# CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

## DEFINIZIONI

Times Europe Srl con la definizione di Application Server Provider identifica una gamma di servizi informatici e di telecomunicazioni sviluppati per offrire una convergenza di applicazioni evolute fruibili dal Cliente per migliorare la produttività, regolati dalla condizioni generali che seguono.
In particolare si intendono regolati dal presente contratto i seguenti specifici servizi, meglio descritti nei relativi allegati tecnici economici sottoscritti dal cliente e parte integrante del presente contratto:

A) Housing: affitto di uno spazio fisico presso data center individuato da Times Europe Srl ove il cliente colloca un proprio server e/o macchina;
B) Hosting: affitto di uno spazio condiviso su infrastruttura server e applicativi Software per il loro funzionamento di proprietà di Times Europe Srl per la pubblicazione di materiale (ad es.: Posta Elettronica- siti Internet);
C) Server Virtuale: affitto di uno spazio virtuale rilasciato su un Server-Blade con Sistema Operativo preinstallato da Times Europe Srl in completa gestione dal Cliente, sul quale lo stesso installerà le proprie applicazioni;
D) Server Fisico: affitto di un server fisico;
E) Servizio di Backup, sincronizzazione, accesso remoto dati su server Virtuale: oltre a quanto previsto dal servizio c) al cliente viene messo a disposizione un servizio di Backup per la conservazione ed il salvataggio dei dati;
F) Backup dati - replica geografica su secondo sito - data center: oltre a quanto previsto dal servizio il server virtuale viene replicato ad oltre 40 km di distanza dal server utilizzato per il servizio indicato alla lettera E) e reso operativo in caso di necessità e su richiesta esplicita avanzata a Times Europe Srl dal cliente;
G) Realizzazione Siti Web: Progettazione e sviluppo della grafica e struttura di organizzazione dei contenuti testuali e multimediali di un sito web aziendale;
H) Webmarketing: attività di promozione della presenza web del Cliente su: motori di ricerca web (Google®, Bing®), social media (Facebook®, Linkedin®);
I) Servizio ARCA: backup, sincronizzazione, accesso remoto tramite applicazione dedicata dei dati aziendali residenti su pc di lavoro e workstation;
J) Servizio Newsletter: predisposizione form personalizzato per invio e controllo esito di newsletter commerciali.

## 1. OGGETTO

1.1 Il CLIENTE (come sopra specificato) e Times Europe Srl, in persona del legale rappresentante sig. Bruno Pianetti (per dati e riferimenti si veda art. 15) premesso che:
1.2 Planetel in forza di appropriati contratti con primari fornitori nazionali ed internazionali di servizi telefonici e dati, fissi, mobili, radio Wi-Fi, HiperLan, Wi-Max, PDH tra loro collegati (di seguito detti Operatori), dispone di un collegamento diretto tra la rete mondiale Internet ed i propri apparati telematici (di seguito detti server) nonché di un collegamento diretto dei medesimi alle linee telefoniche locali siano esse fisse o mobili.
1.3 Natura, qualità, tipologia, dettagli tecnici, modalità di erogazione e corrispettivo di tali servizi sono dettagliati nell' allegato tecnico, parte integrante del presente contratto, sottoscritto dal cliente e reperibile sul sito www.times.it.
1.4 Planetel dispone quindi di un servizio di collegamento Internet , di collegamento via linea telefonica con i propri clienti (di seguito detta Intranet) e di un collegamento di terze persone alla rete del F. e dei propri C. tramite altri carrier (di seguito detta Extranet) Il F. mette pertanto a disposizione del C. i servizi connaturati alla rete mondiale Internet, nonché alla succitata rete Intranet ed Extranet, dietro pagamento di adeguato corrispettivo.
1.5 Planetel dispone di un infrastruttura per gestire con propri apparati i servizi di base (SNMP server, SMTP server, Syslog server, DNS server, network management system) necessari a erogare le applicazioni web dei propri clienti.
1.6 Il Cliente (C.) si è dichiarato interessato alla conclusione di un accordo, avente ad oggetto la prestazione di servizi su Internet, Hosting web, Caselle e-mail e ogni applicazione che implichi l'utilizzo della rete Internet, con Planetel, riconosciuta come partner affidabile, oltre che per la lunga e positiva esperienza acquisita nel settore, anche per l'ampio impiego di uomini e mezzi qualificati abitualmente utilizzati nella propria attività ordinaria;
1.7 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, le specifiche tecniche e d'installazione, concordate e indicate a pag. 1 e nel prospetto tecnico , costituiscono un corpo unico di norme (collettivamente denominato "Contratto") a disciplina del rapporto tra Planetel e il Planetel e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria e inscindibile.

