

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

1. Definizioni

Ai fini del presente accordo, ove non sia diversamente stabilito, si intende per:

- a) **Carta dei Servizi:** la documentazione in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi delle delibere AGCOM n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003 e n. 254/04/CSP del 10 novembre 2004 e successive modificazioni e/o integrazioni;
- b) **Cliente:** il soggetto, persona fisica o giuridica cui sia diretta l'offerta commerciale che acquisti liberamente e direttamente uno o più servizi di comunicazione elettronica;
- c) **Codice:** il «Codice delle comunicazioni elettroniche», approvato con D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259, e successive modificazioni e/o integrazioni, comprensivo degli allegati ivi richiamati;
- d) **Codice del consumo:** il «Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229», approvato con D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni e/o integrazioni;
- e) **Consumatore:** la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta, al quale, agli effetti delle disposizioni del Codice del Consumo, è parificata la microimpresa;
- f) **Contratto:** l'accordo, regolato dalle Condizioni Generali di Fornitura e dalle Condizioni Particolari relative ai singoli Servizi, integrato dall'Offerta Commerciale, dagli eventuali allegati e dalla Carta dei Servizi, che regola la fornitura in via esclusiva dalla data di sottoscrizione tutti i rapporti tra Netloud e il Cliente e che priva di effetto ogni dichiarazione o offerta fatta prima della sottoscrizione e non espressamente riprodotta, fatto salvo l'esaurimento di eventuali forniture in corso, che continueranno ad essere regolate dagli accordi in precedenza raggiunti;
- g) **Microimpresa:** l'entità, società o associazione che, a prescindere dalla forma giuridica, eserciti un'attività economica, anche a titolo individuale o familiare, occupando meno di dieci persone e realizzando un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a due milioni di euro, ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 3, dell'allegato alla raccomandazione n. 2003/361/CE della Commissione, del 6 maggio 2003;
- h) **Reseller:** la tipologia di VNO (Virtual Network Operator) il cui modello di business non contempli la disponibilità di infrastrutture proprietarie e che gestisca esclusivamente i rapporti commerciali e di customer care, nonché – parzialmente o totalmente – le attività di distribuzione commerciale acquistando dall'operatore di rete un servizio all'ingrosso di tipo end-to-end che gli consenta rivendere ai propri clienti finali i servizi (venduti anche in bundle con altri servizi, quali servizi dati e di messaggistica) senza gestire la terminazione delle chiamate o del traffico sui propri clienti, tecnicamente curata dall'operatore di rete, che incassa la tariffa di terminazione;
- i) **Servizio o, al plurale, Servizi:** i servizi di comunicazione elettronica erogati da Netloud in base al Contratto;
- j) **Netloud:** la società commerciale con denominazione Netloud Group s.r.l., avente sede legale in Milano, Via Pastrengo 14, codice fiscale e partita IVA 11849920969, iscritta nel Registro delle Imprese di Milano con REA MI-2627786 e con indirizzo PEC netloudgroup@pec.it, che svolge attività di Reseller giusta autorizzazione conseguita con le modalità di cui all'articolo 25, comma 4, del Codice, e che, in virtù di accordi stipulati con primari Operatori autorizzati alla fornitura di servizi telefonici e cloud accessibili al pubblico e assegnatari delle correlate risorse di numerazione.

2. Oggetto

2.1 Con le presenti Condizioni Generali si definiscono le condizioni e i termini ai quali Netloud fornirà al Cliente, a fronte del corrispettivo pattuito, i Servizi scelti dal Cliente attraverso il sito web www.netloud.it, attivati dallo stesso nelle apposite sezioni dell'Area Clienti o acquistato tramite la piattaforma eCommerce. I Servizi saranno forniti secondo le modalità e le prestazioni da questo richieste e specificate nell'Offerta, negli Allegati Tecnici e nella Carta dei Servizi.

2.2 Il Cliente potrà eventualmente richiedere a Netloud, alle condizioni, termini e modalità da definirsi di volta in volta, anche prestazioni e servizi aggiuntivi (assistenza, consulenza, ecc.).

2.3 Costituiscono parte integrante del presente documento: l'Offerta Commerciale ed eventuali Allegati.

2.4 Nel caso in cui nelle qui presenti Condizioni di Fornitura ci siano clausole incompatibili con alcuna di quelle previste dall'Offerta Commerciale o negli Allegati, queste ultime prevorranno sulle prime.

