

## CONDIZIONI GENERALI e PARTICOLARI DEI SERVIZI/SOLUZIONI ICT E/O PRODOTTI E APPARATI

### Sezione I - Parte Generale DEFINIZIONI

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali e Particolari si intende per:

- **“TIM”**: Telecom Italia S.p.A., sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1, cod. fisc., partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, numero di iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799; Casella PEC: [telecomitalia@pec.telecomitalia.it](mailto:telecomitalia@pec.telecomitalia.it)
- **“Richiedente”**, la persona giuridica o la persona fisica che per i propri scopi imprenditoriali e professionali ha sottoscritto la Proposta di Attivazione per i Servizi ICT;
- **“Parti”**: TIM ed il Richiedente ove indicati congiuntamente;
- **“Contratto”**, l'accordo tra TIM ed il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio e costituito dalla Proposta di Attivazione dai suoi Allegati, ivi incluse le Condizioni Generali, le Condizioni Particolari, la Scheda Tecnica Soluzioni ICT, le Schede Economiche che insieme lo costituiscono;
- **“Proposta di Attivazione”**, il modulo sottoscritto dal Richiedente, con cui lo stesso chiede l'erogazione del Servizio, alla quale è allegato il Contratto;
- **“Scheda Tecnica Soluzioni ICT”**: la descrizione della soluzione ICT oggetto della Proposta di Attivazione ;
- **“Scheda Economica”**: la descrizione delle specifiche componenti e delle diverse caratteristiche tecniche/commerciali/economiche del Servizio acquisito dal Richiedente;
- **“Servizio”**, la soluzione ICT le cui caratteristiche tecniche e commerciali sono dettagliatamente riportate nella Scheda Soluzioni ICT e nelle Schede Economiche,, nonché la vendita di Apparati e/o Prodotti funzionali alla Soluzione ICT; per soluzione ICT si intende l'insieme di tecnologie, prodotti e servizi che utilizzando o meno la connettività, fissa e/o mobile consentono, tra l'altro, la gestione, lo scambio,

l'archiviazione di dati e informazioni, il controllo e lo sviluppo del sistema di telecomunicazione del Richiedente, effettuati on site e/o da remoto;

- **“Apparato”**, Personal Computer, Server, fax, stampanti, videocamere, ecc. fornito da TIM, in base a quanto previsto nella Scheda Soluzioni ICT prescelta, in comodato, noleggio e/o vendita in base a quanto previsto nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT prescelto;
- **“Prodotto”**, licenze software applicativo che integra l'hardware e/o il software necessari al fine del corretto funzionamento del Servizio, fornito da TIM e reso disponibile al Richiedente, in base a quanto previsto nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT prescelto;
- **“Fornitore”**, l'azienda qualificata in albo fornitore TIM che contribuisce all'erogazione del servizio verso il Richiedente.;
- **“Servizi Opzionali”**, tutti i servizi non inclusi nel servizio base la cui fornitura è subordinata alla specifica richiesta di attivazione da parte del Richiedente;
- **“Utente”**, soggetto facente parte dell'organizzazione del Richiedente, che utilizza il Servizio;
- **“Ciclo di fatturazione”**, il periodo di tempo entro il quale TIM completa il flusso di attuazione del Richiedente. Detto periodo intercorre dal giorno di emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo recedente e termina con l'emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo successivo;
- **“Piattaforma”**, l'infrastruttura tecnica di proprietà di TIM che consente l'erogazione del Servizio;
- **“Chiavi di Accesso”** o **“Credenziali di Accesso”**, la coppia del codice di identificazione cliente (User-Id) e parola chiave (Password) eventualmente fornita da TIM per accedere e/o installare specifiche funzionalità o componenti del Servizio;
- **“Software”**, il software di volta in volta reso disponibile al Richiedente per la fruizione del Servizio
- **“Materiali Licenziati”**, il Software, i relativi manuali d'uso ed ogni altro materiale o documentazione resi disponibili da TIM al Richiedente per la fruizione del Servizio;

- **“Referente del Servizio”**, figura professionale interna all’organizzazione imprenditoriale del Richiedente delegata ad intrattenere i rapporti con TIM relativamente al Servizio.

### **Art. 1 - Documenti applicabili**

Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale tra TIM e il Richiedente relativo al Servizio, fatto salvo quanto convenuto specificamente tra le Parti nella Proposta di Attivazione. In caso di contestazioni o di discordanza tra la Proposta di Attivazione, le Condizioni Generali e Particolari e i termini specificamente convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l’ordine di prevalenza appresso indicato:

1. la Proposta di Contratto di Attivazione;
2. le Condizioni Generali del Contratto;
3. le Condizioni Particolari del Contratto;
4. la Scheda Tecnica Soluzioni ICT;
5. la Scheda Economica - Soluzione ICT In Vendita;
6. la Scheda Economica - Soluzioni ICT a Canone.
7. l’offerta commerciale, ove presente.

### **Art. 2 – Oggetto**

**2.1.** Le presenti Condizioni Generali disciplinano l’erogazione del Servizio richiesto nella Proposta di Attivazione, da parte di TIM al Richiedente, a fronte del corrispettivo pattuito, per il suo esclusivo utilizzo da parte del Richiedente nell’ambito della propria attività imprenditoriale e/o professionale, secondo le modalità tecnico-economiche descritte nella relativa Scheda Tecnica Soluzioni ICT.

**2.2.** Il Servizio potrà prevedere il noleggio, il comodato o la vendita di Apparati/Prodotti comprensivi o meno del servizio di assistenza e manutenzione come meglio specificato nella relativa Scheda Tecnica Listino Soluzioni ICT e nella Proposta di Attivazione.

**2.3** Il Contratto si perfeziona con l’accettazione da parte di TIM della Proposta di Attivazione intendendosi per tale l’attivazione del Servizio o la consegna degli Apparati/Prodotti da parte di TIM, fatti salvi i casi di ritardo o mancata consegna imputabili al Richiedente.

### **Art. 3 - Software applicativo**

**3.1** TIM garantisce di avere il diritto di utilizzare i programmi applicativi e software necessari al funzionamento degli Apparati/Prodotti e delle

eventuali funzioni svolte dal sistema (di seguito i “Software”), e di distribuire le licenze per la concessione dei diritti d’utilizzo dei Software (di seguito le “Licenze”) al Richiedente nell’ambito del Contratto.

**3.2** Il Richiedente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze, che definiscono i diritti d’uso, i termini, le condizioni, i limiti d’uso dei Software nonché le responsabilità dei licenzianti dei Software. Il Richiedente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze intercorrono unicamente tra il Richiedente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità di TIM e che l’accettazione delle Licenze costituisce condizione necessaria alla fornitura dei Prodotti e all’uso dei Software.

**3.3** Il Richiedente si impegna ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative Licenze ed esclusivamente per proprio uso personale. Ferma restando la generalità della riserva dei diritti di cui all’articolo 5.4 e quanto previsto dalle Licenze, è fatto espresso divieto al Richiedente di:

- ☒☒ copiare o riprodurre i Software in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva in forma leggibile dal computer al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di back-up); tale copia sarà soggetta a questo Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;
- ☒☒ modificare, adattare, tradurre, trascodificare, decompilare e disassemblare il Software in tutto o in parte, o di altrimenti sottoporre i Software ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. “reverse engineering”), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
- ☒☒ cedere, prestare, locare, noleggiare, sublicenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire i Software, in tutto o in parte, a terzi o consentirne l’uso da parte di terzi;
- ☒☒ rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dai Software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Richiedente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, dei Software fatte dal Richiedente, ferme restando le limitazioni del punto (a) che precede;

- ☒ riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione, in tutto o in parte, del contenuto dei Software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.

**3.4** I Software (tale termine include l'insieme delle istruzioni e dei dati leggibili da computer, la relativa documentazione d'uso, ogni modifica ai Software ed ogni altro documento o materiale relativo ai Software forniti al Richiedente), così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono di proprietà esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa. Fatte salve le Licenze espressamente concesse nell'ambito del Servizio, il Richiedente non acquista alcun titolo o diritto sui Software o su qualsiasi altro IPR di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori, di licenzianti di TIM e/o di suoi danti causa in generale. Il Richiedente riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi IPR di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori e/o di licenzianti di TIM, afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto della Proposta, ovvero alla fornitura dell'hardware e del software inclusi nella Proposta, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura e prestazione dello stesso. Ai fini del presente articolo 5, per IPR s'intende brevetti, modelli di utilità, modelli ornamentali, diritti d'autore, diritti di know-how, diritti su data base e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale o di carattere simile o corrispondente che esistono adesso o in futuro in qualsiasi parte del mondo; per "Affiliata" di TIM si intende qualsiasi persona giuridica controllata da, controllante o sottoposta al comune controllo di TIM; tale controllo essendo esercitato tramite la titolarità, diretta o indiretta, del 50% o più del capitale sociale o dei diritti di voto di tale persona giuridica.

#### **Art. 4 – Divieto di cessione del Contratto e modifiche**

Il Richiedente non potrà cedere il Contratto neanche a titolo gratuito, parzialmente o totalmente, se non previa autorizzazione scritta da parte di TIM. Qualsiasi modifica al Contratto ed agli eventuali allegati, dovrà risultare da atto scritto, sottoscritto dalle Parti.

#### **Art 5. - Trattamento dei dati personali**

In relazione alle attività connesse all'esecuzione del presente Contratto, le Parti si conformano, ognuna per quanto di propria competenza, alle disposizioni del Codice Privacy (D.Lgs. 196/03). In particolare, in caso di richiesta di erogazione del servizio di manutenzione, la competente funzione di TIM (e/o la ditta dalla stessa incaricata), si impegna sin d'ora ad accettare la nomina a Responsabile del trattamento connesso a tale servizio di manutenzione. TIM e il Richiedente si impegnano ciascuno a mantenere reciprocamente indenne l'altra Parte da ogni pretesa che possa essere avanzata nei loro confronti a seguito di eventuali contestazioni e/o trattamenti illeciti causati dall'inosservanza delle disposizioni del Codice Privacy.