## 2. MODALITÀ DI CONCLUSIONE DEL CONTRATTO

2.1 Il CLIENTE potrà richiedere il Servizio compilando in ogni sua parte il presente contratto e i relativi allegati, e inviandoli a Planetel all'indirizzo indicato all'art. 15 del presente Contratto anticipandoli eventualmente a mezzo fax, consegnandone una copia in originale entro 15 giorni lavorativi dall'invio.
2.2 Il recapito dei prodotti avviene presso l'indirizzo di spedizione indicato dal cliente e viene effettuato a mezzo corriere fino a una quantità di 10 Kg, oltre i quali il Cliente è tenuto a prendere accordi specifici con Times Europe Srl o di soggetti terzi incaricati da Times Europe Srl.
2.3 I tempi di consegna dei prodotti: sono di 5 giorni per l'Italia, dalla data di ricevimento dell'ordine da parte di Planetel srl. I tempi sono indicativi e non strettamente vincolanti per Planetel srl
2.4 In caso di indisponibilità di uno o più prodotti successiva all'ordine, Planetel srl può procedere alla spedizione degli altri prodotti ordinati dal cliente. La consegna parziale è ritenuta valida e non dà diritto al cliente al rifiuto della consegna, a risarcimenti o indennizzi.
2.5 Al momento della consegna, la proprietà e il rischio relativi al trasporto dei prodotti si trasferiscono al cliente.
2.6 Nel caso di indicazione dell'indirizzo di consegna errato, viene aperta da parte del corriere una pratica di giacenza i cui oneri, di seguito dettagliati, sono a carico dell'acquirente: - apertura giacenza, 6,18 €; - fino al 4° giorno di giacenza 2,78 € e dal 5° in poi 0,36 € aggiuntivi al giorno. Tali importi verranno regolarmente fatturati separatamente all'acquirente.
2.7 Il costo della spedizione è incluso nel prezzo della singola offerta.

## 3. ATTIVAZIONE, INSTALLAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Il Servizio verrà attivato da Planetel indicativamente entro il termine di 30 giorni lavorativi e decorrente dalla ricezione del contratto, così come indicato all'art. 2.1
3.2 L'efficacia del Contratto è subordinata all'esito positivo delle verifiche tecniche, che Planetel effettuerà ricevuto il contratto in originale;
3.3 Qualora dette verifiche avessero esito negativo, il Contratto si intenderà inefficace e, dunque, non vincolante in alcun modo né per Planetel né per il CLIENTE, i quali conseguentemente non avranno reciprocamente nulla a che pretendere a qualsivoglia titolo o ragione con riferimento al Contratto.
3.4 Planetel ha la facoltà di subappaltare a terzi l'esecuzione di prestazioni necessarie alla messa in opera e mantenimento del Servizio, servendosi di personale qualificato per assicurare il corretto esercizio del Servizio in oggetto.
3.5 Planetel non sarà responsabile dei danni derivanti al CLIENTE od a terzi a causa della non attivazione, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento del Servizio che sia imputabile al fatto del CLIENTE e/o al fatto di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.
3.6 Le presenti condizioni generali hanno per oggetto le norme per l'abbonamento al servizio telematico Internet e le condizioni con cui Planetel mette a disposizione, a fronte del corrispettivo pattuito, lo spazio Web nell'ambito della Intranet / Internet. Il Cliente richiederà a Planetel, seguendo le procedure di richiesta, la registrazione o il trasferimento di uno o più dominii a sua scelta. Tale registrazione avverrà in base alle 'Regole di Naming' stabilite dalla "Registration Authority Italiana" o di altra nazionalità scelta dal Cliente che si impegna a fornire a Planetel tutta la documentazione necessaria per effettuare tale operazione sui domini.

