

# K.I.T. – Keep In Touch – “CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO”

## Art. 1. Oggetto del contratto e definizioni

### **Art. 1.1. Condizioni Generali**

ITnet s.r.l. – Direzione e Coordinamento ENEL s.p.a. (di seguito “ITnet”), in qualità di società che opera nel campo dei servizi Internet ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari, fornirà al cliente (di seguito il “Cliente”), alle Condizioni qui di seguito formulate, il Servizio (di seguito “Servizio”) descritto nel contratto e negli allegati, i quali, nell’insieme, costituiscono parte integrante del presente contratto (di seguito il “Contratto”), che il Cliente dichiara di aver attentamente visionato ed approvato

### **Art. 1.2. Definizioni**

Ai fini delle presenti Condizioni e del Modulo d’ordine - Proposta di contratto si intendono per:

**APPARECCHIATURA:** apparecchiature terminali, apparati e sistemi di apparati e apparecchiature che il Cliente utilizza per usufruire del Servizio (solo a titolo esemplificativo e non esaustivo PC multimediale, Web Cam, ecc..).

**CLIENTE:** il cliente individuato nella Proposta con il quale viene concluso il contratto di abbonamento.

**LOGIN e PASSWORD:** codici personali attribuiti al Cliente al momento dell’attivazione che consentono di accedere al servizio prescelto.

**OFFERTA ECONOMICA:** prospetto comprensivo degli elementi del corrispettivo per la fornitura del Servizio e dei Servizi Complementari.

**ROAMING INTERNAZIONALE:** possibilità di usufruire del servizio di connettività internazionale in virtù di specifici accordi tra ITnet ed operatori esteri.

**SERVIZI OPZIONALI:** tutti i servizi a valore aggiunto ed ausiliari forniti da ITnet in base al contratto di fornitura del Servizio.

**NOME A DOMONIO:** nome che identifica univocamente un gruppo di oggetti (servizi, macchine, caselle postali, ecc.) presenti sulla rete (come definito nelle “regole di Naming” v.3.9 approvate dal Comitato Esecutivo della Naming Authority Italiana il 31/07/2003).

**WIND:** Wind Telecomunicazioni s.p.a. – Direzione e Coordinamento Enel S.p.a.

## Art. 2. Contratto di fornitura del Servizio

### **Art. 2.1. Proposta del Cliente**

Il Cliente dovrà sottoporre a ITnet il Modulo d’Ordine - Proposta di Contratto, debitamente compilato e sottoscritto, completando anche in triplice copia l’apposito modulo.

La Proposta si considera irrevocabile, ai sensi e per gli effetti dell’art. 1329 cod. civ., ITnet si riserva un periodo di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della stessa per l’accettazione.

Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a ITnet il diritto di assumere eventuali ulteriori informazioni ai fini dell’attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente.

### **Art. 2.2. Accettazione da parte di ITnet e conclusione del contratto**

Il Contratto si intende concluso nei seguenti casi :

- con l’invio della opportuna documentazione riportante i parametri di attivazione del servizio;
- con la firma di un documento di collaudo;
- con la fruibilità del servizio da parte del Cliente anche in mancanza di accettazione espressa

Il Contratto di fornitura del Servizio (di seguito, “Contratto”) si compone delle presenti Condizioni Generali, del Modulo d’ordine - Proposta di contratto, delle specifiche del Servizio riportate nella Descrizione del Servizio; il Contratto si perfeziona nel momento in cui ITnet comunica per iscritto la propria accettazione ovvero attiva il Servizio.

ITnet si riserva il diritto di rifiutare il Modulo d’ordine - Proposta di contratto qualora il Cliente:

- fornisca informazioni incomplete o false relative alla propria identità, al proprio domicilio o residenza o, se del caso, alla propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- risulti civilmente incapace;
- sia stato in precedenza inadempiente ad ogni titolo nei confronti di ITnet o società del gruppo WIND;
- non fornisca, ove richiesto, le garanzie previste;
- risulti iscritto nell’elenco dei protesti;
- presenti istanza o sia soggetto ad una procedura di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente, e/o effettui una fusione societaria, sia oggetto di acquisizione o fusione, o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto.

ITnet può subordinare l’accettazione del Modulo d’ordine - Proposta di contratto ad eventuali limitazioni dell’utilizzo del Servizio e/o a modalità di pagamento specifiche. Nel caso in cui il Cliente sia inadempiente con riguardo ad altro contratto con ITnet o società del gruppo WIND, l’accettazione del Modulo d’ordine - Proposta di contratto è subordinata al previo adempimento del contratto precedente.

Qualora l’attivazione del Servizio non sia possibile a causa di impedimenti di carattere tecnico non imputabili a ITnet o per sopravvenuta impossibilità di rendere il Servizio , il Modulo d’ordine - Proposta di contratto non potrà essere accettata e, comunque, il Contratto eventualmente concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di ITnet nei confronti del Cliente. In tale ipotesi ITnet darà tempestivamente al Cliente comunicazione scritta.

