparenza-tecnica>.

4.4 Spetta al Cliente valutare se le caratteristiche tecniche dei Servizi soddisfino le sue esigenze e verificare se dispone degli eventuali prerequisiti tecnici e funzionali necessari o richiesti da RETELIT per la fornitura dei Servizi.

4.5 Se i Servizi forniti rivestono importanza fondamentale per l'attività del Cliente, quest'ultimo è obbligato a dotarsi, a propria esclusiva cura e spese, di adeguate misure

4.6 Resta inteso che RETELIT non presta alcuna garanzia, esplicita o implicita, relativa alla qualità dei Servizi, fatta eccezione per quanto indicato nella Carta dei Servizi e nella sezione Trasparenza Tecnica, accessibile al link <https://www.retelit.it/it/informazioni/trasparenza-tecnica>

5. Fornitura dei Servizi

5.1. Fatto salvo quanto previsto dall'art. 12 della Carta dei Servizi in quanto compatibile, RETELIT ha facoltà di sospendere in tutto o in parte la fornitura dei Servizi ed eventualmente disinserire, interrompere e/o bloccare l'accesso in linea e/o rimuovere gli apparati e/o dati del Cliente dai propri impianti e rete nei seguenti casi:

a) nel caso di mancato o ritardato pagamento, secondo quanto stabilito al successivo articolo 7 e salve le eccezioni ivi previste;

b) in caso di provvedimento da parte di Autorità governative e/o indipendenti, o per adempiere a un ordine dell'Autorità giudiziaria;

c) nel caso in cui la qualità e la disponibilità dei Servizi forniti da RETELIT anche ad altri clienti si degradino a causa di malfunzionamenti per causa, diretta o indiretta, imputabile al Cliente;

d) nel caso in cui la condotta del Cliente o di suoi clienti, associati o subcontraenti, produca o minacci di produrre effetti negativi sulla qualità e disponibilità dei Servizi forniti da RETELIT anche ad altri clienti o esponga RETELIT o suoi associati o subcontraenti a responsabilità civile o penale, richieste di indennizzo e/o risarcimento danni;

e) nel caso in cui gli apparati del Cliente installati

presso i sistemi di rete e informativi di RETELIT minaccino la salute delle persone;

f) in caso di interventi tecnici anche per guasto alla rete ed agli apparati, e/o di manutenzione ordinaria che, laddove possibile (esclusi, pertanto gli interventi straordinari), saranno comunicati al Cliente con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso;

g) in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, nel caso in cui sia rilevato un traffico voce/dati anomalo, per direttrice o per volume, rispetto al profilo medio della tipologia di Cliente;

h) in tutti gli altri casi previsti dalla legge, o nel caso di violazione di leggi o regolamenti vigenti da parte del Cliente.

5.2. I Servizi saranno ripristinati, per quanto possibile, entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione secondo il precedente paragrafo 5.1.

5.3. Eventuali danni arrecati agli apparati/prodotti di proprietà di RETELIT, anche qualora non imputabili al Cliente ma da quest'ultimo non tempestivamente comunicati ad RETELIT stessa, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente. Pertanto, in tali casi, ove a seguito di detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, RETELIT non potrà esserne considerata responsabile, fermo ogni diritto risarcitorio.

5.4 Nel caso di sospensione dei Servizi per i motivi di cui alle lettere b), c), d), e), h) del precedente paragrafo 5.1, RETELIT si riserva il diritto di cessare permanentemente la fornitura dei Servizi e di risolvere il Contratto ex art. 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di trenta (30) giorni.

6. Corrispettivi e fatturazione

6.1. Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro i termini indicati nell'Ordine Accettato e nelle relative fatture.

6.2. Il Cliente è invitato a prender visione di quanto pubblicato nella sezione relativa alla trasparenza tariffaria, accessibile mediante il seguente

link <https://www.retelit.it/it/informazioni/trasparenza-tariffaria>. Il Cliente è invitato a prender visione del Prospetto delle condizioni economiche applicate ai servizi di connettività Internet ed ai servizi di Fonia Voip, in aderenza alla Delibera 252/16/CONS.

6.3. Salvo che sia diversamente stipulato per iscritto, alla fatturazione si applicano i principi sottoelencati:

a) i corrispettivi una tantum saranno fatturati alla Data di Inizio del Servizio;

b) i canoni ricorrenti saranno fatturati bimestralmente in anticipo, a partire dalla Data di Inizio del Servizio;

c) altri costi a carico del Cliente per l'uso di apparati di RETELIT o per consumi saranno fatturati posticipatamente a consuntivo.