## 4. UTILIZZO E SOSPENSIONE DEL SERVIZIO ED OBBLIGHI DEL CLIENTE

4.1 Il CLIENTE si impegna ad osservare le modalità di utilizzo di tali servizi con il massimo scrupolo , nel rispetto della legislazione presente.
4.2 Il CLIENTE garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche fornitegli da Planetel tramite l'impiego della propria Password è originale, con 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;
4.3 IL CLIENTE terrà indenne Planetel da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre la manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei suoi confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al CLIENTE medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del CLIENTE ed alle garanzie prestate con sottoscrizione del Contratto medesimo;
4.4 È espressamente esclusa ogni responsabilità di Planetel per ogni informazione pubblicata nello Spazio Web a disposizione del CLIENTE. Qualora le informazioni abbiano carattere di pubblicità, il CLIENTE garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia e si obbliga a considerare vincolanti le regole del Codice di Autodisciplina Pubblicitaria. Qualora le informazioni abbiano carattere di stampa o di stampato ai sensi delle vigenti leggi, a queste si applicheranno le disposizioni vigenti in materia di stampa e i relativi adempimenti saranno di esclusivo onere del CLIENTE.
4.5 Il CLIENTE prende atto che Planetel avrà il diritto di:
   A) interrompere l'utilizzo del servizio, senza incorrere in alcuna responsabilità, per necessità di manutenzione o miglioramento delle proprie apparecchiature. Verrà data un'informativa al CLIENTE sulla durata di dette operazioni.
   B) di correggere, cancellare modificare in tutto o in parte qualunque informazione, con eccezione della posta elettronica, immessa sull'area pubblica fornita allo stesso da chiunque, nel caso in cui queste pregiudichino la sicurezza della rete, violino diritti di terzi o contengano virus.
4.6 Il Cliente conviene che il registro elettronico del funzionamento di Internet, generato e conservato a cura di Planetel, costituisce piena ed incontrovertibile



Sede Legale ed Operativa: Via Boffalora, 4 - 24048 Treviolo (BG) - Recapiti Amministrazione: Tel.: 035204094 Fax: 035204098 - email: amministrazione@times.it - PEC: times@pecm.it - Recapiti Assistenza: Tel.: 035204095 Fax 035204065 email: helpdesk@times.it - Reg. Imp. di BG - CF e P.IVA: 03163220167- REA n° 354758 - Cap. Soc. € 90.000 i.v.
www.times.it www.wifox.it

prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente nell'utilizzo di Internet e delle modalità e durata delle connessioni effettuate dal Cliente al servizio Internet.

4.7 Il Cliente mantiene la proprietà dei testi e dei programmi che immette in Internet, e ogni diritto connesso. È espressamente esclusa ogni responsabilità di Planetel per i casi di pubblicazione non autorizzata, da parte di terzi, dei testi immessi dal Cliente in qualsiasi area Internet, Intranet ed Extranet, pubblica o privata. Il materiale proveniente da Internet può essere conservato nella memoria dell'elaboratore del Cliente, manipolato, analizzato, stampato e riprodotto sullo schermo a esclusivo beneficio del Cliente stesso che non potrà ridistribuire o ritrasmettere direttamente e senza ulteriore rielaborazione alcuna informazione ricevuta tramite Internet e nemmeno Planetel avrà il diritto, non esclusivo, di pubblicare e distribuire in tutto il mondo, con ogni mezzo, in ogni lingua ed associato al nome del Cliente, qualunque materiale (inclusi testi, programmi, sequenze di controllo per strumenti musicali e procedure informatiche) immesso dal Cliente in aree o rubriche pubbliche di Internet. Il Cliente autorizza Planetel a far uso, a fini promozionali del sistema Internet, del marchio e della denominazione sociale del Cliente medesimo, e autorizza altresì Planetel a riprodurre le informazioni, in tutto o in parte, nell'ambito del sistema Internet.

## 5. DATI FORNITI DAL CLIENTE

5.1 Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il CLIENTE dovrà fornire a Planetel i propri dati identificativi, gli indicativi geografici (numeri telefonici ed indirizzo).