3. Conclusione ed efficacia del contratto

3.1. Il Cliente richiede a Netloud la fornitura del Servizio:

- iscrivendosi al sito www.netloud.it o al portale MyNetloud e inviando un ordine tramite il sito eCommerce;
- compilando in ogni sua parte e sottoscrivendo l'Offerta Commerciale inviandola via PEC, via raccomandata a/r o mail normale al responsabile commerciale che lo sta seguendo;
- compilando in ogni sua parte e sottoscrivendo l'Offerta Commerciale tramite sistemi per la gestione di accordi elettronici come DocuSign, HelloSign, o similari conformi al regolamento europeo eIDAS.

3.2. Con la sottoscrizione dell'Offerta Commerciale il Cliente garantisce veridicità e genuinità dei dati forniti, assicurando di essere legittimato a richiedere l'attivazione e la fruizione dei Servizi, ferma restando la facoltà di Netloud di procedere a verifiche e/o assumere ulteriori informazioni nel rispetto della normativa vigente.

3.3. Il Contratto si intende concluso ed efficace al momento dell'attivazione e della materiale erogazione dei Servizi, nel rispetto della tempistica prevista dalla Carta dei Servizi.

3.4. Ferma restando la possibilità di richiedere la Number Portability nelle ipotesi in cui la natura dei Servizi lo consenta, è onere del Cliente già attivo con altro Operatore richiedere a quest'ultimo la cessazione dei Servizi eventualmente in essere e non più desiderati.

3.5. Netloud potrà rifiutare l'attivazione dei Servizi ovvero cessarne l'erogazione, con conseguente immediata risoluzione di diritto del rapporto contrattuale eventualmente perfezionato, nelle ipotesi in cui il Cliente: a) non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o (se del caso) della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri; b) non possieda i requisiti tecnici eventualmente richiesti da Netloud; c) risulti civilmente incapace o assoggettato a procedure fallimentari, concorsuali, di amministrazione controllata o di liquidazione; d) sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di Netloud; e) non fornisca, ove richiesto, le garanzie patrimoniali indicate nelle Condizioni di Fornitura; f) risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive, ovvero versi in situazione di insolvenza, comunque accertata.

3.6. Qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, l'erogazione dei Servizi risulti in tutto o in parte impossibile, il Contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che da ciò possa derivare alcuna responsabilità di Netloud nei confronti del Cliente, ferma restando la facoltà di Netloud di procedere ad una attivazione parziale laddove le condizioni di cui al punto precedente risultassero soddisfatte solo per una parte dei Servizi previsti dall'Offerta Commerciale.

4. Fatturazione e pagamenti

4.1 Per la fornitura del Servizio il Cliente si obbliga a corrispondere a Netloud i corrispettivi indicati nell'Offerta Commerciale e nei suoi Allegati sottoscritti.

4.2 Il pagamento delle fatture o documenti proforma emessi da Netloud dovrà essere eseguito dal Cliente nei termini indicati in fattura.

4.3 La fatturazione, se non diversamente specificato nell'Offerta Commerciale, sarà mensile: per i servizi a consumo sarà effettuata a consuntivo sulla base del traffico del mese precedente e delle tariffe in vigore, mentre per eventuali contributi una tantum e per i canoni la fatturazione avverrà, sempre mensilmente, in modo anticipato sulla base dei canoni previsti nell'Offerta. Netloud, qualora il servizio venga attivato nel corso del mese, potrà addebitare il rateo dalla data di attivazione fino alla fine del mese di riferimento, in modo da allineare la naturale scadenza all'ultimo giorno del mese.

4.4 Netloud si riserva la facoltà di modificare periodicamente le condizioni d'offerta per i propri Servizi, previa comunicazione scritta, email al Cliente o mediante Area Clienti almeno 30 giorni prima dell'entrata in vigore delle stesse. In caso di condizioni peggiorative il Cliente potrà accettare le modifiche proposte o recedere dal Contratto, senza il pagamento di alcuna penale, dandone comunicazione a Netloud a mezzo PEC, e-mail raccomandata con avviso di ricevimento, entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione di Netloud. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data del ricevimento da parte di Netloud della relativa comunicazione. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte si intenderanno accettate. Per la corrispondenza tramite raccomandata farà fede la data di ricezione e quindi della venuta a conoscenza di Netloud.