### **Art. 2.3 Annullamento contratto da parte di ITnet.**

Qualora il Cliente non collabori al fine di rendere possibile l’attivazione del servizio ITnet si riserva la facoltà di risolvere il contratto addebitando al Cliente il 50% del valore annuo del medesimo fatturandolo in una unica soluzione.

### **Art. 2.4 Durata del Contratto**

Il Contratto per il servizio sottoscritto dal Cliente avrà la durata riportata nel modulo d’ordine. Il contratto si rinnoverà tacitamente per un periodo di pari durata salvo disdetta disdetta da inviarsi da una delle due parti all’altra, con telegramma o lettera raccomandata a.r., almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza del contratto stesso.

In caso di disdetta, ITnet disporrà degli eventuali dati di proprietà del Cliente residenti nelle proprie apparecchiature secondo le modalità che il Cliente stesso avrà comunicato per iscritto entro 15 (quindici) giorni dalla data di avvenuta cessazione del rapporto. Trascorso tale periodo senza che siano pervenute le suddette direttive, tali dati verranno eliminati.

### **Art. 2.5 Recesso anticipato**

Qualora il Cliente decida di recedere dal contratto prima della scadenza del periodo di validità dello stesso è tenuto al pagamento di una penale.

La penale che verrà applicata è calcolata in funzione del momento nel quale la disdetta viene comunicata dal Cliente, come da articolazione successiva.

- Per la disdetta annunciata prima della scadenza naturale del contratto (12 mesi) e nel caso in cui il contratto non abbia validità pluriennale, il Cliente sarà tenuto al pagamento di tutti i canoni dovuti sino alla scadenza del contratto.
- Per la disdetta annunciata prima della scadenza naturale del contratto e nel caso in cui il contratto abbia validità pluriennale, varranno le regole sotto descritte :
  - a. ove il recesso avvenga nei primi 12 mesi di vigenza del contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento del canone del servizio per i mesi restanti fino al 12° mese compreso ed il 75% del canone del servizio per i mesi restanti (a partire dal 13° compreso) fino alla naturale scadenza del contratto indicata nel modulo d’ordine.
  - b. ove il recesso avvenga successivamente ai primi 12 mesi di validità del contratto, il Cliente sarà tenuto al pagamento del canone del servizio il 50% del canone del servizio per i mesi restanti fino alla naturale scadenza del contratto indicata nel modulo d’ordine.

### **Art. 2.6 Modifiche del Contratto da parte di ITnet**

ITnet proporrà al Cliente eventuali modifiche del Contratto tramite comunicazione scritta anche unitamente alla fattura. Il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a ITnet mediante telegramma o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della comunicazione di ITnet. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine su indicato, le modifiche proposte s’intenderanno accettate.

L’eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di ITnet della relativa comunicazione.

### **Art. 2.7 Richieste di modifica delle modalità e specifiche di fornitura del Servizio da parte del Cliente**

Il Cliente potrà modificare in qualsiasi momento i servizi contrattualizzati, con la sottoscrizione del relativo modulo d’ordine (Change Order – Proposta di Modifica di Contratto). In nessun caso potrà essere abbreviata la durata contrattuale.

Nel caso in cui il Cliente necessiti una riduzione delle caratteristiche dei servizi e prestazioni erogate, dovrà necessariamente recedere dal Contratto in essere e sottoscrivere un nuovo Contratto. Varrà in questo caso quanto descritto all’art. 2.6.

La scadenza contrattuale si intenderà rinnovata in accordo con il nuovo contratto sottoscritto, salvo diversa indicazione riportata sul modulo d’ordine stesso.

### **Art. 2.8 Cessione del Contratto**

Il Cliente non potrà trasferire il Contratto, né i diritti ed obblighi da esso scaturenti, salvo i casi di subentro autorizzati da ITnet.

ITnet potrà trasferire a terzi, in tutto o in parte, i propri diritti ed obblighi scaturenti dal Contratto. ITnet potrà anche cedere il Contratto, garantendo comunque l’adempimento delle obbligazioni scaturenti dal Contratto da parte del cessionario, fino alla scadenza del termine di durata.

## Art. 3 Condizioni di fornitura del servizio: obblighi e responsabilità di ITnet

### **Art. 3.1 Attivazione del Servizio**

Il Servizio si considererà attivato in accordo con quanto descritto all’articolo 2.4.

Eventuali ulteriori condizioni di attivazione del servizio sono indicate nell’offerta ad esso relativa.

I beni eventualmente consegnati in uso da ITnet al Cliente rimarranno di proprietà di ITnet e dovranno essere restituiti alla stessa, con spese totalmente a carico del Cliente, in buono stato di conservazione e di manutenzione.