5.2 Al fine di evitare sospensioni o interruzioni del Servizio, le eventuali variazioni relative ai dati sopra indicati, dovranno essere prontamente comunicate a Planetel all'indirizzo di cui all'art. 15.

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

## 6. FUNZIONAMENTO E VARIAZIONI DEL SERVIZIO

6.1 Planetel potrà modificare le specifiche tecniche del Servizio, aggiornare i corrispettivi, nonché variare le presenti Condizioni contrattuali, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali, che dovranno essere specificatamente comunicate al CLIENTE. Nel caso in cui tali modifiche dovessero comportare un aumento del prezzo del Servizio o di altri oneri economici a carico del CLIENTE, esse avranno efficacia solo dopo il decorso del termine di trenta giorni dal ricevimento della comunicazione da parte del CLIENTE. Nello stesso termine il CLIENTE mediante comunicazione scritta, inviata all'indirizzo di cui all'art. 15, potrà recedere dal Contratto con effetto immediato. In mancanza, tali modifiche si intenderanno accettate dal CLIENTE.

6.2 Il CLIENTE dà atto che, vista la natura tecnologica dei servizi prestati e la complessità dei collegamenti alle reti fisse e/o cellulari, Planetel non può assicurare in nessun modo la qualità e la continuità dei servizi, in quanto dipendente a sua volta da terzi, tra cui altri operatori telefonici. Planetel da parte sua garantisce fin d'ora che adotterà tutte le precauzioni, sia dal punto di vista tecnologico che dal punto di vista commerciale e contrattuale, per mantenere la continuità, l'efficienza dei servizi e limitare al massimo, ove possibile, ogni malfunzionamento e/o interruzione, cosi come indicato nella propria carta dei servizi e reperibile sul sito www.times.it

6.3 Il CLIENTE dà atto inoltre che, per gli stessi motivi, le prestazioni e la velocità di collegamento sono dipendenti dal percorso dei dati, anche fonici e multimediali, attraverso Internet e/o altre reti telematiche e sono influenzabili dal congestionamento del traffico sulle linee telefoniche locali ed internazionali ed eventualmente dalla copertura territoriale del segnale radio, anche se Planetel dispone di una congrua copertura e banda passante configurata.

6.4 Il CLIENTE manleva quindi nel modo più totale Planetel da eventuali problemi risultanti dal mancato raggiungimento di uno o più siti o dalla lentezza di collegamento ai medesimi, ivi compreso anche il proprio, o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dalla rete di altro operatore di telecomunicazioni alla Rete Planetel, da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi, rinunciando fin d'ora ad ogni rivalsa risarcitoria anche legale nei confronti di Planetel. I servizi Internet vengono distribuiti da Planetel nello stato di fatto in cui si trovano alla data di sottoscrizione del contratto che il Cliente dichiara esplicitamente di conoscere, ma nel contempo Planetel si riserva l'insindacabile diritto di modificarne la funzionalità e/o di sopprimere od archiviare, in toto od in parte, qualunque dato, programma, o informazione presente negli archivi di Internet. Sono espressamente escluse tutte ed ogni forma di garanzia esplicita o implicita nella misura in cui ciò non contrasti con norme di legge vigenti. Né Planetel nè alcun altro che abbia avuto parte nella creazione, nella produzione o nella fornitura dei servizi Internet può essere ritenuto responsabile per qualsivoglia indiretto, inerente, speciale o conseguente danno derivante dall'impiego di Internet, o dall'interruzione del funzionamento della stessa. Né Planetel, né alcuno dei propri collaboratori, dipendenti o agenti, garantiscono l'idoneità di Internet ad alcuna funzione specifica.

## 7. DURATA E POSSIBILITÀ DI RECESSO

7.1 Il Contratto si intenderà concluso alla data di sottoscrizione, entrerà in vigore dal momento dell'attivazione del Servizio e avrà una durata minima di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione del servizio, e si rinnoverà tacitamente di anno in anno salvo disdetta con la procedura indicata all'art. 7.2;

7.2 Il CLIENTE ha diritto di recedere dal presente contratto come da normativa vigente, mediante comunicazione a mezzo lettera raccomandata o PEC , inviata all' indirizzo di cui all'art. 15 ed in ogni caso solo decorsi i primi 12° mesi. Il recesso avrà efficacia a far data dal 60° giorno successivo al ricevimento della raccomandata o PEC inviata all'indirizzo di cui all'art. 15;

7.3 Si precisa che, in ragione della struttura del Servizio offerto, il CLIENTE non potrà esercitare il proprio diritto di recesso limitatamente ad uno dei servizi offerti.