**5.2** I dati personali del Richiedente, acquisti nell'ambito del presente Contratto, saranno utilizzati da TIM esclusivamente per le finalità necessarie all'esecuzione del Contratto, ovvero per l'erogazione del Servizio descritto nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT. Il Richiedente ha diritto di accedere in ogni momento ai dati che lo riguardano e di esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del D.Lgs 196/03 (es. chiedere l'origine, la correzione o l'aggiornamento dei dati ecc.), contattando gratuitamente il Servizio Clienti 191 o nel caso di grandi Aziende il Numero Verde 800.191.101. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dei propri dati personali, sui propri diritti e per visionare o richiedere il testo integrale dell'informativa, il Richiedente può consultare il sito [telecomitalia.it](http://telecomitalia.it), link [privacy](#), o contattare i riferimenti di cui sopra.

**5.3** Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Richiedente, TIM garantirà il Richiedente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, TIM disporrà dei dati del Richiedente secondo le direttive che il Richiedente stesso avrà indicato. Ove il Richiedente non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 15 giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, TIM sarà libera da ogni onere ed impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Richiedente.

**5.4** Il trattamento dei dati personali forniti dal Richiedente avverrà nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs.196/2003) e successive

modificazioni e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

**5.5** Il Richiedente presta il proprio consenso a che TIM comunichi a soggetti terzi i dati (come l'oggetto, la durata, la denominazione del Richiedente) relativi al presente Contratto quale referenza ai fini della promozione e commercializzazione di propri prodotti e/o servizi analoghi a quelli oggetto del contratto stesso.

**5.6** Le Parti, ognuna per quanto di competenza, si impegnano a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate nei loro confronti da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze al suddetto Codice.

#### **Art. 6 - Clausola fiscale**

Le Parti dichiarano che le operazioni relative al Contratto sono soggette ad IVA a carico del Richiedente, ove previsto dalla legge. Ogni onere fiscale comunque correlato al Contratto è a carico del Richiedente medesimo, nei casi consentiti dalla legge.

#### **Art. 7 - Comunicazioni**

Tutte le comunicazioni tra le Parti relative al presente Contratto dovranno essere effettuate con scambio di corrispondenza scritta da indirizzarsi alle destinazioni e/o agli indirizzi e-mail indicati nella Proposta di Attivazione, fatte salve eventuali diverse modalità di comunicazione previste nel presente Contratto.

#### **Art 8. Corrispettivi, adeguamenti e variazioni**

**8.1.** Il Richiedente riconosce a TIM per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo economico determinato nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT.

**8.2.** Tale corrispettivo è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

**8.3.** Il corrispettivo potrà essere in ogni caso determinato dalla somma delle seguenti voci di spesa:

- Contributo una tantum all'atto della attivazione del Servizio;
- Contributo una tantum per gli oneri di installazione, configurazione, avviamento, del Servizio;
- Canone con la cadenza indicata nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale per l'erogazione del Servizio;

- Eventuali importi per la fruizione di servizi calcolati in base al servizio a consumo;
- Corrispettivi eventuali per la fruizione di servizi opzionali;
- Canone per il servizio di manutenzione
- Contributo una tantum in caso di noleggio di Apparati/Prodotti;
- Corrispettivi dovuti in caso di noleggio di Apparati/Prodotti;
- Contributo una tantum in caso di Vendita di Apparati/Prodotti;
- Rata con la cadenza indicata nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale per la Vendita di Apparati/Prodotti;
- Importo per la Vendita in unica-soluzione di Apparati/Prodotti; Contributo per eventuali subentri, traslochi e variazioni di configurazione.

Resta inteso che il canone con la cadenza indicata nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale per l'erogazione del servizio dovrà essere corrisposto dal Richiedente indipendentemente dall'avvenuta installazione del Servizio da parte del Richiedente.

**8.4.** Eventuali canoni e contributi relativi a prestazioni correlate al Servizio e fissate con provvedimento delle Autorità competenti saranno da considerarsi quali corrispettivi calcolati ed applicati in base alle disposizioni tariffarie ad essi relativi vigenti al momento della fatturazione.

**8.5.** Fatto salvo quanto espressamente previsto nella Proposta di Attivazione, durante il primo periodo di validità del Contratto, nel caso in cui il Servizio la preveda relativamente a ciascun specifico Servizio, il corrispettivo pattuito non sarà oggetto di adeguamento ovvero di variazione.

**8.6.** Fermo restando quanto previsto nel precedente articolo 8.5, laddove applicabile, TIM si riserva il diritto di variare le condizioni economiche e tecniche riportate nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT e di determinare il nuovo corrispettivo dovuto per il Servizio, dandone comunicazione scritta al Richiedente con preavviso di almeno un mese.

**8.7.** Qualora il Richiedente non accettasse tale variazione ed il nuovo corrispettivo così determinato, dovrà darne comunicazione scritta a TIM entro 15 giorni dalla data della comunicazione di variazione e definizione del nuovo corrispettivo, recedendo in tal caso dal

Contratto in essere, senza alcun onere o responsabilità in capo a TIM stessa e al Richiedente.

**8.8.** TIM restituirà al Richiedente depositi cauzionali o anticipi dallo stesso eventualmente versati entro il termine di 180 giorni che decorre dalla data di cessazione del Contratto. Decorsi 90 giorni dalla cessazione del Contratto, TIM restituirà tali depositi o anticipi maggiorati di un interesse pari a quelli previsti al punto 9.3.

**8.9.** In caso di attivazione di servizi e/o prestazioni degli stessi forniti gratuitamente al Richiedente, TIM indicherà se gli stessi modificano le prestazioni del Servizio o limitano il diritto di scelta del Richiedente, e lo stesso potrà chiederne la disattivazione immediata. Alla scadenza del periodo di gratuità previsto per i servizi/prestazioni attivate in base al presente comma, nel caso in cui il Richiedente intenda continuare ad usufruirne ai termini e condizioni previsti per le stesse, ne dovrà fare specifica richiesta a TIM.

**8.10** La modalità di fatturazione del Servizio è elettronica; la Fattura sarà resa disponibile nell'Area Clienti di TIM Impresa Semplice o per le grandi Aziende, nell'Area Clienti myBusiness.it. Per visualizzare la Fattura il Cliente dovrà effettuare la registrazione al sito [impresasemplice.it](http://impresasemplice.it) o per le Grandi Aziende sul sito [myBusiness.it](http://myBusiness.it). Il Cliente che non richiede la domiciliazione bancaria o postale della Fattura e non configura il servizio "Conto solo on line" riceverà anche la Fattura cartacea, con addebito, per ogni Fattura prodotta, di un importo pari a 3,90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione.

#### **Art 9. Modalità e termini di pagamento**

**9.1.** Le fatture relative a corrispettivi disciplinati dal Contratto saranno inviate all'indirizzo riportato nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato.

Nel caso in cui il Cliente sia una pubblica amministrazione soggetta all'applicazione del DM 55 del 03.04.2013 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24/12/2007, n. 244"), lo stesso dovrà fornire a TIM il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto.

**9.2.** Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato o nelle Condizioni Particolari, il Richiedente corrisponderà a TIM gli importi dovuti con la cadenza indicata nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

**9.3.** In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata A/R. Decorsi 15 giorni dall'inizio del ciclo di fatturazione successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, senza che il Richiedente abbia provveduto al pagamento delle suddette fatture, TIM si riserva il diritto di risolvere il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 C.C. nonché di sospendere il servizio senza doverne dare comunicazione alcuna. La risoluzione del Contratto comporta l'obbligazione del Richiedente al pagamento dei corrispettivi previsti per il Servizio, oltre al diritto di TIM di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali.

**9.4.** Gli eventuali importi dovuti dal Richiedente in base a quanto previsto all'art. 9.3, verranno addebitati al Richiedente mediante l'emissione di apposita fattura da parte di TIM (importo fuori campo IVA ex DPR n. 633 del 26.10.72 e successive modificazioni). Il Richiedente dovrà provvedere al pagamento entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

**9.5** Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Richiedente, intestatario di più contratti, autorizza TIM a rivalersi delle somme insolite relative al presente Contratto, su qualsiasi altro contratto vigente tra il Richiedente, e TIM anche relativo a prodotti disciplinati dalle presenti Condizioni Generali e/o relativo a prodotti/servizi disciplinati da altre condizioni generali; a tal fine il Richiedente, acconsente altresì ad eventuali compensazioni da parte di TIM tra gli insoluti del Richiedente di cui al presente Contratto ed eventuali crediti del Richiedente nei confronti di TIM relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente.



**9.6.** Tracciabilità dei flussi finanziari 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) TIM assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto;

b) il presente Contratto si risolve 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

**9.7** Il Richiedente prende atto ed accetta che, in caso di richiesta di domiciliazione del pagamento del Conto, ai fini dell'utilizzo degli schemi di addebito diretto SEPA, farà fede la classificazione del Richiedente/Titolare del conto corrente sul quale avviene la domiciliazione del pagamento, così come effettuata da parte del Prestatore di servizi di pagamento (di seguito PSP), secondo le previsioni del d. lgs 11 2010.

In base alla suddetta classificazione troveranno applicazione, in via alternativa, due differenti schemi di addebito diretto SEPA: per soggetti debitori classificati come "consumatore" o "non consumatore".

Il Richiedente/Titolare del conto corrente è consapevole della necessità di verificare la classificazione assegnatagli dal proprio PSP e di verificare con lo stesso i profili operativi e le regole dello schema di addebito SEPA utilizzato.

La classificazione del Richiedente debitore effettuata dal PSP potrebbe non coincidere con la classificazione commerciale risultante a TIM al momento della raccolta della domiciliazione, pertanto il Richiedente accetta sin d'ora ogni conseguenza derivante dalla diversa classificazione effettuata dal PSP.

Per finalizzare la procedura di domiciliazione con addebito diretto in conto, nel caso di eventuale non coincidenza tra la classificazione commerciale di TIM e quella del PSP, il Richiedente autorizza TIM a riproporre al PSP il mandato di addebito secondo lo schema SEPA coerente con la classificazione effettuata dal PSP stesso.