6.4. L'importo addebitato in fattura sarà maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge.

6.5. Nel caso in cui il ritardo nel rilascio del Servizio sia ascrivibile a responsabilità del Cliente, RETELIT si riserva il diritto di fatturare dal giorno in cui il Servizio sarebbe stato rilasciato qualora detto ritardo non si fosse verificato.

6.6. Eventuali reclami in merito agli importi

fatturati dovranno essere inoltrati a RETELIT entro 30 giorni, a pena di decadenza, dall'emissione della fattura all'indirizzo pec e secondo le modalità indicate al successivo articolo 20. In assenza di reclamo entro il termine sopra indicato le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

7. Effetti del ritardato o mancato pagamento e facoltà di sospensione e risoluzione

7.1. Fatto salvo il disposto di cui all'art. 7 dell'Allegato B alla delibera 307/23/CONS, la cui applicazione è comunque prevalente a quanto di seguito dettagliato in rapporto ai servizi che rientrano nell'ambito di applicazione della citata regolamentazione, in caso di ritardato o mancato pagamento da parte del Cliente delle somme dovute, si applicherà la seguente procedura nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche:

a) Primo ritardo nel pagamento. Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, RETELIT invierà sollecito scritto al Cliente. Il Cliente dovrà provvedere al pagamento entro 15 giorni dalla ricezione di detto sollecito, trascorsi inutilmente i quali RETELIT si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi previa comunicazione scritta al Cliente.

b) Reiterati ritardi nel pagamento. Qualora il Cliente non abbia pagato ovvero abbia pagato con un ritardo superiore a 30 giorni due delle ultime sei fatture annuali, anche non

consecutive, RETELIT si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei Servizi, previa comunicazione scritta, il giorno immediatamente successivo a quello della scadenza dell'ultima fattura in ordine di tempo.

7.2. La sospensione dell'erogazione dei Servizi disposta ai sensi del precedente paragrafo 7.1, non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante il periodo di sospensione.

7.3. In caso di ritardo nel pagamento, RETELIT si riserva inoltre di:

a) addebitare un'indennità di mora nella misura prevista dall'articolo 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 su tutti gli importi non pagati a far data dal giorno successivo al termine di pagamento indicato nella fattura;

b) addebitare costi ragionevoli di esazione, spese legali e di sospensione/riattivazione del servizio.

c) condizionare la fornitura anche di altri eventuali servizi al previo pagamento degli arretrati e di altri oneri dovuti.

7.4. Per ottenere la riattivazione dei Servizi, il Cliente è tenuto a corrispondere integralmente e tempestivamente a RETELIT le somme dovute a qualsiasi titolo, ragione o causa.

7.5. In caso di sospensione del Servizio ai sensi del precedente articolo 7.1, RETELIT potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

8. Durata del Contratto – Recesso – Risoluzione, Modifica unilaterale delle condizioni di contratto

8.1. Il Contratto avrà efficacia dalla data

della accettazione dell'Ordine da parte di RETELIT e durata come prevista in Ordine. Tuttavia, anche in mancanza di accettazione espressa, si intende concluso al momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Retelit. La data di attivazione dei Servizi è altresì rilevabile nella prima fattura. L'efficacia del Contratto è subordinata all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnico-organizzative che RETELIT non è in grado di effettuare prima dell'attivazione del/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 alcuna validità ed efficacia e non sarà vincolante in alcun modo né per il Cliente né per RETELIT, i quali, conseguentemente, non avranno reciprocamente nulla da pretendere l'uno nei confronti dell'altro, a qualsivoglia titolo o ragione, né sussisterà alcun vincolo contrattuale, né alcuna responsabilità di alcun genere (neppure precontrattuale) di una Parte nei confronti dell'altra Parte.

8.2. A seguito della conclusione del Contratto, il Cliente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal Contratto dandone comunicazione a RETELIT, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, all'indirizzo pec: servizioclienti@pec.retelit.it. Il Cliente ha, inoltre, la possibilità di recedere tramite raccomandata con ricevuta di ritorno da spedire all'indirizzo Retelit Digital Services S.p.a., via Pola 9, Milano - 20124. In caso di recesso e nel caso di cessazione a qualsiasi titolo del Contratto (ivi espressamente compresi la cancellazione dal registro delle imprese per le società e ditte individuali, o la cancellazione dall'albo/registo professionale) saranno

comunque dovuti i costi di disattivazione se contrattualmente previsti, come indicato nella sezione "Trasparenza Tariffaria" presente sul sito web di RETELIT (www.retelit.it/it/informazioni/trasparenza-tariffaria).