4.5 Il pagamento delle fatture emesse da Netloud dovrà essere effettuato per l'intero importo e, nel caso di attivazione della procedura di reclamo prevista dal Contratto, potrà sospendere il pagamento della fattura reclamata limitatamente alla sola parte dei conteggi oggetto di reclamo e/o al solo Servizio contestato.

4.6 In caso di inadempimento totale o parziale o in caso di ritardo nei pagamenti da parte di Clienti che siano imprese o pubbliche amministrazioni, e che non siano Consumatori, saranno addebitati gli interessi moratori nella misura stabilita dal D. Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno e ferma restando la facoltà di Netloud di risolvere il Contratto.

4.7 In caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento anche relativamente ad una sola fattura o fattura proforma, Netloud potrà sospendere l'erogazione dei Servizi, decorsi 5 (cinque) giorni dalla data di scadenza della medesima. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 10 (dieci) giorni dal momento della sospensione del Servizio il contratto si intenderà risolto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 del c.c.

4.8 Netloud, a norma della delibera AGCOM 179/03/CSP si riserva la facoltà di addebitare al Cliente, secondo quanto previsto nella Carta dei Servizi sul sito netloud.it o nell'offerta sottoscritta: a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente abbia domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo una tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente; c) un importo una tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente.

4.9 Il Cliente autorizza Netloud ad addebitare quanto fatturato secondo le modalità di pagamento indicate ed in accordo alle specifiche dell'Offerta Commerciale. Tale autorizzazione rimarrà efficace sino alla disdetta dei

Servizi da parte di una delle due parti, salvo comunque liquidazione delle spettanze ancora dovute.

4.10 In nessun caso è consentito al Cliente operare compensazioni tra gli importi dovuti a Netloud e le somme pretese a qualsiasi titolo.

4.11 In caso di mancato pagamento dell'importo indicato nei documenti emessi, Netloud chiederà il rimborso dei costi sostenuti per il recupero delle somme non corrisposte e il pagamento della somma forfettaria di euro 40,00 (quaranta/00) a titolo di risarcimento del danno, fatta salva la prova del maggior danno che può comprendere i costi di assistenza per il recupero del credito ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 del decreto legislativo n. 231 del 2002 e successive modificazioni.

4.12 Netloud si riserva di addebitare al Cliente delle spese di incasso e gestione pratica per ogni fattura emessa.

5. Procedure di reclamo e rimborsi

5.1 Il Cliente ha diritto di presentare reclami aventi ad oggetto gli importi addebitati in fattura, malfunzionamenti o inefficienze del servizio, l'inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità in esse stabilite mediante: a) raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo legale di Netloud; b) comunicazione PEC, indicando in modo chiaro e preciso i dati identificativi del contratto sottoscritto e il motivo del reclamo.

5.2 Netloud sospende fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo, l'applicazione di interessi, indennizzi moratori, comunque denominati, fermo restando l'obbligo di corrispondere tali oneri accessori, a decorrere dalla data di scadenza indicata in fattura, ove il reclamo non venga accolto.

5.3 Netloud si impegna a definire i reclami entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della segnalazione. In caso di accoglimento, Netloud provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo che non si renda necessaria la liquidazione mediante bonifico bancario o altra modalità su accordo con il Cliente.

5.4 In caso di rigetto del reclamo, Netloud comunicherà la risposta in forma scritta, adeguatamente motivata, indicando gli accertamenti compiuti. In tal caso, il Cliente che non abbia ancora pagato dovrà corrispondere la somma richiesta da Netloud. Qualora il Cliente non reputi soddisfacente l'esito del reclamo ha facoltà di richiedere la documentazione relativa alle verifiche effettuate da Netloud ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione indicata nel Contratto.

5.5 Per gli inadempimenti contrattuali e il mancato rispetto degli standard di qualità, nonché nei casi di interruzione del servizio imputabili a Netloud e non dovuti ad ipotesi di caso fortuito, forza maggiore o inadempimento del cliente, saranno riconosciuti al Cliente indennizzi nella misura prevista dalla normativa di settore.

6. Modifica delle condizioni contrattuali e del piano tariffario

6.1 Il Cliente prende atto che, stante la natura di Reseller, le condizioni commerciali e tecniche imposte a Netloud dai propri fornitori sono suscettibili di variazioni nel corso del tempo.