7.4 In deroga a quanto previsto al punto 7.3 nei soli casi in cui il CLIENTE sia impossibilitato a trasferire una componente dei servizi al nuovo operatore, è data facoltà di mantenere lo stesso attivo alle seguenti condizioni, per servizi di un valore mensile inferiore a € 10,00, il pagamento dovrà essere effettuato in un'unica rata annuale anticipata con ulteriore addebito annuale di € 30,00 per la gestione delle pratiche amministrative;

7.5 La cessazione, per qualsiasi motivo, del presente Contratto non farà venire meno l'obbligo del CLIENTE di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto e non ancora pagato;

7.6 Nel caso il cliente intenda esercitare il diritto di recesso dovrà versare a Planetel a titolo di indennizzo per i costi di attivazione e disattivazione del servizio i residui canoni mensili dovuti a Planetel dalla richiesta di recesso;

7.7 Nel caso in cui il Contratto sia concluso a distanza e ove il CLIENTE rivesta la qualità di consumatore, ai sensi D. Lgs. 206/2005, sarà facoltà del CLIENTE recedere, entro e non oltre 10 giorni lavorativi, decorrenti dalla sottoscrizione del Contratto, inviando lettera raccomandata A.R o PEC all'indirizzo indicato all'art. 15 del presente Contratto. In tal caso il CLIENTE sarà tenuto al pagamento del corrispettivo per il periodo in cui ha usufruito del Servizio.

## 8. CORRISPETTIVO - FATTURAZIONE - PAGAMENTI

8.1 Il CLIENTE corrisponderà a Planetel il corrispettivo riferito ai canoni ed ai contributi indicati nel contratto e relativi allegati in vigore più IVA.

8.2 Planetel emetterà fattura come previsto contrattualmente. La comunicazione della emissione della fattura sarà inviata solo all'indirizzo e-mail indicato dal cliente al momento della sottoscrizione del contratto e si presume conosciuta dal CLIENTE decorsi quindici giorni dal suo invio. Le fatture saranno, solamente consultabili collegandosi al sito www.times.it, area clienti, utilizzando Account e Password che saranno comunicati al cliente a mezzo e-mail. Ogni variazio-ne dell'indirizzo e-mail del cliente dovrà essere comunicata a mezzo raccomandata o PEC all'indirizzo indicato all'art. 15 del presente contratto. È facoltà di Planetel non emettere la stessa qualora gli importi non superino un livello minimo fissato da Planetel.

8.3 Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato per l'importo totale ed entro la data di scadenza contrattuale di pagamento indicato in fattura, con l'addebito di € 1,55 per ogni effetto emesso.

8.4 In caso di ritardato pagamento dell'intero o parziale importo della fattura il CLIENTE dovrà versare a Planetel un'indennità di mora pari al 2% dell'importo indicato in bolletta per i pagamenti effettuati dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 4% dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 6% dopo il 30° giorno solare di scadenza e comunque nei limiti previsti dalla normativa antiusura.

8.5 In caso di reclamo riferito alla fatturazione di eventuale traffico anomalo, il CLIENTE dovrà far pervenire anche oltre i termini di scadenza della fattura contestata, ma non oltre il terzo mese dall'emissione della fattura, lettera raccomandata o PEC all'indirizzo di cui all'art. 15. La presentazione del reclamo non esime il CLIENTE dal pagamento degli importi non contestati nei termini di scadenza indicati.

8.6 Planetel, sempre che non preferisca avvalersi della facoltà prevista nel successivo art. 10.1 , potrà altresì sospendere il Servizio qualora il CLIENTE non adempia puntualmente alle obbligazioni risultanti a Suo carico dal presente contratto, con particolare riferimento alle obbligazioni pecuniarie. Prima della sospensione del Servizio, Planetel contatterà il CLIENTE per verificare la consapevolezza da parte dello stesso della propria inadempienza, invitandolo formalmente ad eseguire il pagamento. In caso di mancato pagamento entro il 15° giorno dalla diffida formale, di cui sopra, Planetel provvederà alla sospensione del servizio. Il Servizio sarà riattivato solo successivamente all'adempimento nei confronti di Planetel.