8.3 Come meglio precisato al successivo art. 12, RETELIT si riserva in ogni caso il diritto di modificare unilateralmente le specifiche tecniche dei servizi, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le condizioni di Contratto, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificamente indicate nella comunicazione da inviarsi al Cliente. Quando in particolare la modifica comporti un aumento del prezzo dei servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, quest'ultimo avrà la facoltà di recedere dal Contratto entro sessanta (60) giorni decorrenti dal ricevimento della comunicazione senza costi aggiuntivi. In mancanza di recesso entro il termine concesso, le modifiche si intenderanno approvate e saranno vincolanti per il Cliente.

8.4 In caso di discrepanza significativa, continuativa o frequentemente ricorrente, rispetto agli effettivi valori delle velocità minime della connessione a Internet in download e upload, del ritardo massimo di trasmissione dati o del tasso massimo di perdita dei pacchetti e la prestazione indicata nel contratto, il Cliente ha diritto di recedere dal contratto, ai sensi dell'art. 6 bis dell'Allegato B alla delibera 307/23/CONS, dandone comunicazione a RETELIT, con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, all'indirizzo pec: servizioclienti@pec.retelit.it, senza alcun costo aggiuntivo, fatto salvo il diritto agli indennizzi

previsti dalla regolamentazione di settore per gli eventuali disservizi subiti.

8.5 In caso di vendita dei servizi nella formula di pacchetti, che rientrino nell'ambito di applicazione dell'Allegato B della delibera 307/23/CONS, qualora il pacchetto comprenda almeno un servizio di accesso a Internet o un servizio di comunicazione interpersonale basato sul numero accessibile al pubblico, ed il Cliente avesse il diritto di risolvere, in virtù del presente Contratto, un qualunque elemento del pacchetto prima della scadenza contrattuale concordata per ragioni di mancata conformità al contratto o di mancata fornitura come prevista nel presente Contratto e nella documentazione di supporto di volta in volta prevista, lo stesso avrà il diritto di risolvere il contratto in relazione a tutti gli elementi del pacchetto.

8.6 Oltre alle altre ipotesi previste in Contratto, RETELIT avrà facoltà di risolvere il Contratto stesso ai sensi e per gli effetti dell'1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, nei seguenti casi:

- a) avvenuta cessione a terzi o cessazione dell'attività imprenditoriale e/o professionale del Cliente;
- b) violazione degli obblighi di custodia e conservazione degli apparati forniti da RETELIT.

8.7 RETELIT avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1467 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, nel caso in cui siano riscontrate problematiche tecniche che rendano eccessivamente onerosa la sua esecuzione.

9. Effetti della cessazione anticipata dei servizi

9.1. Nel caso di cessazione anticipata del Servizio rispetto all'eventuale termine previsto nell'Ordine o in caso di risoluzione del Contratto come previsto nei precedenti paragrafi 5.4, 7.5, 8.6 e 8.7, il Cliente dovrà versare a RETELIT tutti i pagamenti maturati alla data di risoluzione del contratto.

9.2. Se il Cliente ha richiesto a RETELIT la fornitura di un router, in caso di mancata restituzione entro il termine di 30gg dalla risoluzione del Contratto, RETELIT potrà addebitare al Cliente per ciascun apparato non restituito, una penale il cui importo sarà definito secondo i parametri e le modalità indicate sul sito www.retelit.it nella pagina "Trasparenza Tariffaria"

(www.retelit.it/it/informazioni/trasparenza-tariffaria). Resta ferma, in ogni caso, la possibilità di RETELIT di recuperare il proprio apparato attraverso personale autorizzato presso la sede del Cliente.

9.3. Al momento della restituzione, il Cliente dovrà allegare il DDT (documento di trasporto) e inserire le seguenti informazioni:

- a) Mittente: dati del Cliente e il relativo Codice Cliente;
- b) Destinatario: RETELIT RESI c/o SIFTE BERTI SPA VIA PADRE BARANZATO ROBERTO, 1 - 13100 VERCELLI (VC) ;
- c) Contenuto: N° Colli/Buste = 1 Collo; Peso (Kg).