6.2 Nel corso del rapporto contrattuale Netloud ha facoltà di modificare le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi ed i Piani Tariffari e/o Telefonici con effetto dopo 30 (trenta) giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice e secondo le modalità previste dalla delibera AGCOM 519/15/CONS e successive modificazioni e/o integrazioni, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del Servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi: a) sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; b) mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su aspetti tecnici e gestionali del Servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato; c) variazione delle modalità e dei termini di attivazione dei Servizi e aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso dei Servizi alla luce dell'evoluzione dei profili di traffico contrari all'uso lecito e personale dei Servizi come disciplinato in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

6.3 Netloud si impegna a comunicare al Cliente in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa conforme alla normativa di settore (cfr. Allegato "A" alla delibera AGCOM n. 519/15/CONS e successive modificazioni e/o integrazioni), ogni modifica delle condizioni contrattuali o/e economiche, ovvero delle caratteristiche e/o specifiche tecniche del Servizio, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia della modifica stessa.

6.4 Il Cliente che non intenda accettare le modifiche proposte potrà comunicare per iscritto la propria volontà di recedere, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di comunicazione. In tale ipotesi non sarà addebitato alcun costo o onere aggiuntivo, fermo restando l'obbligo del Cliente di corrispondere eventuali importi maturati per la fruizione dei Servizi fino alla data di efficacia del recesso.

6.5 In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra indicato, le modifiche proposte si intenderanno accettate.

6.6 Il Cliente potrà richiedere per iscritto a Netloud modifiche rispetto al Servizio fornito e Netloud si riserva la facoltà di implementare le variazioni richieste dal Cliente, entro i necessari tempi tecnici, oppure di non implementare quanto richiesto nei casi in cui dette implementazioni possano comportare danneggiamenti all'integrità della rete e al suo corretto funzionamento, ovvero per impossibilità di carattere tecnico.

6.7 Netloud darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari, ovvero ne verificherà l'eseguibilità e ne darà comunicazione al Cliente, con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni, eventualmente richieste, saranno introdotte e fatturate al Cliente.

6.8 Nel caso in cui la richiesta di variazione provenga da Cliente moroso, Netloud effettuerà le valutazioni di cui sopra solo ad avvenuta rimozione della morosità.

6.9 Eventuali modifiche al Contratto, conseguenti a norme di legge e di regolamento, a provvedimenti di autorità pubbliche, ovvero rese necessarie da motivi di ordine pubblico, buon costume, salvaguardia della rete, repressione di attività fraudolenti o illecite, sono in ogni caso efficaci dalla data di comunicazione al Cliente.

7. Modifiche regolamentazioni di settore

7.1 Nell'ipotesi di sopravvenienza di un intervento regolamentare o normativo e/o di un provvedimento da parte di AGCOM o di altra pubblica autorità che, in qualsiasi modo, interferiscano in modo sostanziale con la materia disciplinata dal Contratto, ovvero incida in modo sostanziale sull'equilibrio delle prestazioni corrispettive in esso previste, Netloud ha facoltà di risolvere unilateralmente il Contratto.

7.2. Le Parti, al verificarsi di tale ipotesi, si impegnano sin d'ora a rinegoziare secondo buona fede e nel più breve tempo possibile i termini e le condizioni del Contratto, al fine di renderlo compatibile con il nuovo assetto regolamentare o normativo.

8. Cessione del contratto

8.1 Il Contratto ed i Servizi ad essi relativi hanno natura strettamente personale e, conseguentemente, è fatto divieto al Cliente di cederli, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, senza il preventivo ed esplicito consenso scritto da parte di Netloud.

9. Durata e recesso

9.1 Fatto salvo quanto specificatamente disposto per la specifica tipologia di Servizio, il contratto è a tempo indeterminato, fermo restando il diritto di ciascuna delle Parti di recedere in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale dandone comunicazione con un termine di preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni.

9.2 Il Cliente potrà esercitare il proprio diritto di recesso: a) inviando una comunicazione mediante raccomandata con avviso di ricevimento alla sede legale di Netloud; b) a mezzo PEC, indicando in oggetto in modo chiaro e preciso i dati identificativi del contratto sottoscritto.