8.7 Ogni spesa imposta o tassa inerente alla riattivazione del servizio, è interamente a carico del CLIENTE fatto salvo quanto previsto dalle disposizioni di legge.

8.8 Planetel potrà subordinare l'attivazione di nuovi Servizi o la riattivazione di quelli sospesi, all'avvenuto pagamento da parte del CLIENTE moroso. La riattivazione del Servizio avrà luogo entro il tempo tecnico necessario dall'accertamento dell'avvenuto pagamento da parte del CLIENTE.

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

## 9. CESSIONE DEL CONTRATTO

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

9.2 Planetel è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto o i relativi diritti a qualsiasi società, a società controllata o collegata ai sensi dell'art. 2359 c.c., nonché

a società controllanti o collegate alla comune controllante.

## 10. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO - SPESE PER CESSAZIONE CONTRATTO

10.1 Planetel potrà risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'Art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta, nel caso in cui il CLIENTE sia inadempiente ad una qualsiasi delle obbligazioni di cui agli Artt. 2, 3, 4, 5, 6, 8 e 9 del presente Contratto.

10.2 Planetel potrà considerare il Contratto automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1353 c.c., nel caso in cui il CLIENTE sia sottoposto a procedura fallimentare o altra procedura concorsuale, o diventi insolvente, o venga messo in liquidazione, o sia sottoposto a procedure esecutive o venga elevato protesto a carico dello stesso.

## 11. LIMITI DI RESPONSABILITÀ - RISARCIMENTO DEL DANNO (LIMITE) - INDENNIZZI

11.1 Planetel non sarà responsabile per danni derivanti dalla sospensione, dall'interruzione o dal malfunzionamento del servizio che siano imputabili al fatto del CLIENTE e/o al fatto di terzi o che comunque sia dovuto a caso fortuito o forza maggiore.

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

11.3 Resta in ogni caso esclusa la risarcibilità dei danni indiretti, quali, a titolo esemplificativo, la perdita di guadagno e di profitto. Gli indennizzi applicabili sono previsti per legge, ed in particolare dalla delibera AGCOM73/11/cons e reperibili sul sito www.times.it

11.4 Planetel non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del CLIENTE per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, alla rete telefonica, alla posta elettronica ed in generale ai servizi web, per i danni quali perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi e qualsiasi altro danno diretto o indiretto che possano derivare dalla mancata possibilità di accesso e utilizzo. Gli obblighi e le responsabilità di Planetel verso il Cliente sono quelli definiti dal Contratto pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile a Planetel, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo stesso restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che Planetel risponderà esclusivamente nei limiti della somma spesa negli ultimi 12 mesi dal Cliente stesso per acquistare il servizio specifico.

11.5 Planetel si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e mail con un preavviso di 3 (giorni) giorni; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.

11.6 Planetel non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente nell'infrastruttura virtuale ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli storage che la stessa Planetel, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino del Servizio; ciò non solleva tuttavia il Cliente dall'effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'Infrastruttura virtuale e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. Planetel in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del Servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti, salva l'attivazione dal parte del Cliente di specifico servizio accessorio.

11.7 Nel caso di attivazione del servizio "Backup con server virtuale" Planetel risponderà di eventuali danni cagionati a causa della perdita dei dati nel limite dell'importo dell'ultimo anno sostenuto dal cliente ciò solo se la perdita non sia dipesa da caso fortuito o causa di forza maggiore. A titolo esemplificativo e non esaustivo si intendono per causa di forza maggiore e/o caso fortuito: incendi, terremoti, inondazioni, sommosse, ecc...

11.8 Nel caso di attivazione del servizio "Backup dati - replica geografica su secondo sito - data center" Planetel risponderà di eventuali danni cagionati a causa della perdita dei dati nel limite dell'importo sostenuto dal cliente negli ultimi due anni (24 mesi) ciò solo se la perdita non sia dipesa da caso fortuito o causa di forza maggiore. A titolo esemplificativo e non esaustivo si intendono per causa di forza maggiore e/o caso fortuito: incendi, terremoti, inondazioni, sommosse, ecc...