## **Art 10. Risoluzione del Contratto**

**10.1.** TIM si riserva la facoltà di risolvere di diritto il Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata a.r., nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali;
- mancata o non corretta predisposizione dei locali;
- ritardo o mancata consegna degli Apparati/Prodotti per causa imputabile al richiedente ;
- decadenza della garanzia degli Apparati/Prodotti;
- violazione a quanto previsto sull'uso privato;
- ritardato o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti ;
- violazione della clausola sulla tracciabilità dei flussi finanziari;
- violazione del divieto di manomissione degli Apparati/Prodotti ;
- perdita per qualsiasi causa degli Apparati/Prodotti ;
- cessione non autorizzata del Contratto;
- inadempienza agli obblighi assunti ai sensi dell'articolo Responsabilità del Richiedente ;
- divieto del Richiedente di agire o di qualificarsi come rappresentante o agente di TIM .

**10.2.** In caso di risoluzione contrattuale, fatto salvo quanto stabilito all'art. 9.3, TIM avrà diritto a percepire gli importi maturati fino alla data di avvenuta risoluzione del Contratto nonché, a titolo di risarcimento danni, una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni residui/corrispettivi, attualizzati al momento della risoluzione del contratto in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese), rilevato il mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di TIM al risarcimento del maggior danno. Gli importi suddetti dovranno essere corrisposti a TIM entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della relativa fattura.

**10.3.** In caso di risoluzione, il Richiedente dovrà riconsegnare immediatamente a TIM, senza alcun onere, spesa o responsabilità per TIM stessa, gli Apparati/Prodotti ed i Materiali Licenziati di proprietà di TIM e nella disponibilità del Richiedente a qualsiasi titolo. Il Richiedente si obbliga comunque a conservare in buono stato gli Apparati/Prodotti di proprietà di TIM fino al momento della riconsegna.

## **Art. 11 – Facoltà di subappalto/subfornitura**

**11.1** TIM, per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto potrà avvalersi di ditte dalla stessa selezionate.

11.2 Fatta salva la responsabilità diretta di TIM nei confronti del Richiedente per l'esecuzione dell'attività oggetto del Contratto, per la prestazione delle stesse TIM si potrà avvalere, ove consentito dalla normativa applicabile, di terzi da essa selezionati.

11.3 Nel caso in cui il Richiedente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione del D. Lgs.vo 50/2016 e s.m.i. resta inteso che l'affidamento in subappalto delle attività oggetto del Contratto avverrà entro i limiti e in ottemperanza delle normative pro tempore vigenti e che nel contratto con il subappaltatore saranno presenti adeguate clausole tese a garantire il rispetto di tutte le previsioni normative vigenti applicabili in materia.

#### **Art. 12 - Forza maggiore**

**12.1** Per causa di forza maggiore si intendono i fatti e gli avvenimenti di carattere straordinario, imprevisi ed imprevedibili e comunque fuori il controllo di TIM, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

**12.2** In particolare resta inteso che, danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura degli Apparat/Prodotti derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini conseguenti a temporali, incendi ed altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico di TIM

#### **Art. 13 - Divieto di manomissione degli Apparat/Prodotti**

Il Richiedente si impegna a non aprire, smontare, o comunque manomettere gli Apparat/Prodotti o parte di esse per eseguire interventi di qualsiasi natura. In tal caso TIM, fatta salva la risoluzione del Contratto, effettuerà tutti i necessari interventi di ripristino a totale spesa del Richiedente. Il Richiedente si impegna altresì a non rimuovere, cancellare o comunque modificare i contrassegni apposti sugli Apparat.

#### **Art. 14. Accesso ai locali**

**14.1.** Il Richiedente consentirà, previo preavviso, al personale TIM o al fornitore da essa incaricato, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali dove sono installati gli

Apparat/Prodotti per eseguire gli interventi di manutenzione e verifiche.

**14.2.** Il Richiedente si impegna a dichiarare espressamente a TIM, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 26, comma 1, lettera b) del D. Lgs n. 81/08, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

#### **Art. 15. Uso privato**

Il Richiedente si impegna a non cedere in uso a terzi, in tutto o in parte, i Servizi e gli Apparat/Prodotti di cui al Contratto senza il preventivo accordo scritto di TIM.

#### **Art 16. Referente del Servizio**

Il Richiedente, al momento della sottoscrizione della Proposta di Attivazione nominerà una propria figura professionale che sarà il referente per i rapporti con TIM relativamente al Servizio.

#### **Art 17. Disposizioni generali**

**17.1.** Il Contratto, che include le presenti Condizioni Generali e Particolari e la relativa Scheda Tecnica Soluzioni ICT, unitamente ad eventuali allegati e supplementi, tra cui le eventuali Schede Tecniche/Economiche, costituiscono manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra TIM ed il Richiedente superando ed annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio.

**17.2.** Qualsiasi modifica e/o integrazione al Contratto dovrà essere concordata e sottoscritta dalle Parti.

**17.3.** I rapporti tra TIM ed il Richiedente oggetto del Contratto non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra. Pertanto, è fatto espresso divieto al Richiedente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di TIM e di affermare che TIM gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Richiedente alla propria clientela.

**17.4** Il presente Contratto è regolato dalla legge italiana e deve essere interpretato in conformità con la medesima legge.

**17.5** Per qualsiasi controversia che possa insorgere tra le Parti in merito all'esistenza, alla validità, all'efficacia, all'interpretazione ed

esecuzione del presente Contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

## **Sezione II - Condizioni Particolari di vendita di Prodotti/Apparati**

Nel caso in cui il Richiedente abbia richiesto nella Proposta di Attivazione la vendita di Prodotti /Apparati si applicheranno anche le seguenti Condizioni Particolari.

### **Art. 18 - Consegna ed installazione**

**18.1** Salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta di Attivazione, gli Apparati ed i Prodotti verranno consegnati al Richiedente, o a persona da lui autorizzata per iscritto, presso il luogo o i luoghi indicati nella Proposta di Attivazione; TIM - allo scopo di acquisire anche nell'interesse del Richiedente certezza sulla sua identità - avrà la facoltà di subordinare l'effettiva consegna dell'Apparato/Prodotto alla contestuale consegna di una copia del documento di identità in corso di validità del Richiedente al vettore che, in nome e per conto di TIM, effettuerà la consegna dell'Apparato/Prodotto acquistato. La consegna degli Apparati avverrà a cura e spese di TIM, quella dei Prodotti a cura e spese del Richiedente, fatta eccezione per i PC. Il Richiedente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna. Restano a carico di quest'ultimo le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione.

**18.2** TIM si riserva di consegnare al Richiedente, in caso di esaurimento del Prodotto/Apparato prescelto nella Proposta, un Prodotto/Apparato di caratteristiche tecniche uguali o superiori senza alcuna modifica del corrispettivo pattuito.

**18.3** Laddove si tratti di Prodotti/Apparati che richiedono attività di installazione, gli stessi verranno installati e resi pronti per l'uso da TIM, ovvero da altra ditta da essa incaricata, nei luoghi e nei termini indicati nella Proposta di Attivazione. I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti ed attrezzati a cura e spese del Richiedente, in conformità alla natura degli Apparati/Prodotti ed alle specifiche fornite da TIM, in tempo utile rispetto alla data prevista di installazione. In particolare sarà cura del Richiedente provvedere alla realizzazione dell'impianto elettrico di alimentazione e della relativa messa a terra secondo le normative vigenti e assicurarne il corretto funzionamento

per tutta la durata del Contratto. Restano a carico del Richiedente le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero le maggiori spese, sulla base di quanto concordato nella Proposta, nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto.

**18.4** Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento degli Apparati/Prodotti, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature, saranno a carico del Richiedente.

**18.5** Il Richiedente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparati/Prodotti per cause a lui imputabili e solleva TIM da ogni responsabilità al riguardo, fatta salva la facoltà per TIM di risolvere il Contratto e fermo restando che TIM metterà a disposizione del Richiedente a sue spese gli Apparati/Prodotti la cui vendita si è perfezionata.

**18.6** Il Richiedente si obbliga al rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro e a dichiarare la presenza di rischi specifici ai sensi dell'Art. 26, comma 1, lettera b) del D. Lgs n. 81/08, e successive modifiche ed integrazioni, ed a fornire copia dei regolamenti e delle procedure interne approntati, con particolare riferimento alla disposizione dei locali ed ai rischi connessi all'impianto elettrico, unitamente al documento informativo generale in materia di direttive, procedure e raccomandazioni a tutela della sicurezza sul lavoro. Il Richiedente si impegna a predisporre ed attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione della prestazione, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la salute delle persone, in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

### **Art. 19 - Consegne ed installazioni frazionate per lotti**

Ove previsto nella Proposta di Attivazione, il Richiedente e TIM potranno congiuntamente definire un piano delle consegne/installazioni degli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località secondo una tempistica concordata. Le eventuali variazioni e/o modifiche a detto piano, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nei corrispettivi e negli altri termini del Contratto. Il Richiedente dovrà comunque comunicare per iscritto a TIM il nominativo ed i riferimenti per la reperibilità



della persona da lui autorizzata a ricevere gli apparati nelle diverse sedi/località. Il Richiedente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparati/Prodotti per cause a lui imputabili e solleva TIM da ogni responsabilità al riguardo, fatta salva la facoltà per TIM di risolvere il contratto e fermo restando che TIM metterà a disposizione del Richiedente a sue spese gli Apparati/Prodotti la cui vendita si è perfezionata.