9.3 In caso di recesso Netloud si impegna a procedere alla disattivazione dell'utenza entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione.

9.4 Il Cliente dovrà restituire eventuali dispositivi e/o prodotti concessi in comodato d'uso integri e nei loro imballaggi originali, così come meglio specificato nel successivo art. 20.

9.5 Netloud – in conformità con quanto previsto dalla delibera AGCOM n. 487/18/CONS e successive modificazioni e/o integrazioni – nell'ipotesi di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, addebiterà: i costi specificati sull'Offerta Commerciale sottoscritta o sugli Allegati che la componevano; alternativamente e a proprio insindacabile giudizio: i costi riportati sul sito www.netloud.it al momento della richiesta di recesso.

9.6 Gli importi indicati nel punto precedente non saranno dovuti nei casi in cui il Cliente eserciti il diritto di recesso a seguito della comunicazione, da parte di Netloud, delle variazioni delle condizioni economiche e/o contrattuali, fermo restando l'obbligo per il Cliente di corrispondere a Netloud gli importi dovuti per la fornitura dei Servizi fino alla data di efficacia del recesso.

9.7 In caso di disdetta del Cliente prima dell'attivazione del Servizio, il Cliente sarà tenuto al pagamento di una penale pari al 50% del contributo di attivazione oltre ad una rata pari a quattro mensilità di canone annuo del servizio.

9.8 Nel caso in cui gli importi di attivazione dei Servizi siano stati rateizzati, Netloud in caso di recesso – oltre a quanto indicato sopra – addebiterà al Cliente la differenza tra la quota di attivazione e quanto già versato di quest'ultima tramite le rate.

9.9 Nel caso di recesso anticipato da contratti con vincolo associati ad offerte promozionali, Netloud potrà addebitare gli sconti di cui il Cliente ha usufruito.

10. Comunicazioni con il cliente

10.1 Ove non previsto diversamente, a pena di invalidità e/o inefficacia, qualunque avviso, comunicazione, richiesta, domanda, autorizzazione, approvazione o consenso richiesto, dovrà essere inviato a Netloud esclusivamente a mezzo PEC, raccomandata a/r, mail ordinaria (quest'ultima a patto che sia data conferma scritta di ricevimento dal ricevente) e dovrà contenere espresso e inequivoco riferimento al Contratto.

10.2 Il Cliente dichiara di eleggere domicilio solo ed esclusivamente presso l'indirizzo indicato nella apposita sezione della modulistica contrattuale, impegnandosi a comunicare senza ritardo a Netloud eventuali variazioni ed esonerandola sin d'ora dall'onere di eseguire ricerche.

10.3 Netloud invierà ogni comunicazione di carattere tecnico, operativo, amministrativo e informativo via e-mail agli indirizzi riportati dal Cliente nell'istestazione del Contratto ovvero aggiornati nell'apposita sezione dell'Area Clienti.

11. Servizio clienti

11.1 Il Servizio Clienti garantisce le seguenti tipologie di assistenza: a) amministrativa, riguardante i quesiti di natura commerciale o agli ordini, l'attivazione dei Servizi, la gestione del Contratto, i pagamenti e/o la fatturazione;

b) tecnica, finalizzata alla risoluzione di problematiche riscontrate nella fruizione dei Servizi.

11.2 Il Cliente si impegna a comunicare qualunque disservizio, problema o difetto nell'erogazione e nel funzionamento dei Servizi attraverso una tra le seguenti modalità disponibili:

- all'indirizzo e-mail indicato sul sito web www.netloud.it o in alternativa a supporto@netloud.it;

- al numero telefonico indicato sul sito web www.netloud.it attivo negli orari indicati sempre nel medesimo sito web;

- tramite apertura di un ticket nell'apposita Area Clienti.

11.3 Netloud evaderà la segnalazione del Cliente e fornirà nel minor tempo possibile il supporto necessario per rispondere ad ogni richiesta di informazione e chiarimento.

11.4 Netloud si riserva di fornire un servizio di Assistenza diviso per livelli le cui caratteristiche sono disciplinate nel sito web o nella specifica Offerta Commerciale.