11.9 Planetel non sarà considerata in nessun caso responsabile per l'uso fatto dell'Infrastruttura virtuale in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici o altre categorie di impianti speciali critici; in tali casi, Planetel si rende disponibile a valutare e negoziare con il Cliente uno specifico accordo "mission critical" regolato dalla relative condizioni contrattuali.

11.10 Planetel non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente nell'Infrastruttura virtuale ed in genere per l'uso fatto dal medesimo della predetta Infrastruttura e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

## 12. RISERVATEZZA

12.1 Planetel e il CLIENTE si impegnano a mantenere strettamente riservate tutte le informazioni ottenute a norma del Contratto, rispettando a tal uopo le normative vigenti in tema di PRIVACY.

12.2 Il CLIENTE dichiara di essere consapevole che Planetel a seguito di un ordine dell'Autorità giudiziaria o come prescritto da qualsivoglia ente governativo che abbia giurisdizione sulle parti, potrà essere chiamata a fornire tutti i dati raccolti con il presente contratto, con esonero da ogni responsabilità per Planetel.

## 13. SEGNALAZIONE GUASTI, RECLAMI, QUALITÀ DEI SERVIZI E SERVIZI DI MANUTENZIONE OFFERTI AI CLIENTI

13.1 Per consentire la segnalazione di eventuali guasti, Planetel fornisce un servizio telefonico 035/204080 oppure un servizio di apertura guasti o reclami via web su portale www.times.it. Il CLIENTE potrà in ogni caso reperire ogni informazione, collegandosi al sito www.times.it

13.2 Il servizio di assistenza ON-LINE è gratuito per guasti non imputabili a dolo, omissione, negligenza, colpa del CLIENTE, modalità di funzionamento o mal funzionamento degli apparati del CLIENTE.

13.3 Per la qualità del servizio offerto e gli eventuali rimborsi oltre che per il mancato raggiungimento del livello di qualità previsto dal contratto e dai relativi allegati tecnici sottoscritti dal cliente, si rimanda alla carta dei servizi reperibile collegandosi al sito www.times.it

13.4 Per i servizi di manutenzione offerti si applicano le condizioni economiche contenute nel contratto e negli allegati accettati dal cliente, reperibili collegandosi al sito www.times.it

## 14. RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE

14.1 Ai sensi dell'art. 1 - comma 11 della Legge 249/97 e della delibera 173/07/CONS e successive modificazioni, per le controversie che dovessero insorgere tra il CLIENTE e Planetel, gli stessi si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione avanti all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni - C.O.R.E.C.O.M., prima di agire in sede giurisdizionale. A tale fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine di trenta giorni dalla proposizione dell'istanza all'Autorità.

14.2 Per ogni e qualsiasi controversia in sede giurisdizionale le parti convengono reciprocamente la competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria del Foro di Bergamo.

## 15. COMUNICAZIONI

15.1 Tutte le comunicazioni e gli avvisi scritti che il CLIENTE vorrà inoltrare a Planetel dovranno essere fatti pervenire a mezzo posta raccomandata o PEC al seguente recapito: Planetel - Servizio Clienti - via Boffalora 4 - 24048 Treviolo (BG);

15.2 Planetel invierà eventuali comunicazioni od avvisi scritti unitamente alla comunicazione della emissione fattura. In caso di documentazione separata, Planetel potrà inviarla al CLIENTE anche via telefax o e-mail ove indicato.

## 16. REGISTRAZIONE

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

## 17. ONERI FISCALI

17.1 È a carico del CLIENTE ogni imposta o tassa inerente al presente Contratto.

## 18. DISPOSIZIONI DIVERSE

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

18.2 Qualsivoglia modifica al Contratto dovrà rivestire forma scritta e dovrà risultare da un documento sottoscritto da o per conto della parte nei cui confronti la modifica venga invocata.

18.3 Il presente contratto si compone di n° 6 (sei) pagine compresa la presente oltre alle schede delle offerte specifiche dei servizi scelti dai clienti.