## **Art. 20 – Garanzia**

### **20.1 Garanzia Apparati**

**20.1.1** Fatto salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta, nel caso di Apparati per i quali il Richiedente ha richiesto il servizio di manutenzione, la garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti, che decorre dalla consegna dell'Apparato oppure, nel caso di installazione a cura di TIM, dall'installazione dell'Apparato, ha validità di dodici mesi ed è prestata direttamente da TIM. TIM pertanto si impegna a riparare e/o sostituire le parti che risultino, all'esame tecnico disposto dalla stessa TIM, difettose. Per informazioni circa la garanzia il Richiedente potrà rivolgersi al Servizio Clienti 191 o nel caso di grandi Aziende il Numero Verde 800.191.101.**20.1.2** Diversamente, laddove il Richiedente non abbia richiesto il servizio di manutenzione degli Apparati acquistati, la garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti verrà assicurata direttamente dal produttore degli Apparati. Quest'ultimo - ovvero ditta da esso incaricata - provvederà, entro il periodo temporale di vigenza della garanzia pari a 12 mesi decorrenti dalla data di consegna dell'Apparato o di installazione nel caso di installazione a cura di TIM, a riparare e/o sostituire le parti che risultino, all'esame tecnico disposto dallo stesso, difettose. Nel caso in cui il produttore - ovvero ditta da esso incaricata - intervenga presso i siti del Richiedente, quest'ultimo dovrà corrispondergli un importo a titolo di diritto fisso di chiamata calcolato sulla base del listino del produttore in vigore al momento.

**20.1.3** Decadono da qualsiasi garanzia gli Apparati utilizzati o custoditi in modo non corretto o che siano stati modificati o riparati da terzi non autorizzati da TIM (ovvero dal produttore, nel caso previsto all'articolo 20.2). Nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al presente comma, oppure l'Apparato per il quale

il Richiedente richiede l'intervento risulti essere perfettamente funzionante, quest'ultimo dovrà riconoscere a TIM - ovvero, nel caso previsto all'articolo 20.2, al produttore - l'intero costo dell'intervento su chiamata, definito sulla base del listino TIM/del produttore in vigore al momento.

### **20.2 Garanzia Prodotti**

La garanzia dei Prodotti di cui al presente comma ha la durata di dodici mesi dalla data di consegna, e può essere estesa a due o tre anni se indicato nella scheda contenente le Caratteristiche tecniche e condizioni economiche. La garanzia per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti sarà assicurata direttamente dal produttore secondo le indicazioni contenute all'interno della confezione. Durante il periodo di garanzia la riparazione è gratuita. L'integrità del Prodotto da restituire nell'imballo originario, accompagnato dalla copia del Contratto datato e firmato o del documento di trasporto che attesta la consegna del Prodotto, è condizione essenziale per poter usufruire di tale diritto. Decadono da qualsiasi garanzia i Prodotti utilizzati o custoditi in modo non corretto o che siano stati modificati o riparati da terzi non autorizzati da TIM o danneggiati per cause anche indipendenti da questi ultimi, nonché per utilizzo da parte del Richiedente di programmi applicativi o software non originali. Nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al presente punto oppure il Prodotto per il quale il Richiedente richiede l'intervento risulti essere perfettamente funzionante, quest'ultimo dovrà riconoscere al produttore l'intero costo dell'intervento su chiamata, definito sulla base del listino in vigore al momento e visionabile presso il centro di assistenza del produttore medesimo.

## **Art. 21 - Prezzo di vendita. Modalità e termini di fatturazione e pagamento**

**21.1** Il Richiedente corrisponderà a TIM, a titolo di prezzo di acquisto degli Apparati/Prodotti l'importo indicato nella Proposta.

**21.2** Nel caso di vendita di Prodotti il prezzo verrà addebitato sul Conto Telecom del Richiedente in un'unica soluzione o ratealmente secondo quanto indicato dal Richiedente nella Proposta. Qualora, per motivi tecnici, non fosse possibile l'addebito rateale TIM provvederà ad emettere un'unica fattura avente ad oggetto il prezzo

integrale del Prodotto e a richiederne il pagamento in un'unica soluzione. Qualora intervenga -per qualsiasi causa- la cessazione della linea del Richiedente sul cui Conto Telecom viene addebitato ratealmente il prezzo di acquisto del Prodotto, TIM provvederà ad addebitare l'importo residuo del prezzo relativo al Prodotto acquistato sul primo Conto Telecom utile del Richiedente o mediante emissione di un'unica fattura.

**21.3** Nel caso di vendita di Apparati fatto salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta, in caso di vendita in un'unica soluzione si applicano i seguenti termini e modalità di pagamento:

- se previsto nella Proposta, un importo a titolo di anticipo da pagarsi entro 30 giorni dalla data della fattura, che sarà emessa a seguito della sottoscrizione della Proposta;

- se previsto nella Proposta, un importo a titolo di ulteriore anticipo da pagarsi entro 30 giorni dalla data della fattura, che sarà emessa entro il 30° giorno antecedente la data di consegna/installazione prevista;

- l'importo previsto nella Proposta a titolo di saldo del prezzo di acquisto da pagarsi entro il termine nella stessa indicato decorrente dalla data della fattura, che sarà emessa a seguito della consegna/installazione degli Apparati.

**21.4** Qualora sia convenuta una consegna frazionata per lotti degli Apparati, l'importo a saldo del prezzo di acquisto pattuito sarà corrisposto nei termini indicati al precedente articolo 21.3, a seguito dell'avvenuta consegna/installazione delle singole parti autonome e distinte degli Apparati, ovvero di avvenuta consegna/installazione di ciascun lotto.

**21.5** Tutte le fatture emesse in esecuzione del Contratto saranno inviate al Richiedente all'indirizzo riportato nella Proposta.

**21.6** In caso di ritardo nel pagamento delle fatture e/o del Conto Telecom in cui è addebitato il prezzo dell'Apparato/Prodotto, il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata A/R Decorsi 15 giorni dall'inizio del ciclo di fatturazione successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, TIM si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c. Nel caso di risoluzione del Contratto il Richiedente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a TIM fermo restando il diritto di TIM di pretendere dal Richiedente, ai sensi e

per gli effetti del D.lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti percentuali. Nel caso in cui il Richiedente debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, questi verranno recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo IVA ex articolo 15 DPR n. 633/72 e succ. mod.) da parte di TIM che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

#### **Art. 22 - Risoluzione del contratto di vendita**

**22.1** TIM si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto di vendita, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata A/R, nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

☒☒mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali così come previsto nella Proposta;

☒☒mancata o non corretta predisposizione dei locali ;

☒☒ritardo o mancata consegna per cause imputabili al Richiedente;

☒☒ritardo o mancata consegna per cause imputabili al Richiedente;

☒☒cessione non autorizzata del Contratto;

☒☒ritardato o mancato pagamento del prezzo di acquisto .

**22.2** In caso di risoluzione del contratto di vendita sia con pagamento in soluzione unica che rateale, TIM, fatto salvo quanto previsto al precedente articolo 11.6, avrà facoltà di trattenere a titolo di indennizzo gli importi già versati dal Richiedente a titolo di anticipo sul prezzo di acquisto degli Apparati e/o di pagamento rateale, fermo restando il diritto di TIM ad ogni eventuale ulteriore risarcimento.

**22.3.** In caso di risoluzione del contratto di vendita in soluzione unica il Richiedente, laddove non abbia provveduto all'integrale pagamento del prezzo di acquisto secondo i termini e le modalità di cui al precedente articolo 21.3, dovrà restituire a TIM gli Apparati o parti delle stesse già oggetto di consegna sostenendone le spese anche in caso di eventuale ritiro da parte di TIM.

**22.4.** La risoluzione del contratto di vendita determinerà altresì la cessazione del servizio di manutenzione se richiesto dal Richiedente.

#### **Art. 23 - Riserva di proprietà e recesso**

**23.1** TIM si riserva la proprietà degli Apparat/Prodotti oggetto del Contratto fino all'integrale pagamento del prezzo di acquisto concordato e degli oneri fiscali dovuti. Trascorsi inutilmente i termini dei pagamenti, TIM potrà, senza pregiudicare ogni altro suo diritto, risolvere il Contratto e riprendere il possesso degli Apparat/Prodotti a spese del Richiedente previa verifica sull'integrità/funzionalità degli stessi, oltre all'applicazione di quanto previsto al precedente art. 22.

Resta inteso che in caso di smarrimento degli Apparat/Prodotti oggetto del Contratto per cause imputabili al richiedente prima dell'integrale pagamento del prezzo di acquisto il Richiedente sarà comunque tenuto al pagamento dell'intero prezzo di acquisto del Prodotto/Apparato smarrito. Il Richiedente non risponde della perdita del Prodotto/Apparato in caso di perdita dovuta a furto comprovato da denuncia presentata alla competente Autorità Giudiziaria, inviata a TIM.

**23.2** Nel caso di vendita di Prodotti a distanza, il Richiedente, in conformità alle relative disposizioni normative, potrà esercitare il diritto di recesso nelle forme e modalità ivi previste, senza alcuna penalità, dandone comunicazione al Servizio Clienti 191 o nel caso di grandi Aziende il Numero Verde 800.191.101 entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di consegna del Prodotto. Il Richiedente dovrà confermare il recesso per iscritto all'indirizzo indicato dal Servizio Clienti, con lettera raccomandata A/R, entro 48 ore dalla suddetta comunicazione. Il Prodotto dovrà essere restituito integro, corredato di tutti gli eventuali accessori e contenuti nell'imballo originario, a cura e spese del Richiedente, al recapito indicato dal Servizio Clienti 191 o nel caso di grandi Aziende il Numero Verde 800.191.101. In deroga a quanto stabilito nel precedente capoverso, il PC, sarà ritirato a cura e spese di TIM. In caso di utilizzo del PC, il software dovrà essere riportato allo stato originario, pena la decadenza del diritto di recesso.

#### **SEZIONE III - Condizioni Particolari del servizio di manutenzione**

Nel caso in cui il Richiedente abbia richiesto nella Proposta di Attivazione il servizio di manutenzione dei Prodotti/ Apparat/Prodotti acquistati si applicheranno anche le seguenti Condizioni Particolari.