### **Art. 3.2 Fornitura del Servizio**

Qualora il Servizio offerto dal Cliente richieda l’assegnazione di indirizzi IP, ITnet direttamente o tramite società del gruppo WIND richiederà all’Ente preposto un numero di indirizzi IP corrispondente all’effettivo fabbisogno del Cliente stesso. ITnet o la società del gruppo WIND richiedente rimarrà in ogni caso titolare degli indirizzi, riservandosi il diritto di riassegnarli ad altri Clienti nel caso in cui non vengano effettivamente utilizzati dal Cliente. L’assegnazione degli indirizzi è comunque condizionata all’accettazione di tale richiesta da parte dell’Ente preposto. ITnet o la società del gruppo WIND richiedente non sarà comunque ritenuta responsabile per il mancato accoglimento della richiesta da parte dell’Ente stesso.

In caso di cessazione del Contratto per qualunque causa, il Cliente non dovrà né potrà più utilizzare gli indirizzi ricevuti.

Qualora il Cliente richieda il servizio di REGISTRAZIONE DI NOME A DOMINIO, ITnet fornirà le seguenti prestazioni:

- un servizio di consulenza sugli aspetti tecnici e generali relativi alla registrazione di un nome a dominio e/o modifica;

- informerà il Cliente circa eventuali comunicazioni dell'Ente preposto, relative a problemi che impediscono di procedere alla registrazione di un nome a dominio e/o modifica;

- assocerà l'indirizzo numerico di rete al nome a dominio e configurerà i propri sistemi per il corretto reindirizzamento di rete

Qualora il Cliente richieda un servizio di REGISTRAZIONE DI NOME A DOMINIO, tale attività verrà espletata in conformità alle regole dell'Ente preposto, in vigore in quel momento e alle eventuali variazioni che potranno verificarsi successivamente. Il buon esito dell'operazione di registrazione e/o modifica di registrazione sarà sempre e comunque condizionato all'accettazione dell'Ente preposto, quale autorità riconosciuta come responsabile in materia di assegnazione e gestione dei nomi a dominio, della registrazione e/o variazione. ITnet non sarà ritenuta responsabile per danni diretti ed indiretti eventualmente causati dall'operato dell'Ente stesso

### Art. 3.3 Modifica e sospensione del Servizio

ITnet si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche del Servizio per esigenze di fornitura e/o organizzazione, senza documento per la tipologia e la qualità dei servizi prestati al Cliente.

Nei casi di lavori di manutenzione programmata, ove siano necessarie sospensioni e/o limitazioni del Servizio, ITnet informerà preventivamente il Cliente con almeno 24 (ventiquattro) ore di anticipo.

ITnet potrà sospendere in ogni momento il Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati di fornitura del Servizio, dipendenti da caso fortuito o forza maggiore, nonché nel caso di modifiche e/o manutenzioni straordinarie non programmabili e tecnicamente indispensabili.

Al fine di evitare abusi od utilizzo scorretto del servizio, ITnet potrà riservarsi il diritto di interrompere sessioni di web conferencing di durata superiore alle 4 ore consecutive, con un limite massimo di 8 ore quotidiane.

### Art. 3.4 Limitazione di responsabilità

ITnet si impegna ad assicurare la migliore funzionalità del Servizio, ma non assume alcuna responsabilità nel caso in cui eventuali carenze del Servizio siano dovute a cause ad essa non imputabili quali, a mero titolo esemplificativo, problemi tecnici, interferenze, errori ed omissioni da parte del Cliente.

Nelle ipotesi di caso fortuito e di forza maggiore, ITnet non sarà in alcun modo responsabile della mancata o difettosa fornitura del servizio, né risponderà di alcuna perdita, danno o lesione che ne derivino al Cliente, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale.

Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di ITnet, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione, atti dell'Autorità Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.

ITnet declina ogni responsabilità relativa a perdita di dati o disservizi in seguito alla installazione dell'applicativo sulle apparecchiature del Cliente.

ITnet informa che il servizio K.I.T. non è stato progettato, né autorizzato, per utilizzo in ambienti pericolosi o che, ad ogni modo, richiedono sistemi di sicurezza, quali, a puro titolo esemplificativo, impianti nucleari; il servizio non è parimenti stato progettato per sistemi di navigazione e comunicazione di velivoli, di controllo del traffico aereo o per sistemi di soccorso o militari.

ITnet declina ogni responsabilità per ogni malfunzionamento o disservizio causato da errori nel trasporto di dati sulla rete Internet pubblica. Si assume che il Cliente abbia conoscenza delle condizioni tecniche necessarie ad un corretto svolgimento del servizio.

ITnet garantisce l'erogazione del servizio verso la rete Internet, ma per quello che concerne l'erogazione della banda dal Cliente verso Internet, ITnet non risponde della qualità del servizio, di cui rimane responsabile l'ISP del Cliente.