9.4 Se il Cliente è già in possesso di un router di sua proprietà, RETELIT gli comunicherà le credenziali (login e password) per l'utilizzo dell'apparato.

10. Limitazioni di responsabilità, indennizzi e manleva

10.1. RETELIT non sarà responsabile dei malfunzionamenti dei Servizi e/o dei ritardi della loro erogazione quando:

- a) dipendano da azioni o omissioni del Cliente, suoi dipendenti e/o personale terzo sotto la sua autorità, e/o suoi clienti;
- b) gli stessi non possano essere risolti perché il Cliente rifiuta l'accesso alla propria rete e/o ai propri apparati per consentire le operazioni di diagnosi e riparazione;
- c) si verifichino durante i periodi di manutenzione programmata e comunicata in anticipo al Cliente;
- d) siano dovuti a eventi di forza maggiore di cui al successivo articolo 11;
- e) siano il risultato di una sospensione del Servizio ai sensi degli articoli 5 e/o 7.
- f) dipendano da interruzione totale o parziale del servizio 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, o a interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica.

10.2 Ferme restando le previsioni del precedente paragrafo 10.1 e con la sola eccezione del caso di dolo o colpa grave da parte di RETELIT, quest'ultima non sarà responsabile per alcuna perdita, danno o spesa, compresi, senza limitazione, perdita di lucro, di ricavi, di dati informatici, di avviamento commerciale, o alcuna forma di danno indiretto

o emergente, danni di ogni tipo a beni e/o persone, danni reputazionali o di immagine, che derivino dalla mancata disponibilità, ritardo, interruzione e/o malfunzionamento dei Servizi.

10.3 Retelit applicherà, laddove dovuti, gli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi, esclusivamente per fatto ad essa imputabile. Tali indennizzi potranno essere connessi direttamente al pregiudizio arrecato caso per caso al Cliente ovvero potranno essere automatici, come previsto all'articolo 3 dell'Allegato "A" Delibera 347/18/CONS "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche". Per maggiori dettagli si rimanda all'art. 7 della Carta dei Servizi.

10.4 La procedura di richiesta di indennizzo, ai sensi del presente paragrafo 10.3 e dell'art. 7 della Carta dei Servizi, dovrà essere attivata dal Cliente attraverso un reclamo scritto nelle modalità indicate al successivo articolo 20.

10.5 Gli indennizzi elencati nella Carta dei Servizi sono esclusi se il Cliente non ha segnalato, a pena di decadenza, il disservizio a RETELIT entro 3 (tre) mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

10.6 Il Cliente si impegna a difendere, risarcire e tenere indenni RETELIT, i suoi dipendenti, sub-contraenti, agenti e rivenditori, da qualunque e ogni responsabilità, costi e spese, comprese ragionevoli spese legali, inerenti o dovuti a:

a) qualunque inadempimento da parte del Cliente;

b) uso dei Servizi da parte di soggetti terzi in forza di loro sub-fornitura da parte del Cliente;

c) atti o omissioni del Cliente (o di terzi a cui il Cliente fornisce i Servizi o ne consente l'uso) in relazione all'installazione, manutenzione, presenza, uso o rimozione di apparati e/o sistemi informativi;

d) ogni doglianza e/o domanda di terzi cui il Cliente fornisca i Servizi;

e) azioni scaturenti dalla violazione di diritti di proprietà intellettuale appartenenti a soggetti terzi da parte del Cliente;

f) la lesione personale o la morte di persone, dovuti ad atto volontario o omissione del Cliente, di suoi impiegati, sub-contrattanti e/o agenti;

g) la perdita e/o il danneggiamento di beni mobili o immobili dovuti ad atto volontario o omissione del Cliente, di suoi impiegati, sub-contrattanti e/o agenti.

h) smarrimento da parte del Cliente o sottrazione da parte di terzi, delle credenziali di accesso fornite da RETELIT per l'utilizzo del Servizio (login e password).

11. Forza maggiore

RETELIT non sarà responsabile della mancata totale o parziale esecuzione del Contratto per cause di forza maggiore, quali, a titolo di esempio, incendi, inondazioni, calamità naturali, tagli di cavi o fibra, periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica, eventi atmosferici avversi, sommosse e scioperi, pandemie, atti governativi e/o delle

autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, atti di terrorismo. Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, RETELIT farà ogni sforzo ragionevole per minimizzarne gli effetti, dandone comunicazione al Cliente con le modalità consentite dalle circostanze.