#### **Art. 24 – Servizio di manutenzione**

**24.1** Il servizio di manutenzione degli Apparat/Prodotti, che potrà essere effettuato da TIM o da ditta da essa incaricata, consiste nel ripristino delle funzionalità degli Apparat/Prodotti, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intero Apparat/Prodotto, che a giudizio di TIM risultino difettosi o guasti, e/o per mezzo di installazione di dispositivi hardware e software aggiuntivi. Gli interventi di manutenzione correttiva potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di TIM ed essere eseguiti, a seconda della tipologia di Apparat/Prodotto ovvero della natura del malfunzionamento o guasto comunicato dal Richiedente, da remoto e/o presso i locali del Richiedente ove l'apparecchiatura è installata. Il Richiedente prende atto ed accetta che, affinché TIM possa erogare il servizio di manutenzione oggetto delle presenti Condizioni Generali.

TIM non potrà in ogni caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi pregiudizio, danno, perdita, onere, spesa inerente e/o conseguente allo svolgimento di attività di manutenzione sugli Apparat/Prodotti quali a mero titolo esemplificativo la perdita di dati, il malfunzionamento del software, errori di configurazione.

TIM non potrà inoltre essere ritenuta responsabile nel caso di interventi effettuati direttamente dal Richiedente sugli Apparat/Prodotti, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, configurazioni del software installato sugli Apparat/Prodotti al fine di usufruire di specifiche funzionalità tecniche degli stessi.

**24.2** Ove fosse possibile assicurare da remoto il ripristino delle condizioni di funzionalità degli Apparat/Prodotti, ma il Richiedente richieda comunque espressamente l'intervento di tecnici TIM presso i locali in cui l'Apparat/Prodotto è installato, quest'ultima addebiterà al Richiedente un importo pari al diritto fisso di chiamata ed al compenso orario (per ogni ora o frazione di ora di lavoro effettivo prestato), definiti nel listino TIM in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti 191 o nel caso di grandi Aziende il

Numero Verde 800.191.101, per tutta la durata dell'intervento.

**24.3** Gli Apparat/Prodotti o le singole parti di ricambio che TIM dovesse sostituire nello svolgimento del servizio di manutenzione avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelle sostituite che TIM provvederà a ritirare.

## **25. Interventi di assistenza e manutenzione**

**25.1.** TIM assicurerà al Richiedente un servizio di assistenza tecnica (help-desk) che verrà fornito attraverso l'attivazione di numeri telefonici indicati nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT tecnica/economica allegata. Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le chiamate del Richiedente relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio oggetto del Contratto, indirizzando dette chiamate verso le specifiche strutture di assistenza tecnica di TIM e/o al Fornitore Qualificato Indicato. Il servizio di assistenza tecnica sarà a disposizione del Richiedente, secondo le modalità definite nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT Tecnico/Economica e/o nella Proposta di Attivazione.

**25.2.** TIM, o il Fornitore Qualificato da essa incaricata, effettuerà sugli Apparat/Prodotti forniti in noleggio e/o comodato d'uso interventi di ripristino per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti hardware. Gli interventi di ripristino, garantiti dalla data di consegna e fino alla scadenza del primo periodo di vigenza contrattuale, secondo quanto definito nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT, saranno erogati secondo i termini e le modalità specificate nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT e comprendono l'assistenza hardware erogata direttamente dal produttore secondo le modalità riportate nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT, per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti rientranti nella garanzia dei prodotti.

**25.3.** In particolare resta inteso che nel caso in cui per qualunque motivo gli Apparat/Prodotti decadono da qualsiasi garanzia, TIM non avrà alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita in presenza di danni e/o di malfunzionamenti di qualsiasi natura sugli Apparat/Prodotti stessi. Gli interventi non comprendono la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione/sostituzione di dispositivi

elettrici di alimentazione forniti con gli Apparat/Prodotti.

**25.4.** Sono escluse inoltre le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli Apparat/Prodotti, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da TIM. Tali interventi potranno essere comunque effettuati da TIM a fronte di un corrispettivo da definire in base all'entità dell'intervento da stabilire con contratto separato.

**25.5.** Resta inteso che, danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura degli Apparat/Prodotti derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini conseguenti a temporali, incendi ed altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico di TIM.

**25.6.** La manutenzione dell'Appliance, che potrà essere effettuata da TIM o dal Fornitore da essa incaricata, consiste nel ripristino delle funzionalità dell'apparato, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intero apparato che a giudizio di TIM risultino difettosi o guasti. Gli interventi di manutenzione correttiva potranno avvenire anche su iniziativa autonoma di TIM ed essere eseguiti, a seconda della natura del malfunzionamento o del guasto comunicato dal Richiedente, da remoto e/o presso i locali del Richiedente ove l'apparato è installato. L'Appliance o le singole parti di ricambio, che TIM dovesse sostituire nello svolgimento del servizio di manutenzione, avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelle sostituite che TIM provvederà a ritirare. Il Richiedente si impegna a concordare con TIM le date in cui tali interventi potranno essere effettuati. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con l'Appliance.

**Art. 26 – Periodi di disponibilità del servizio di manutenzione. Servizio oltre il c.d. periodo base**

**26.1** Il Richiedente potrà avvalersi del servizio di manutenzione correttiva nel c.d. periodo base di disponibilità, corrispondente al normale orario del centro di lavoro TIM territorialmente competente. Per gli interventi richiesti dal Richiedente fuori del suddetto periodo base di disponibilità, laddove sia necessario e possibile porli in essere, verrà addebitato allo stesso un ulteriore corrispettivo calcolato in base alle tariffe orarie della manodopera del listino TIM in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti 191 o nel caso di grandi Aziende il Numero Verde 800.191.101. Per gli interventi richiesti dal Richiedente che si dovessero protrarre oltre il normale orario di lavoro, sarà addebitato solamente il tempo eccedente tale orario, in ore arrotondate per difetto.

**26.2** A richiesta scritta del Richiedente il periodo base di cui al precedente articolo 26.1, potrà essere esteso, compatibilmente con la disponibilità delle risorse del centro di lavoro TIM. Tale estensione dovrà comunque avere carattere continuo per periodi di fatturazione, consistere in una o più ore consecutive da far precedere o seguire al periodo base, e comporterà una maggiorazione del canone di manutenzione da concordare nella Proposta.

#### **Art. 27- Prestazioni escluse**

**27.1** Il servizio di manutenzione non comprende:

- la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con gli Apparat/Prodotti;
- le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli Apparat/Prodotti, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da TIM, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite o concordate con TIM. Per gli interventi relativi alle prestazioni escluse, TIM addebiterà al Richiedente gli importi relativi a mano d'opera e parti di ricambio, così come definiti in base al listino TIM in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti "191".

**27.2** Sono inoltre a carico del Richiedente le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione degli Apparat/Prodotti e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da TIM. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti ed in particolare di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

#### **Art. 28 - Durata e Recesso**

**28.1.** Fatto salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta di Attivazione il contratto per il servizio di manutenzione si intende perfezionato al momento dell'accettazione da parte di TIM della Proposta ed ha una durata di un anno decorrente dalla data di scadenza del periodo di garanzia di cui al precedente articolo 20.1.1. Alla scadenza del primo periodo vigenza contrattuale, il contratto per il servizio di manutenzione si intenderà tacitamente rinnovato, nei limiti consentiti dalla Legge, per un ulteriore periodo di un anno, e così per le successive scadenze, salvo disdetta di una delle Parti da comunicarsi per iscritto con un preavviso di almeno 30 giorni rispetto alla scadenza mediante raccomandata A/R.

**28.2.** Il Richiedente ha facoltà di recedere dal contratto per il servizio di manutenzione in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante raccomandata A/R, con un preavviso di 30 giorni.

**28.3.** Qualora il Richiedente receda dal contratto per il servizio di manutenzione nel corso del primo periodo di durata contrattuale sarà tenuto a pagare a TIM, per i costi sostenuti da quest'ultima, un importo pari al 20% del canoni di manutenzione residui.

#### **Art. 29 - Corrispettivo per il servizio di manutenzione**

**29.1** Il Richiedente riconoscerà a TIM quale canone di manutenzione l'importo indicato nella Proposta, oltre ad IVA ed eventuali altri oneri di legge.



**29.2** Ove consentito dalla legge, a decorrere dal 1° gennaio di ciascun anno TIM potrà adeguare i canoni pattuiti, senza necessità di alcun preavviso, nella misura del 100% della variazione accertata dall'ISTAT dell'“Indice dei prezzi al consumo per famiglie di operai ed impiegati” verificatasi nel periodo ottobre-settembre nell'arco dei dodici mesi che precedono l'anno interessato all'adeguamento.

**29.3.** Le variazioni dei canoni che abbiano una decorrenza diversa e/o un aumento superiore a quello indicato nel precedente capoverso, dovranno essere richieste da TIM con un preavviso scritto di almeno 90 giorni. In detta ipotesi il Richiedente avrà facoltà di recedere dal Contratto senza per questo dover nulla a TIM, dandone comunicazione scritta con lettera raccomandata A/R entro 60 giorni dal ricevimento del preavviso di variazione.

#### **Art. 30 - Decorrenza del corrispettivo**

Il canone di manutenzione di cui al precedente articolo 29, decorrerà dalla data di scadenza del periodo di garanzia di cui al precedente articolo 20.

#### **Art. 31 - Modalità e termini di pagamento**

**31.1** I corrispettivi per il servizio di manutenzione saranno addebitati sul Conto Telecom relativo all'utenza telefonica del Richiedente come indicato nella Proposta, salvo il diritto di TIM di emettere specifica fattura da inviare all'indirizzo riportato nella Proposta.

**31.2** In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante lettera raccomandata A/R Decorsi 15 giorni dall'inizio del ciclo di fatturazione successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, TIM si riserva il diritto di risolvere il contratto per il servizio di manutenzione ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c. Nel caso di risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione il Richiedente sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a TIM per il servizio reso fermo restando il diritto di TIM di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D.lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale, aumentato di due punti

percentuali. Nel caso in cui il Richiedente debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, questi verranno recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo IVA ex articolo 15 DPR n. 633/72 e succ. mod.) da parte di TIM che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

**31.3** In caso di mancato pagamento dei corrispettivi dovuti a titolo di canoni per la manutenzione, TIM, fatta salva la possibilità di dichiarare risolto il Contratto, potrà sospendere il servizio di manutenzione degli Apparati.