### Art. 3.5 Garanzie offerte al Cliente da ITnet

Fatto salvo quanto previsto all'art. 3.4, ITnet risponde nei confronti del Cliente:

- dei comprovati ritardi negli interventi di assistenza in caso di irregolare funzionamento dello stesso;
- del mancato rispetto dei termini di preavviso, ove previsti;
- dell'erronea sospensione del Servizio.

Il verificarsi di uno dei predetti fatti determina a carico di ITnet l'obbligo di corrispondere al Cliente un indennizzo, di entità commisurata alla durata del disservizio e pari al doppio del valore giornaliero del servizio (calcolato sul canone) per ogni giorno di ritardo/disservizio, sino ad un massimo del 10% del valore dell'intero contratto. ITnet corrisponderà tali indennizzi mediante compensazione con i crediti nella prima fattura utile.

### Art. 3.6 Assistenza al Cliente

Le eventuali segnalazioni e richieste relative a malfunzionamenti nell'erogazione del Servizio dovranno essere inoltrate ad ITnet tramite comunicazione come da Art. 9

### Art. 3.7 Informativa al Cliente

ITnet fornirà al Cliente, con i mezzi più idonei, un'informativa costante ed adeguata su tutti gli aspetti concernenti il rapporto contrattuale o la fornitura del Servizio che possano essere di suo interesse. In particolare, l'informativa riguarderà:

- modifiche di carattere normativo;
- variazioni delle condizioni economiche;
- data di avvio e caratteristiche del Servizio;
- modifiche delle specifiche tecniche e delle modalità di fornitura del Servizio.

## Art. 4 Obblighi e responsabilità del Cliente inerenti al Servizio

### Art. 4.1 Corretto utilizzo del Servizio

Il Cliente dovrà utilizzare apparecchiature ed accessori omologati secondo gli standard europei, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi al Servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni, diretti o indiretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne ITnet da qualsiasi conseguente costo o onere.

ITnet s.r.l. – Direzione e coordinamento di Enel S.p.A.

Sede legale: Via Cesare Giulio Viola, 48 – 00148 Roma Cap. Soc. 694.000 € int. vers. C.F. e C.CIAA di Roma 03458800103 P.I. 05895251006

Informazioni commerciali: [servizioclienti@it.net](mailto:servizioclienti@it.net)

Informazioni tecniche: [supportoclienti@it.net](mailto:supportoclienti@it.net)

Numero verde 800 900 180

Web: [www.it.net](http://www.it.net)

Qualora il Cliente richieda l'utilizzo del sistema di multicast IP, dovrà preventivamente concordare le modalità con ITnet.

Se il Cliente intende collegare la propria rete con altre reti geografiche connesse ad Internet, dovrà preventivamente informare ITnet.

Il Cliente è tenuto a custodire e ad utilizzare correttamente le apparecchiature eventualmente fornite e a mantenere riservati i Codici Personali.

Il servizio non richiede dispositivi hardware dedicati (es. schede o monitor specifici). Per funzionare correttamente necessita di un PC multimediale e di una connessione ad Internet adeguata a garantire lo standard qualitativo della comunicazione. Il servizio è fruibile unicamente da Personal computer dotati di sistemi operativi MS Windows. I requisiti minimi, HW e di S.O. sono dettagliati con cura e continuamente aggiornati nell'Allegato A "Descrizione del Servizio".

Il Cliente accetta di utilizzare la rete ITnet esclusivamente per i fini ammessi dalla Legge.

Il Cliente riconosce di essere pienamente responsabile per tutti i contenuti audio, video e grafici da lui prodotti o comunque utilizzati e spediti. Il Cliente inoltre si impegna a non comunicare attraverso il servizio, messaggi o materiale minaccioso, osceno, minatorio, indecente, molesto o diffamatorio. Si impegna a non diffondere informazioni immorali o illegali, che incoraggino comportamenti offensivi, illeciti, abusi, reati, violazioni, sotto ogni legge applicabile o regola, materiale coperto dal diritto d'autore, dal segreto industriale e dal segreto di stato, anche nel caso in cui il Cliente non sia a conoscenza dei contenuti del materiale e della legislazione relativa. Il Cliente si impegna a non caricare, inviare via e-mail, o in altro modo trasmettere o diffondere qualsivoglia materiale che contenga virus o altri codici, file o programmi creati per interrompere, distruggere o limitare il funzionamento dei software, degli hardware o degli impianti di telecomunicazioni di terzi. Il Cliente riconosce che ITnet non è in grado di esercitare il controllo sui contenuti delle informazioni trasmesse attraverso la propria rete: ITnet esclude ogni propria responsabilità per la trasmissione o la ricezione di parte del Cliente di informazioni illegali di qualsiasi natura. Il Cliente accetta di manlevare ITnet per ogni azione di responsabilità che dovesse venire effettuata da terze parti relativamente a violazioni alle leggi nazionali o internazionali effettuate dal Cliente attraverso la propria connessione via ITnet. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimenti danni ed oneri (incluso oneri legali) che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare ITnet qualora una tale azione di responsabilità dovesse essere iniziata nei propri confronti.