12. Variazioni

12.1 RETELIT si riserva il diritto di modificare i termini e le condizioni del Contratto, nonché di modificare le specifiche tecniche per l'erogazione dei Servizi, in base all'evoluzione tecnologica, o per esigenze economiche o tecniche, dandone preventiva comunicazione scritta al Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni. Qualora il Cliente non accetti la variazione, potrà esercitare il diritto di recesso a mezzo di comunicazione a RETELIT nelle modalità di cui al successivo articolo 20, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricezione della comunicazione di variazione, senza alcun onere o responsabilità in capo a RETELIT stessa e al Cliente.

12.2 Nel caso in cui una o più disposizioni del presente Contratto diventino in qualsiasi misura invalide e/o inefficaci anche a seguito di una variazione del quadro legislativo, le disposizioni restanti non saranno colpite da tale invalidità e/o inefficacia, e ogni diversa disposizione del Contratto rimarrà pertanto pienamente valida ed azionabile compatibilmente alla modifica normativa.

13. Rappresentanza

Salvo che sia diversamente stipulato per iscritto, nessuna Parte potrà assumere impegni o svolgere un ruolo di rappresentanza per conto dell'altra.

14. Trasferibilità e cedibilità a terzi

14.1 Il Cliente autorizza sin d'ora RETELIT a cedere il presente Contratto a terzi, nonché a cedere a terzi, in tutto o in parte, i crediti vantati in virtù del medesimo. In caso di cessione dei crediti, RETELIT ne darà comunicazione al Cliente ai sensi dell'art. 1264 c.c.

14.2 Qualunque diritto concesso da RETELIT al Cliente per l'uso dei Servizi è strettamente personale. Il Cliente non può cedere – sia a titolo oneroso che gratuito - tale diritto, anche mediante cessione del Contratto, o rendere in qualunque altro modo disponibile a terzi i Servizi a lui forniti, salvo espresso diverso accordo che risulti da atto scritto.

15. Legge applicabile, foro competente e procedure di conciliazione

15.1 Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana.

15.2 Ogni controversia relativa all'interpretazione e/o esecuzione del presente contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

15.3 Eventuali controversie tra RETELIT e il Cliente in ordine all'erogazione dei Servizi di cui al presente contratto saranno risolvibili secondo il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS. 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 suddetta Delibera.

16. Trattamento dei dati personali

16.1 Il trattamento dei dati personali conferiti dal Cliente per l'attivazione dei Servizi sarà svolto nel rispetto del Regolamento 2016/679/EU (o "GDPR") e delle ulteriori disposizioni normative vigenti in ambito nazionale e comunitario, in materia di protezione dei dati personali.

16.2 I dati personali saranno trattati per finalità connesse alla fornitura dei Servizi oggetto del Contratto e secondo quanto previsto nell'Informativa privacy disponibile alla pagina www.retelit.it/it/privacy.

16.3 Le Parti riconoscono che in riferimento a determinati Servizi erogati da Retelit, questa potrà trattare dati personali per conto del Cliente che, in qualità di Titolare o di Responsabile del trattamento, nominerà Retelit rispettivamente Responsabile o Sub-responsabile del trattamento, in linea con l'articolo 28 del GDPR.

16.4 Tale designazione sarà formalizzata mediante la sottoscrizione dell'atto di "Nomina a Responsabile e/o Sub-Responsabile del trattamento", che costituirà allegato e parte integrante del presente Contratto e disciplinerà i relativi obblighi e responsabilità delle Parti in materia di protezione dei dati personali.

17. Diritti di proprietà intellettuale, licenze d'uso

17.1 Laddove RETELIT fornisca al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro apparato logico e/o fisico necessari per la fruizione dei Servizi, eventuali diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di

RETELIT ovvero dei suoi licenzianti. Alla cessazione del presente Contratto tali diritti di proprietà intellettuale non si intenderanno trasferiti al Cliente, che dovrà cessarne ogni uso in via definitiva.

17.2 Il Cliente, salvo esplicita autorizzazione da parte di RETELIT, non potrà riprodurre, duplicare, decodificare ovvero consentire che altri reproducano o duplichino o decodifichino totalmente o parzialmente il contenuto dei software, pacchetti e/o supporti informatici e ogni altro apparato logico e/o fisico (inclusi i relativi manuali d'uso) o concessi da parte di RETELIT per la fornitura dei Servizi, cederli a titolo oneroso o gratuito ovvero consentirne l'uso da parte di terzi.