#### **Art. 32 - Risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione**

**32.1** TIM si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto per il servizio di manutenzione, a decorrere dalla data di scadenza del periodo di garanzia di cui ai precedenti articoli 20.1.1 e 20.1.2 ed ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., mediante raccomandata A/R, nel caso in cui il Richiedente non adempia anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici;
- mancata o non corretta predisposizione dei locali;
- cessione non autorizzata del Contratto;
- ritardato o mancato pagamento del corrispettivo per la manutenzione;
- violazione del divieto di manomissione degli Apparati.

**32.2.** In caso di risoluzione del contratto per il servizio di manutenzione il Richiedente dovrà corrispondere a TIM:

- a) le quote di canone maturate fino alla data dell'avvenuta risoluzione e non ancora corrisposte, oltre ad interessi moratori così come previsto al precedente articolo 31.2;
- b) a titolo di penale, l'importo complessivo dei canoni residui attualizzati al momento della risoluzione in base alla media percentuale del tasso EURIBOR (lettera 1 mese) del mese precedente rispetto a quello in cui avviene la risoluzione, fatto salvo il diritto di TIM all'eventuale risarcimento del maggiore danno.

#### **Sezione IV: Condizioni Particolari per i Servizi ICT (INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY)**

Nel caso in cui il Richiedente abbia richiesto nella Proposta di Attivazione il servizio ICT si applicheranno anche le seguenti Condizioni Particolari.

##### **Art 33. Caratteristiche del servizio ICT**

**33.1.** Il Servizio sarà erogato al Richiedente secondo la scheda tecnica avvalendosi del Fornitore Qualificato Iscritto all'albo dei fornitori TIM selezionato nella Proposta di Attivazione o indicato nel testo di contratto personalizzato. Se previsto dal Servizio Commerciale prescelto, per usufruire del Servizio e/o di specifiche Offerte al Richiedente saranno comunicate da TIM le Chiavi di Accesso. Ove previsto nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT, la fornitura del Servizio verrà effettuata attraverso collegamenti con gli Apparat/Prodotti posizionati presso il Richiedente che li detiene a qualsiasi titolo, e potrà altresì essere subordinata all'esito del collaudo nei casi previsti dal relativo Servizio.

**33.2.** Ove previsto dal Servizio, ed al fine di poter usufruire del Servizio medesimo, il Richiedente deve avere già sottoscritto, o dovrà sottoscrivere contestualmente al Contratto relativo alla Scheda Tecnica Soluzioni ICT, soluzioni di connettività broadband e/o di fonia offerte da TIM.

**33.3.** TIM potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicandolo preventivamente al Richiedente che avrà facoltà di recedere dal Contratto in corso, in caso di assoluta e manifesta incompatibilità con i propri sistemi. Tale facoltà dovrà essere esercitata a mezzo di lettera raccomandata A/R entro e non oltre 30 gg dalla comunicazione di modifica di TIM al Richiedente. TIM rimane comunque sollevata da ogni onere o responsabilità, ed avrà diritto di pretendere dal Richiedente il pagamento di tutte le somme maturate come corrispettivi e/o compensi nonché tutte le altre somme ad altro titolo maturate in capo ad essa, calcolate sino alla data di efficacia del recesso.

**33.4.** TIM potrà variare, nel periodo di vigenza del Contratto, il Fornitore qualificato, le caratteristiche tecniche di eventuali

sistemi/apparati/prodotti/servizi che risultino non più compatibili con eventuali nuove configurazioni necessarie in conseguenza dell'obsolescenza/evoluzione tecnologica delle componenti hardware e/o software correlate alla funzionalità del Servizio, garantendo in ogni caso le medesime funzionalità.

**33.5.** Nel caso in cui il Servizio si basi sull'utilizzo di protocolli a commutazione di pacchetto non è garantita la corretta trasmissione dei pacchetti nel caso di eccezionale impegno della rete. Pertanto il Richiedente prende atto delle suddette caratteristiche del protocollo ed accetta il conseguente traffico eventualmente sviluppato imputabile alla ritrasmissione dei pacchetti.

**33.6.** In caso di cessazione per qualsiasi causa del Contratto, nel caso in cui il Servizio preveda la messa a disposizione da parte di TIM di risorse logiche, anche in ambienti virtuali, queste dovranno essere liberate dal Richiedente, a propria cura e spese. In ogni caso TIM, entro 1 giorno dalla data di cessazione del Servizio, procederà alla cancellazione di tutti i dati presenti sulla Piattaforma e/o in generale, sulle proprie infrastrutture.

##### **Art 34. Consegna ed installazione Apparat/Prodotti per l'erogazione del Servizio**

**34.1.** Nel caso in cui il Servizio richieda la necessità di fornitura ed installazione di Apparat/Prodotti gli stessi verranno installati e resi pronti per l'uso da TIM, ovvero da altra Azienda da essa incaricata. I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti ed attrezzati a cura e spese del Richiedente in conformità alla natura degli Apparat/Prodotti ed alle specifiche fornite da TIM in tempo utile per la data prevista di installazione. In particolare, sarà cura del Richiedente provvedere alla realizzazione dell'impianto elettrico di alimentazione e della relativa messa a terra secondo le normative vigenti e assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata del Contratto.

**34.2.** Restano a carico del Richiedente le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione ovvero le maggiori spese, sulla base di quanto concordato nella Proposta, nel caso di consegne in luoghi non raggiungibili con i normali mezzi di trasporto. Sono inoltre a carico del Richiedente le opere e gli interventi accessori tra i quali, a titolo esemplificativo, gli interventi di predisposizione,

adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione dell'Appliance e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da TIM. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti ed in particolare di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

**34.3.** Sono a carico del Richiedente le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento degli Apparati/Prodotti, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature.

**34.4.** Il Richiedente si impegna a fornire a TIM tutte le informazioni relative all'ambiente in cui sono destinati ad essere installati gli Apparati/Prodotti.

**34.5.** Il Richiedente si obbliga in particolare a dichiarare la presenza di rischi specifici ai sensi dell'Art. 26, comma 1, lettera b) del D. Lgs n. 81/08, e successive modifiche ed integrazioni, ed a fornire copia dei regolamenti e delle procedure interne approntati, con particolare riferimento alla disposizione dei locali ed ai rischi connessi all'impianto elettrico, unitamente al documento informativo generale in materia di direttive, procedure e raccomandazioni a tutela della sicurezza sul lavoro. Il Richiedente si impegna a predisporre ed attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione della prestazione, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la salute delle persone, in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

**34.6.** TIM potrà fornire altresì assistenza progettuale e sistemistica al Richiedente, a fronte di espressa richiesta di quest'ultimo e previo accordo sulle condizioni e modalità delle singole prestazioni anche di natura economica che saranno meglio specificate nelle singole offerte.

**34.7.** Fatto salvo quanto diversamente pattuito nella Proposta di Attivazione, il Richiedente dovrà formulare specifica richiesta scritta a TIM al fine di effettuare traslochi e/o spostamenti e/o variazioni degli Apparati/Prodotti di proprietà di TIM, necessari per la fornitura del Servizio, ma nella disponibilità del Richiedente ad altro titolo, sopportandone le relative spese.

**34.8.** Salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta di Attivazione, gli

Apparati ed i Prodotti verranno consegnati al Richiedente, o a persona da lui autorizzata per iscritto, presso il luogo o i luoghi indicati nella Proposta; la consegna degli Apparati/Prodotti avverrà a cura e spese di TIM. Il Richiedente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna. Restano a carico di quest'ultimo le eventuali predisposizioni che si rendessero necessarie per l'accesso ai locali di installazione. Ove previsto nella Proposta, il Richiedente e TIM potranno congiuntamente definire un piano delle consegne/installazioni degli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località secondo una tempistica concordata. Le eventuali variazioni e/o modifiche a detto piano, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nei corrispettivi e negli altri termini del Contratto. Il Richiedente dovrà comunque comunicare per iscritto a TIM il nominativo ed i riferimenti per la reperibilità della persona da lui autorizzata a ricevere gli Apparati/Prodotti nelle diverse sedi/località.

**34.9.** Il Richiedente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparati/Prodotti per cause a lui imputabili e solleva TIM da ogni responsabilità al riguardo, anche avuto riguardo all'eventuale impossibilità per il Richiedente di usufruire del Servizio dovuta al ritardo/mancata consegna dell'Apparato/Prodotto; il Richiedente in tale caso sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi relativi al Servizio.

### **Art 35. Conservazione e custodia degli Apparati/Prodotti**

**35.1.** Il Richiedente si impegna a non aprire, smontare, o comunque manomettere gli Apparati/Prodotti o parte di essi per eseguire interventi di qualsiasi natura. TIM, in tal caso, non avrà alcun obbligo di riparazione e gli eventuali interventi di ripristino richiesti, da regolamentare con opportuno contratto separato, saranno a totale carico del Richiedente. Il Richiedente si impegna, altresì, a non rimuovere, cancellare o comunque modificare i contrassegni apposti sugli Apparati/Prodotti.

**35.2.** Il Richiedente si impegna a conservare e custodire, con la dovuta diligenza, gli Apparati/Prodotti in noleggio per tutta la validità del Contratto e comunque fino al momento del ritiro degli stessi da parte di TIM. Il Richiedente si impegna pertanto a risarcire e tenere indenne

TIM per l'eventuale perdita, in tutto o in parte e per qualsiasi causa degli Apparati/Prodotti e per gli eventuali danni arrecati agli stessi o a parti di essi. Decadono da qualsiasi garanzia i Prodotti/Apparati utilizzati o custoditi in modo non corretto o che siano stati modificati o riparati da terzi non autorizzati da TIM o danneggiati per cause anche indipendenti da questi ultimi, nonché per utilizzo da parte del Richiedente di programmi applicativi o software non originali. Nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al presente comma oppure il Prodotto/Apparato per il quale il Richiedente richieda l'intervento risulti essere perfettamente funzionante, quest'ultimo dovrà riconoscere direttamente al centro di assistenza l'intero costo dell'intervento su chiamata, definito sulla base del listino in vigore al momento e comunicato al Richiedente dal medesimo centro di assistenza.