In nessun modo il Cliente potrà rivendere l'uso dell'account a chiunque, in qualsiasi forma ed in qualsiasi circostanza. E' fatto espresso divieto al Cliente di rivendere l'utilizzo del client di web conferencing K.I.T. a chiunque, in qualsiasi forma ed in qualsiasi circostanza.

La contravvenzione alla presente restrizione sarà considerata giusta causa di risoluzione del contratto e darà ad ITnet il diritto di terminare unilateralmente l'erogazione del servizio, nel qual caso il Cliente sarà tenuto al pagamento di quanto dovuto al momento.

Il Cliente sarà responsabile dell'integrità degli archivi da Lui utilizzati anche se gestiti su hardware ITnet e/o su proprio hardware ancorché situato in locali di ITnet. A tal fine dovrà provvedere agli adempimenti da Lui ritenuti necessari, quali ad esempio i salvataggi periodici dei dati e/o la stipula di forme di assicurazione, che proteggano contro ogni rischio di perdita e/o danneggiamento sia delle informazioni gestite sia delle eventuali apparecchiature di Sua proprietà installate presso i locali ITnet.

### Art. 4.2 Trattamento dei dati personali

Al fine di rendere possibile ad ITnet l'adempimento degli obblighi contrattuali e l'esercizio dei servizi resigli, il Cliente, letta ed approvata l'informativa resa da ITnet ai sensi del D. Lgs. 196/03, dichiara espressamente di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati effettuato da ITnet ai sensi del suddetto decreto, in conformità e nei limiti specificati nella suddetta informativa. Il Cliente dichiara altresì che i dati personali resi durante la stipula del presente contratto corrispondono a verità e che tali dati e/o le informazioni da Lui trasmesse potranno essere oggetto di acquisizione e di conservazione da parte di ITnet e dai soggetti da questa espressamente designati responsabili e/o incaricati del trattamento ai sensi del D. Lgs. 196/03.

### Art. 4.3 Modifica dei dati identificativi del Cliente

Il Cliente dovrà comunicare per iscritto (nei modi previsti dall'Art. 9) a ITnet ogni cambiamento dei propri dati identificativi e, in particolare, dei dati relativi alla residenza e/o domicilio e/o alla sede legale e/o altra sede ai fini della fatturazione. Tutte le comunicazioni inviate da ITnet all'ultimo indirizzo reso noto dal Cliente si representeranno da questi conosciute.

### Art. 4.4 Attività necessarie per la fornitura del Servizio

Il Cliente autorizza sin d'ora ITnet a compiere tutto quanto necessario per la fornitura del Servizio, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste dal Contratto.

Qualsiasi intervento sulle Apparecchiature e sulla rete di telecomunicazioni ITnet dovrà essere effettuato esclusivamente da ITnet o da terzi da essa incaricati.

Il Cliente è tenuto, a propria cura e spese, ad aggiornare nel più breve tempo possibile le proprie apparecchiature secondo gli upgrade e eventuali patch che verranno comunicati via mail all'Amministratore Cliente da parte di ITnet. Il Cliente assicura di avere verificato prima dell'installazione dell'applicativo, la compatibilità delle apparecchiature con i requisiti minimi definiti nell'Allegato A – Descrizione del Servizio. Resta inteso che spetta al Cliente ogni tipo di aggiornamento in termini di sicurezza, e aggiornamento relativamente ai Sistemi Operativi delle proprie macchine. Il Cliente garantisce, inoltre, l'adempimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro, ove applicabili.

## **Art. 5 Corrispettivo del Servizio**

### **Art. 5.1 Emissione del corrispettivo**

ITnet si riserva la facoltà di emettere corrispettivi per le prestazioni attivate ove il contratto si intenda concluso. Nel caso il servizio preveda attivazioni dilazionate nel tempo i corrispettivi potranno essere emessi per conclusioni parziali.

### **Art. 5.2 Elementi del corrispettivo**

Il corrispettivo dei servizi forniti da ITnet è costituito dalle seguenti voci, che potranno variare a seconda delle Condizioni Economiche applicabili:

- un importo forfettario a copertura del costo di attivazione del Servizio, quando previsto;
- tariffazione su base prepagato;
- il corrispettivo per l'eventuale utilizzo dei Servizi opzionali prescelti dal Cliente.

Salvo diverse disposizioni di legge, saranno altresì a carico del Cliente tutte le imposte e tasse previste dalla legislazione vigente.

### **Art. 5.3 Fatture**

Il corrispettivo del Servizio sarà comunicato al Cliente mediante l'invio per posta ordinaria di fatture in esemplare unico, con cadenza mensile, annuale o con la diversa periodicità richiesta dal Cliente, ove possibile.