17.3 La proprietà degli apparati noleggiati e/o forniti in comodato d'uso e del relativo software in essi incorporato è e resta di RETELIT e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale e nessun diritto o licenza sugli stessi è concesso al Cliente, salvo per l'uso espressamente consentito nell'ambito del Contratto e ai soli fini della fruizione del Servizio.

18. D. Lgs. 231/01

RETELIT ha adottato un Codice Etico e invita il Cliente a prenderne visione sul proprio sito www.retelit.it. ciascuna parte si impegna a tenere un comportamento conforme alle previsioni in esso contenute.

Ciascuna delle Parti al fine di garantire un comportamento eticamente corretto e perseguire il rispetto dei principi di legittimità, correttezza e trasparenza nello svolgimento

della propria attività si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per prevenire i reati previsti dal D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231 recante la "Disciplina della responsabilità amministrativa delle Persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni anche prive di personalità giuridica".

19. Pubblicità e segni distintivi

Il Cliente dovrà ottenere il preventivo consenso scritto di RETELIT per l'eventuale utilizzo di segni distintivi di quest'ultima su propri materiali fisici e/o digitali.

Impregiudicato quanto sopra, il Cliente acconsente all'utilizzo da parte di RETELIT del proprio nome e alla descrizione sommaria delle attività di cui al Contratto nella lista delle esperienze aziendali elencate nelle proposte commerciali fatte a terzi, inclusi enti pubblici per la partecipazione a bandi, gare etc.

20. Reclami

Eventuali reclami possono essere portati a conoscenza di RETELIT e inoltrati nelle seguenti modalità: chiamando da rete nazionale il numero verde 800.585.383, inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica reclami@retelit.it, PEC servizioclienti@pec.retelit.it e per iscritto all'indirizzo RETELIT, direzione Affari Regolamentari e Legali, Via Pola, 9 - 20124 Milano.

I termini e le modalità di gestione dei reclami sono indicati all'art 6 della Carta dei Servizi.

21. Conformità alle sanzioni internazionali e ai controlli sulle esportazioni

Il Cliente garantisce che rispetterà in ogni momento tutti i regolamenti e i divieti applicabili gestiti dalle Nazioni Unite, dall'Unione Europea, dal Regno Unito, dagli Stati Uniti e da altre giurisdizioni applicabili in materia di misure antiterrorismo, sanzioni, embarghi commerciali, controlli sulle esportazioni e sul commercio (compresi, a titolo esemplificativo, i controlli sulle esportazioni gestiti dall'Unione Europea e dall'U.S. Department of Commerce Bureau of Industry), collettivamente le "Sanzioni", e che né esso, né le sue controllate o affiliate, né i rispettivi funzionari, direttori o dipendenti sono attualmente: (i) inclusi in elenchi di parti soggette a restrizioni ai sensi delle Sanzioni; (ii) situati in una giurisdizione soggetta a sanzioni globali ai sensi delle Sanzioni; (iii) posseduti per il cinquanta per cento o più da qualsiasi persona identificata in (i) o (ii); o (iv) o coinvolta in violazioni, indagini governative o azioni esecutive relative alle Sanzioni. Il Cliente si impegna inoltre

a non esportare o riesportare qualsiasi Prodotto o Servizio (beni, tecnologia o software) fornito da RETELIT verso cittadini di terze parti in violazione di qualsiasi controllo sulle esportazioni amministrato dall'Unione Europea, dal Regno Unito, dagli Stati Uniti o da qualsiasi altra giurisdizione applicabile, con particolare ma non esclusivo riferimento a Prodotti/Servizi a duplice uso (e cioè che possano essere utilizzati per usi civili e militari). L'inosservanza di una qualsiasi delle previsioni precedenti costituisce un grave inadempimento degli obblighi di cui al Contratto e legittima RETELIT a risolvere lo stesso con effetto immediato mediante semplice comunicazione scritta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 cod. civ., fatto salvo il risarcimento di ogni danno eventualmente procurato.

22. Clausole a specifica approvazione ex art. 1341 c.c.

Con riferimento alle clausole vessatorie ex art. 1341 e 1342 c.c., si rinvia al Modulo d'ordine (anagrafica pagamento accettazione).