**35.3.** Salvo quanto previsto all'articolo ("Risoluzione del contratto"), alla cessazione del rapporto per qualsiasi causa, e salvo se diversamente indicato nel Profilo Commerciale e/o nelle Condizioni Particolari di Vendita e manutenzione Apparati e Prodotti laddove applicabili, TIM provvederà, direttamente o tramite il Fornitore da essa incaricata, al ritiro degli Apparati /Prodotti forniti nell'ambito del presente Contratto, non oltre 30 giorni dalla data di cessazione e secondo le modalità comunicate al Richiedente.

### **Art 36. Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software**

**36.1.1** Servizio - e tutti i suoi componenti hardware e software ivi incluso a titolo non esaustivo, la Piattaforma, i Materiali Licenziati, le banche dati e qualsiasi altro materiale, documentazione, dato o informazione relativi al Servizio e tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale sono di proprietà intera ed esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti. Nessun diritto di licenza sugli stessi è concesso al Richiedente salvo per l'uso del Materiali Licenziati solo per la fruizione del Servizio, subordinatamente al rispetto delle presenti Condizioni Generali.

**36.2.** Il Richiedente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità dei

licenzianti dei Software. Il Richiedente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze, salvo se diversamente previsto nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT, intercorrono unicamente tra il Richiedente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità di TIM e che l'accettazione delle Licenze costituisce condizione necessaria alla fornitura dei prodotti e all'uso dei Software.

**36.3** Il Richiedente si impegna in ogni caso ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative Licenze ed esclusivamente per proprio uso personale. Ferma restando la generalità della riserva dei diritti di cui al successivo articolo 36.4 quanto previsto dalle Licenze, è fatto espresso divieto al Richiedente di:

- a) copiare o riprodurre i Software in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva in forma leggibile dal computer al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di backup); tale copia sarà soggetta a questo Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;
- b) modificare, adattare, tradurre, transcodificare, decompilare e disassemblare il Software in tutto o in parte, o di altrimenti sottoporre i Software ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. "reverse engineering"), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
- c) cedere, prestare, locare, noleggiare, sublicenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire i Software, in tutto o in parte, a terzi o consentirne l'uso da parte di terzi;
- d) rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dai Software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Richiedente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, dei Software fatte dal Richiedente, ferme restando le limitazioni del punto (a) che precede;
- e) riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione, in tutto o in parte, del contenuto dei Software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.



**36. 4** Il Software (tale termine come qui usato include l'insieme delle istruzioni e dei dati leggibili da computer, la relativa documentazione d'uso, ogni modifica ai Software ed ogni altro documento o materiale relativo ai Software forniti al Richiedente), così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono di proprietà esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa. Fatte salve le Licenze espressamente concesse all'art. 36.2. Richiedente non acquista alcun titolo o diritto sui Software o su qualsiasi altro IPR di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori, di licenzianti di TIM e/o di suoi danti causa in generale. Il Richiedente riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi IPR di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori e/o di licenzianti di TIM, afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto della Richiesta, ovvero alla fornitura dell'hardware e del software inclusi nella Scheda Tecnica Soluzioni ICT, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura e prestazione dello stesso. Ai fini di questo articolo 18, per IPR s'intende brevetti, modelli di utilità, modelli ornamentali, diritti d'autore, diritti di know-how, diritti su data base e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale o di carattere simile o corrispondente che esistono adesso o in futuro in qualsiasi parte del mondo; per "Affiliata" di TIM si intende qualsiasi persona giuridica controllata da, controllante o sottoposta al comune controllo di, TIM, tale controllo essendo esercitato tramite la titolarità, diretta o indiretta, del 50% o più del capitale sociale o dei diritti di voto di tale persona giuridica.

#### **Art 37. - Tutela della proprietà TIM**

Il Richiedente si impegna a mantenere gli Apparati/Prodotti liberi da ogni onere, pegno, gravame o da qualsiasi altro vincolo di indisponibilità dei beni, e farà in modo che il diritto di TIM sugli Apparati/Prodotti resti immune da atti pregiudizievoli, impegnandosi ove ciò avvenga a risarcire TIM di ogni danno che a questa ne derivi, sollevandola e tenendola indenne da ogni pretesa, azione o richiesta eventualmente promossa contro di essa. Il Richiedente, comunque, dovrà prontamente informare TIM mediante raccomandata A/R delle azioni e procedure suddette, fatto salvo il diritto di TIM al risarcimento dei danni che ne potrebbero derivare.

#### **Art 38. - Decorrenza, durata e recesso**

**38.1.** Fatto salvo quanto eventualmente previsto diversamente nella Proposta, il contratto per il servizio ICT si intende perfezionato al momento dell'accettazione da parte di TIM della Proposta di Attivazione ed ha una durata di due o tre anni a decorrere dalla data di accettazione di TIM della Proposta di Attivazione, intendendosi per tale l'attivazione del Servizio o, laddove previsto dal Servizio, la consegna delle Chiavi d'accesso necessarie per usufruire dello stesso. Il Contratto, nel caso di fornitura di Apparati/Prodotti, decorrerà se previsto dal Servizio dalla data di consegna del Prodotto al Cliente. Laddove previsto dal Servizio TIM provvederà ad effettuare il collaudo degli apparati nel giorno preventivamente stabilito. All'atto del collaudo, concluso con esito positivo, il Richiedente formalizzerà, senza riserva alcuna, di aver recepito le istruzioni per l'uso ed il funzionamento dell'apparato. In questi il Servizio si considera attivato a seguito dell'effettuazione del collaudo effettuato presso la sede del Richiedente e conclusosi con esito positivo.

Le Parti potranno comunque recedere in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta all'altra Parte mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 30 giorni. TIM potrà inoltre recedere unilateralmente dal Contratto, tramite lettera raccomandata A/R, con effetto immediato dalla data di ricezione da parte del Richiedente della raccomandata, nel caso di intervenuta dichiarazione di fallimento a carico del Richiedente ovvero in caso di assoggettamento dello stesso ad una delle procedure concorsuali.

**38.2.** Nel caso in cui, sulla base dell'esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata secondo quanto indicato dal Richiedente, TIM ed il Richiedente stesso potranno recedere dal Contratto senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale/indennizzo. TIM provvederà ad informare il Richiedente circa l'esito dell'esame di fattibilità e dei tempi di realizzazione del Servizio.

**38.3.** Nei limiti consentiti dalla Legge, il Contratto si rinnoverà tacitamente di 12 mesi in 12 mesi.

**38.4.** Il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a TIM, oltre al canone relativo al periodo di fatturazione in corso alla data di decorrenza del recesso, i seguenti ulteriori indennizzi, fatti salvi gli eventuali ulteriori importi previsti dalla normativa vigente in materia.:



a) qualora il recesso venisse esercitato dal Richiedente entro il primo anno di vigenza del Contratto, il medesimo sarà tenuto alla corresponsione di una somma pari all'ammontare dei canoni residui relativi all'anno in corso nonché alla corresponsione di un indennizzo per i servizi prestati in virtù degli impegni assunti nei confronti dei propri fornitori pari al 10% dei canoni residui per gli anni successivi al primo.

b) qualora il recesso venisse esercitato dal Richiedente nel secondo anno di vigenza del Contratto, il medesimo sarà tenuto alla corresponsione di una somma pari all'ammontare dei canoni residui relativi all'anno in corso nonché, in caso di Contratto di durata triennale, alla corresponsione di un indennizzo per i servizi prestati in virtù degli impegni assunti nei confronti dei propri fornitori pari al 10% dei canoni residui per il terzo anno.

c) qualora il recesso venisse esercitato dal Richiedente nel terzo anno di vigenza del Contratto, il medesimo sarà tenuto alla corresponsione di una somma pari all'ammontare dei canoni residui relativi all'anno in corso.

d) qualora il recesso negli anni successivi al periodo di validità iniziale del Contratto il Richiedente sarà tenuto alla corresponsione di una somma pari al 80% dell'ammontare dei canoni residui relativi all'anno in cui ha efficacia il recesso.

**38.5.** Qualora il Richiedente, per qualsiasi motivo, intenda recedere dal Contratto, o in caso di mancato rinnovo contrattuale, dovrà prevedere contestuale richiesta di accesso per liberare lo spazio Rack da tutti i suoi apparati; diversamente il Richiedente provvederà al pagamento dei canoni fino alla data in cui gli spazi saranno effettivamente liberati. In particolare:

- decorsi 15 giorni solari dalla cessazione del Servizio, TIM procederà alla disabilitazione della connettività Internet, lasciando attive eventuali connessioni per la gestione. Il Richiedente ha la possibilità di salvare i dati presenti sui Server attraverso le connettività dedicate oppure accedendo fisicamente al DC per effettuare back-up. Se il materiale è di proprietà del Richiedente, in questo periodo il medesimo avrà la possibilità di

ritirare il proprio materiale (rack, server, apparati di rete, ...);

- superata la prima fase, se il Richiedente non avrà provveduto a liberare gli spazi, inizierà una seconda fase della durata di 30 giorni solari. Nel caso di Apparati di proprietà del Richiedente, gli stessi verranno depositati in un magazzino in attesa del ritiro addebitandone i relativi costi al Richiedente. Nel caso invece, di Apparati di proprietà TIM, si procederà al ricondizionamento degli stessi (pulitura del disco e cancellazione "sicura" di tutti i dati del precedente utilizzatore) in attesa di eventuali altri utilizzi;
- trascorsa la seconda fase, nel caso di materiale di proprietà del Richiedente non ritirato, TIM procederà alla distruzione del materiale ed al fine di rispettare le normative in materia di privacy; nel caso di apparati con supporti di memoria (es. server) prima della distruzione si procederà alla cancellazione "sicura" di tutti i dati presenti. Il Richiedente presta fin da ora il suo consenso alla distruzione dei propri materiali ed alla cancellazione dei dati in essi contenuti.