Oltre alle indicazioni prescritte dalla normativa vigente, le fatture indicheranno:

- il numero di fattura;
- la data di emissione, il periodo di riferimento e la data di scadenza;
- i singoli elementi del corrispettivo indicati al precedente art. 5.1;
- le imposte e tasse previste dalla normativa vigente;
- le spese postali per l'invio della fattura, secondo quanto previsto dalle Condizioni Economiche applicabili;
- eventuali accrediti a favore del Cliente.

### **Art. 5.4 Termine e modalità di pagamento**

Il Cliente sarà tenuto a pagare gli importi indicati in fattura entro il termine ivi disposto. Il pagamento dovrà avvenire con le modalità indicate nel Modulo d'Ordine. Le fatture dovranno essere pagate per intero. Il pagamento parziale delle medesime non preclude a ITnet l'attivazione dei rimedi di cui all'art. 5.7.

Il Cliente è tenuto al pagamento dei canoni anche nei casi di sospensione del Servizio previsti dall'art. 7.2.

### **Art. 5.5 Pagamento**

Il pagamento delle fatture emesse da ITnet dovrà essere effettuato per l'intero importo; in caso di contestazione, il Cliente potrà attivare, per la parte di fattura contestata, la procedura di reclamo prevista dal successivo Art. 6.1 o qualsiasi altro strumento di tutela previsto da norme legali e regolamentari, effettuando comunque regolarmente il pagamento per l'intero importo della fattura.

### **Art. 5.6 Rimborsi**

Le richieste di rimborso dovranno essere inoltrate all'indirizzo descritto all'articolo 9, entro i termini definiti nella fattura.

Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 90 giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente.

Qualora il Cliente abbia esperito le procedure previste nell'Art. 3.6 e non sia stato posto rimedio entro 30 giorni al malfunzionamento che impedisce totalmente l'utilizzo del Servizio, il Cliente potrà recedere dal contratto inviando raccomandata a.r. agli indirizzi descritti all'articolo 9. La disdetta avrà effetto immediato in deroga agli articoli 2.5 e 2.6, al ricevimento della comunicazione da parte di ITnet.

### **Art. 5.7 Mancato pagamento delle fatture**

Nel caso di mancato pagamento entro 15 giorni dalla scadenza del termine indicato in fattura, ITnet avrà la facoltà di sospendere il Servizio previo apposito avviso di almeno 24 (ventiquattro) ore a mezzo raccomandata oppure telegramma.

Nel caso in cui il mancato pagamento si riferisca alla registrazione e/o modifica del nome a dominio, ITnet si riserva il diritto di annullare o non rinnovare la registrazione.

La sospensione del Servizio, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli servizi interessati dal mancato pagamento.

ITnet provvederà a riattivare il Servizio entro le 48 (quarantotto) ore successive all'accertamento dell'avvenuto versamento della somma dovuta da parte del Cliente. Qualora siano già state avviate le procedure per l'annullamento oppure il rinnovo del dominio associato al servizio, ITnet non si riterrà responsabile dell'eventuale impossibilità di riacquisire il nome dominio precedentemente utilizzato dal cliente stesso.

Nel caso di mancato pagamento entro 30 (trenta) giorni dalla data di sospensione del Servizio, ITnet potrà risolvere unilateralmente il Contratto, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati e del materiale consegnato al Cliente. Il Contratto, ove possibile, sarà risolto limitatamente ai soli servizi interessati dal mancato pagamento. Per gli importi non pagati, ITnet potrà rivalersi sulle garanzie prestate dal Cliente di cui al successivo art. 5.8.

Sugli importi non pagati alla loro scadenza sarà addebitata al Cliente un'indennità di mora nella misura del Tasso di Riferimento aumentato di 5 (cinque) punti (sempre comunque nei limiti di quanto previsto dalla L. 108/96).

### **Art. 5.8 Mezzi di garanzia**

Al momento dell'accettazione della Modulo d'ordine - Proposta di contratto, esclusivamente qualora lo ritenga necessario ai fini della tutela del rischio del credito, ITnet si riserva il diritto di richiedere al Cliente la prestazione di idonei mezzi di garanzia per l'adempimento delle obbligazioni del Cliente nascenti dal Contratto.

## **Art. 6 Procedure di reclamo, conciliazione e foro competente**

### **Art. 6.1 Reclami**

Eventuali reclami in merito ad ogni aspetto inerente il rapporto contrattuale e/o la fornitura del Servizio dovranno essere inoltrati a ITnet, tramite comunicazione scritta come da Art. 9.

ITnet esaminerà il reclamo e fornirà risposta al Cliente entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, ITnet informerà il Cliente entro i predetti tempi massimi sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di emissione della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, ITnet compenserà gli importi non dovuti come da Art. 5.6. Resta inteso che, anche in caso di reclamo, gli importi contestati dovranno essere pagati per intero entro il termine indicato nella fattura contestata.