**38.6.** Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione dei sistemi e/o applicazioni, in caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, TIM restituirà al Richiedente i dati di proprietà di quest'ultimo, nelle modalità previste da TIM stessa, ovvero, su richiesta scritta del Richiedente, provvederà a distruggerli.

**38.7.** Nel caso di profili di servizio a consumo e di profili Flat, resta a carico del Richiedente il pagamento del canone con la cadenza indicata nella Proposta di Attivazione o nel Profilo Commerciale in corso al momento della cessazione. Il mancato raggiungimento della soglia minima contrattualizzata al momento della cessazione non consentirà al Richiedente alcun recupero del credito residuo che non sarà rimborsato.

### **Art 39. Interruzione del Servizio**

**39.1.** TIM avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio, dandone comunque tempestiva comunicazione al Richiedente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità.

**39.2.** Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, imprevisto ed imprevedibile oppure

inevitabile e comunque fuori il controllo di TIM, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

#### **Art 40. Responsabilità del Richiedente**

**40.1.** Fatto salvo quanto diversamente stabilito nelle presenti Condizioni Generali e Particolari, ovvero derogato dalle Parti nella Proposta di Attivazione, il Richiedente si obbliga a:

- non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da TIM, sugli Apparat/Prodotti e/o prodotti software di proprietà di TIM, concessi in uso ovvero a disposizione del Richiedente ad altro titolo;
- non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque Chiavi di Accesso;
- non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, senza il preventivo consenso scritto di TIM;
- non copiare in tutto o in parte i programmi di software compresi nel Servizio sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore;
- non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza del sistema;
- garantire che il Servizio sarà utilizzato unicamente all'interno della propria organizzazione assumendosi ogni conseguente onere e responsabilità in ordine al traffico generato ed immesso sulla Piattaforma tramite il proprio collegamento;
- laddove previsto, costruire/personalizzare il proprio sito in conformità alle norme poste a tutela dell'ordine pubblico e del buon costume, e comunque in modo da non ledere l'immagine di TIM.

**40.2.** Il Richiedente non può utilizzare il Servizio: i) in violazione delle leggi vigenti; ii) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; iii) o in modo da abusare della Scheda Tecnica Soluzioni ICT relativa al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto.

**40.3.** TIM ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio, senza preavviso, qualora il Richiedente ne faccia l'uso improprio indicato nei precedenti articoli 40.1 e

40.2 dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti.

**40.4.** L'utilizzo del Servizio fornito da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere, raggiungibili tramite la Piattaforma, è soggetto alle limitazioni ed alle responsabilità stabilite da ciascun gestore ovvero operatore internazionale che eroga il Servizio stesso, in conformità alla legislazione vigente nei singoli Stati ospitanti detti gestori/operatori, alla normativa internazionale applicabile in materia, nonché ai regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

**40.5.** Il Richiedente è sempre tenuto a comunicare immediatamente a TIM la richiesta di interventi sui propri Apparat/Prodotti, sui terminali e/o sul software per la corretta prestazione del Servizio. Gli eventuali danni arrecati alle apparecchiature di proprietà di TIM ma a disposizione del Richiedente ad altro titolo, ovvero alla Piattaforma, causati in conseguenza della mancata tempestiva comunicazione, di cui al precedente punto, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Richiedente. Pertanto in tali casi, ove da detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, TIM non potrà esserne considerata responsabile.

**40.6.** Il Richiedente è consapevole che TIM non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete ed archiviate presso i propri Data Center, anche per effetto della crittografia delle stesse applicata all'origine dal Richiedente. Pertanto TIM non è responsabile dei contenuti di qualunque natura inviati.

**40.7.** Il Richiedente sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale e altre lesioni di diritti altrui, manlevando e tenendo indenne TIM da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata da terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per il risarcimento del danno.

**40.8.** Il Richiedente si obbliga ad imporre ai propri utenti il rispetto delle stesse obbligazioni che il medesimo assume col Contratto e sarà responsabile, manleverà e manterrà indenne TIM per le loro inadempienze.

**40.9.** In caso di sottoscrizione di un Servizio che include la registrazione di un dominio internet di 2° livello, TIM trasmetterà all'Autorità competente una richiesta per l'assegnazione al

Richiedente di tale dominio. Il Richiedente garantisce che il nome a dominio Internet di 2° livello per il quale richiede la registrazione a TIM non contravviene alla normativa che regola il diritto di autore o altri diritti tutelati da proprietà intellettuale di terze parti e che rispetterà in pieno le regole e procedure definite dalla Autorità competente ed i successivi aggiornamenti (“Acceptable User Policy”).

**40.10.** In caso di sottoscrizione di un servizio che prevede la registrazione di un dominio internet di 2° livello, alla data di firma del Contratto il Richiedente sottoscriverà la modulistica prevista dall’Autorità competente accettando integralmente gli obblighi ivi indicati relativamente all’uso di tale dominio e dei servizi ad esso correlati (in via esemplificativa, ma non esaustiva, accettazione delle “Regole di Naming”, delle “Procedure tecniche di Registrazione”, della “Netiquette”, delle “Regole per la Risoluzione delle Dispute”, ecc.). Il Richiedente è tenuto a comunicare tempestivamente a TIM eventuali variazioni dei dati relativi all’assegnatario del dominio Internet di 2° livello.

**40.11.** In caso di sottoscrizione di una Scheda Tecnica Soluzioni ICT che include la registrazione di un dominio internet di 2° livello con estensione .it, il Richiedente prende atto ed accetta che lo stesso dovrà trasmettere direttamente all’Autorità competente la richiesta per l’assegnazione di tale dominio, compilando l’apposito modulo messo a disposizione da TIM in qualità di “Registrar” ai sensi della normativa applicabile alla registrazione di domini di 2° livello con estensione .it., come predisposto dall’Autorità competente e fatte salve limitazioni alla richiesta di registrazione eventualmente previste dal Profilo Commerciale della Scheda Tecnica Soluzioni ICT che include il dominio internet di 2° livello con estensione .it. Il Richiedente garantisce TIM che il nome a dominio Internet di 2° livello con estensione .it per il quale richiede la registrazione all’Autorità competente non contravviene alla normativa che regola il diritto di autore o altri diritti tutelati da proprietà intellettuale di terze parti.

**40.12.** Se previsto, TIM all’attivazione del Servizio consentirà al Richiedente di generare una chiave di crittografia (private key) necessaria per la cifratura dei dati oggetto del Servizio. Il Richiedente è l’unico responsabile della conservazione di detta private key non essendo

TIM a conoscenza del codice di generazione di questa chiave. In caso di smarrimento della private key TIM non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile e pertanto il Richiedente solleva e terrà indenne TIM da ogni richiesta di azione, pretesa comunque avanzata, anche da terze parti, a titolo di risarcimento danni.

**40.13.** Il Richiedente è consapevole che TIM non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla rete. Pertanto TIM non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio che sia stato inviato da clienti attestati sulla propria Rete.

#### **Art 41. Responsabilità di TIM**

**41.1.** Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, TIM non risponde dei danni diretti ed indiretti ivi compresa la perdita di profitti subiti dal Richiedente o da terzi in dipendenza dell’uso o del mancato uso del Servizio.

**41.2.** TIM garantisce un livello di professionalità adeguato della prestazione del Servizio e degli Apparat/Prodotti di proprietà di TIM ma a disposizione del Richiedente. Resta in ogni caso inteso che TIM non potrà essere ritenuta responsabile dell’utilizzo degli apparati/Prodotti hardware e dei terminali di rete nella disponibilità del Richiedente. TIM non potrà infatti essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Richiedente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, e dovuti al cattivo o negligente utilizzo degli apparati/Prodotti, ovvero per altre cause non imputabili a TIM. Pertanto il Richiedente solleva e terrà indenne TIM da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

**41.3.** TIM non può garantire l’inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni subiti dal Richiedente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (es.: virus, spamming, denial of service, ecc.). Pertanto il Richiedente manleva e terrà indenne TIM da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni.

**41.4.** TIM fornisce il Servizio al Richiedente sulla base di quanto richiesto ed indicato dal Richiedente stesso; pertanto TIM è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da una insufficienza del collegamento fornito in base a quanto richiesto dal

Richiedente, rispetto alle esigenze trasmissive del Richiedente stesso.

**41.5.** TIM non sarà responsabile in caso di mancato accoglimento dell'eventuale richiesta di cui all'art. 40.10 e/o 40.12 da parte dell'Autorità competente, né di eventuali ritardi dipendenti dall'Autorità medesima ovvero per causa a sé non imputabile, rinunciando sin d'ora ad ogni contestazione o risarcimento dei danni nei confronti di TIM che derivi dalle azioni o mancate azioni intraprese dall'Autorità competente nell'assegnazione dei domini.

**41.6.** TIM non sarà responsabile per l'eventuale revoca del nome a dominio Internet di 2° livello (se previsto dal Servizio) da parte dell'Autorità competente, ovvero per limitazioni del Servizio (ad es. filtraggi degli indirizzi IP/Domini assegnati in caso di spamming, hacking, denial of service, ecc.) in caso di uso improprio da parte del Richiedente del dominio stesso e dei servizi ad esso correlati.

\*\*\*\*

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, il Richiedente dichiara di conoscere ed accettare espressamente le clausole delle Condizioni Generali, di cui agli articoli: 3.2, 3.3, 3.4., 4, 9.3, 9.5, 10, 15 e 17.5; le Condizioni Particolari di Vendita e Manutenzione di Apparati e Prodotti di cui agli articoli: 18, 20, 21.7, 22, 25, 28.3, 29.2, 31.2, 31.3, 32; le Condizioni Particolari per i Servizi ICT di cui agli articoli: 34, 35.1, 35.2, 36, 37, 38, 39, 40, 41.