### **Art. 6.2 Conciliazione delle controversie**

Esperita la procedura di reclamo di cui all'art. 6.1, il Cliente che non si ritenesse soddisfatto potrà accedere a procedure di conciliazione alternative alla giurisdizione ordinaria, secondo le modalità dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

In particolare, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro trenta giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'art. 1, comma 11, della legge 249/97. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

In ogni caso la scelta di tali procedure non precluderà il ricorso alla giurisdizione ordinaria.

### **Art. 6.3 Foro competente esclusivo**

Salvo quanto disposto dall'articolo precedente, per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'applicazione, all'esecuzione, all'inadempimento od alla risoluzione del presente Contratto o in qualsiasi modo derivante dal presente Contratto I in sede giurisdizionale, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

## **Art. 7 Sospensione del Servizio e Risoluzione del Contratto**

### **Art. 7.1 Sospensione del Servizio**

ITnet si riserva la facoltà di sospendere, in tutto od in parte, anche senza preavviso il Servizio qualora:

- il Cliente non ottemperi agli obblighi come da art. 5.7
- il Cliente utilizzi apparecchiature difettose o non omologate
- in caso di guasti alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di ITnet o di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore

### **Art. 7.2 Sospensioni programmate del Servizio**

ITnet si riserva la facoltà di sospendere, in tutto od in parte, il Servizio nel caso di modifiche e/o manutenzioni comunicate al Cliente con almeno 24 ore di preavviso. Possibilmente ITnet opererà affinché la sospensione avvenga fuori degli orari d'ufficio e preferibilmente nelle ore notturne o nei giorni festivi.

### **Art. 7.3 Risoluzione del Contratto da parte di ITnet**

Oltre che nei casi previsti dal precedente art. 5.7, ITnet potrà risolvere il Contratto dandone comunicazione al Cliente con lettera raccomandata con avviso di ricevimento, qualora questi risulti civilmente incapace, sia stato in precedenza o sia inadempiente ad ogni titolo nei confronti di ITnet, risulti iscritto nell'elenco dei protesti, presenti istanza o sia soggetto ad una procedura di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente, e/o effettui una fusione societaria, sia oggetto di acquisizione, o non sia comunque più direttamente o indirettamente riconducibile al soggetto giuridico che ha concluso il Contratto. ITnet si riserva la facoltà di risolvere il Contratto, come da art. 2.4. Inoltre, il Cliente dovrà utilizzare il Servizio esclusivamente per soddisfare le proprie esigenze di comunicazione e non potrà, pertanto, in alcun modo e sotto qualsiasi forma, effettuare la rivendita del Servizio a terzi. Qualora il Cliente violi tale obbligo ITnet potrà risolvere il presente contratto.

## **Art. 8 Disciplina del rapporto**

### **Art. 8.1 Disciplina del Rapporto**

Per tutto quanto non previsto dalle presenti Condizioni Generali, si applicheranno le disposizioni del Codice Civile relative al contratto di somministrazione.

Il Cliente ed ITnet si impegnano reciprocamente a non divulgare informazioni concernenti le proprie attività delle quali siano venuti a conoscenza in modo diretto od indiretto a seguito di contatti inerenti il presente Contratto, siano esse di tipo tecnico che contrattuale, e che non siano per loro natura pubbliche, incluse le informazioni riguardanti il collegamento (quali ad esempio codici di login, password, numeri telefonici e di accesso, ecc.). Inoltre si impegnano a segnalare tempestivamente alla controparte eventuali situazioni che possano pregiudicare le condizioni di sicurezza e di segretezza, al fine di poter intraprendere tutte le possibili azioni, anche di natura preventiva, che possano eliminare o limitare il reale o potenziale rischio.

## **Art. 9 Comunicazioni**

Tutte le comunicazioni a ITnet dovranno essere inviate a mezzo posta ad ITnet all'indirizzo sotto elencato:

**ITnet S.r.l. Servizio Clienti Via Lorenteggio 257- 20152 Milano.**

In aggiunta all'indirizzo sopra riportato è possibile effettuare segnalazioni relativamente alla erogazione del servizio attraverso i seguenti canali:

- **mail**  
[supportoClienti@it.net](mailto:supportoClienti@it.net) per aspetti tecnici  
[servizioClienti@it.net](mailto:servizioClienti@it.net) per aspetti amministrativi e/o commerciali
- **telefono**  
**800-900180** per comunicazioni tecniche – amministrative – commerciali
- **fax**  
numero **02-417716** per comunicazioni amministrative-commerciali

### **Art. 10 Attività promozionali da parte di ITnet**

Il Cliente autorizza ITnet, nell'ambito della promozione dei propri Servizi, a fare uso del suo marchio e della sua denominazione sociale.

Allegati:

1. Allegato A: Descrizione del Servizio K.I.T. – Keep In Touch;
2. Allegato B: Modulo d'Ordine - Proposta di Contratto per il Servizio K.I.T. – Keep In Touch;
3. Allegato C: Informativa resa da ITnet ai sensi del D. Lgs. 196/03

**Informativa resa da ITnet ai sensi del D. Lgs. 196/03 - Allegato C**

ITnet S.r.l., con sede Legale in Roma, Via C. G. Viola n. 48, rende alla propria Clientela la seguente informativa riguardante il trattamento dei dati personali inerenti il servizio di accesso alla rete Internet, nonché i servizi fruibili attraverso Internet, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/03 del 30 giugno 2003

- A. La finalità del trattamento dei dati personali del Cliente, ivi compresi i dati esteriori degli accessi alla rete Internet effettuati (indirizzi di posta elettronica, siti World Wide Web, data, ora, durata, traffico generato e nodo di accesso) e' quella di consentire l'erogazione del servizio Internet, anche per mezzo di contratti a ore prepagate, conformemente alle singole tipologie di abbonamento o di utilizzo del servizio reso al Cliente, e della gestione delle richieste di supporto e/o degli eventuali reclami nell'interesse della Clientela. La modalità del trattamento avverrà mediante supporti telematici (banche dati), cartacei (archivi non informatizzati), postali (corrispondenza informativa esclusivamente relativa al servizio) e telefonici (servizi resi all'Utenza).
- B. Il conferimento dei dati ed il relativo trattamento sono strettamente funzionali all'esecuzione del rapporto contrattuale e pertanto costituiscono condizione necessaria per l'erogazione del servizio richiesto. A tal fine, in considerazione delle caratteristiche del servizio prestato e solo per esso, ITnet potrà dover trasferire a terzi, tipicamente interconnessi in rete, dati personali del Cliente e/o informazioni da Lui trasmesse (attivazione servizio su nodi gestiti da terzi, messaggi di posta elettronica, accesso a server remoti, ecc.). Per le medesime finalità i dati personali potranno essere trasferiti fuori dal territorio nazionale.
- C. Poiché i dati personali richiesti da ITnet alla Clientela sono strettamente ed esclusivamente funzionali all'espletamento del contratto concluso tra le parti, l'accertata mendacità dei singoli dati, ovvero la mancata comunicazione dei dati inerenti la prestazione del servizio, ovvero ancora la mancata comunicazione a ITnet della loro modifica, legitimeranno ITnet a rifiutarne l'esecuzione.
- D. I dati personali del Cliente potranno, inoltre, essere trattati con le medesime modalità:
1. per finalità connesse alla tutela del rischio del credito, all'identificazione del Cliente e per l'esperimento di informative atte ad accertare la veridicità dei dati forniti e la solvibilità del Cliente, anche in corso di rapporto. A tal fine i dati potranno essere comunicati a società terze specializzate nella gestione di informazioni commerciali o relative al credito (quali centri di elaborazione dati, banche, centrali rischio). L'eventuale rifiuto di consentire l'utilizzo dei dati descritto al presente punto potrà determinare l'applicazione delle disposizioni di cui agli artt. 2.2 (Accettazione da parte di ITnet e conclusione del Contratto) e 5.6 (Mezzi di garanzia) delle Condizioni Generali di Contratto;
  2. per finalità di promozione funzionali al miglioramento ed alla migliore conoscenza del Servizio (quali ricerche di mercato, comunicazione commerciale interattiva, analisi economiche e statistiche, informazione commerciale, vendita diretta, invio di materiale informativo/promozionale, rilevazione del grado di soddisfazione della clientela). A tal fine i dati potranno essere comunicati a società esterne della cui collaborazione ITnet potrà avvalersi per l'espletamento delle predette finalità. Sarà sempre possibile escludere il trattamento dei dati per le finalità di cui al presente punto.
- E. E' esclusa qualsiasi ulteriore forma di comunicazione o diffusione dei dati a terzi, fatta eccezione per i soli casi espressamente previsti dalla Legge D. Lgs. 196/03 in particolare dall'art.24 della medesima.
- F. Sono garantiti i diritti previsti dall'art.7 del D.Lgs. 196/03

**(Diritti dell'interessato) art.7 D.Lgs.196/03**

1. In relazione al trattamento di dati personali l'interessato ha diritto di ottenere conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano anche se non ancora registrati e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere indicazione in relazione a:
  - origine dei dati;
  - finalità del trattamento;
  - logica del trattamento;
  - estremi identificativi del Titolare e dei Responsabili;
  - dei soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.
3. L'interessato ha inoltre diritto di ottenere:
  - l'aggiornamento, la rettificazione o l'integrazione dei dati raccolti;
  - la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione della legge compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - l'attestazione che le operazioni di cui ai precedenti punti sono state portate a conoscenza a coloro ai quali tali dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha inoltre diritto di opporsi, in tutto o in parte:
  - per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
  - al trattamento dei dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario.

Titolare del trattamento dei dati personali dei Clienti e' ITnet S.r.l., con Sede Legale in Roma - Via C. G. Viola n. 48 - 00148.