11.5 Nell'ipotesi in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente che comporti un intervento tecnico presso il Cliente sia accertata la perfetta funzionalità del Servizio, ovvero che il disservizio sia indotto da cause non imputabili a Netloud, tale intervento è considerato "intervento a vuoto". A titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, appartengono a tale categoria: a) la presenza di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili; b) l'errata configurazione dei parametri da parte del Cliente, non in linea con quanto indicato dal supporto Netloud; c) dispositivi e/o router del Cliente non correttamente configurati, non correttamente collegati o con problemi tecnici; d) la mancanza di alimentazione elettrica degli apparati; e) cavo ethernet danneggiato o, nel caso di connettività "Wireless", interventi meccanici (spostamento/modifica del puntamento dell'antenna) operati direttamente dal Cliente o da terze parti non autorizzate.

11.6 Si considera, altresì, "intervento a vuoto", quello del tecnico incaricato da Netloud finalizzato all'installazione o disinstallazione dell'impianto Netloud presso il luogo preventivamente concordato telefonicamente con il Cliente, nell'ipotesi in cui il medesimo non sia presente presso il luogo medesimo, o nell'ipotesi in cui essendo presente, non voglia o possa far accedere il tecnico incaricato da Netloud in spazi funzionali all'installazione dell'impianto.

11.7 Per ogni "intervento a vuoto" il Cliente è tenuto a versare il corrispettivo generato direttamente al tecnico incaricato da Netloud ovvero, in mancanza, direttamente a Netloud.

11.8 È obbligo del Cliente, in ogni caso, sottoscrivere il rapporto di intervento sottoposto dal tecnico incaricato da Netloud.

12. Qualità servizi

12.1 Netloud, nell'erogazione dei Servizi, si impegna a garantire i livelli di qualità di cui all'art. 8, comma 6, della delibera AGCOM n. 244/08/CSP e successive modificazioni e/o integrazioni, fornendo le informazioni sulle prestazioni fornite, tra le quali quelle relative alla tecnologia utilizzata per l'accesso e alle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere al fine dell'integrale e corretta fruizione dello stesso.

12.2 In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 8 della Delibera 244/08 CSP dell'AGCOM (recante disposizioni in materia di qualità di accesso a Internet da postazione fissa) il Cliente

avrà facoltà di recedere dal solo Servizio Internet, senza addebito di costi, qualora non venga garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da Netloud e, a condizione che, siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa.

13. Limiti di fruizione del servizio

13.1 Al fine di evitare fenomeni di congestione della rete e di garantirne l'integrità, consentendo l'accesso contemporaneo da parte di tutti i Clienti, Netloud si riserva la facoltà di effettuare verifiche statistiche sull'utilizzo dei Servizi e di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso intensivo delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai Servizi da parte dell'intera comunità degli utenti.

14. Obblighi del cliente

14.1 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi secondo buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale.

14.2 In particolare il Cliente si impegna a:

a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche;

b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, impegnandosi a mantenere indenne Netloud da qualsivoglia pregiudizio che dovesse a quest'ultima derivare da azioni e/o pretese di terzi fatte valere a causa dei contenuti e/o altro materiale da esso fornito;

c) non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che siano contrari alle disposizioni normative in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia di cui alla Legge 38/2006;

d) non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che rappresentino od incitano alla violenza e/o che incitano in modo espresso e/o subliminale, all'odio o ad atteggiamenti di intolleranza e discriminazione basati su differenze di razza, sesso, orientamento sessuale, religione, cultura, nazio-

nalità, salute o che in generale possano nuocere allo sviluppo psichico o morale della persona.

e) Il Cliente è tenuto ad utilizzare le offerte con traffico VoIP incluso nel canone mensile secondo buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale. Per quanto riguarda il traffico uscente si presume un uso conforme ai principi indicati nell'Offerta Commerciale e nei suoi Allegati. Alla violazione di tali principi Netloud si riserva la facoltà di sospendere e/o cessare l'applicazione delle condizioni tariffarie di tali offerte per utilizzo improprio e/o abuso ai sensi del presente articolo, pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, valorizzato secondo le condizioni tariffarie a consumo dell'offerta standard presente sul sito www.netloud.it, o in alternativa a 4 cent/min vs fissi e 8 cent/min vs numeri mobili Italiani;

f) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della/e password e/o del/i codice/i di identificazione, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a Netloud o a terzi, derivante o conseguente dalla conoscenza della stessa da parte di terzi;

g) a comunicare immediatamente e per iscritto a Netloud lo smarrimento, il furto o la perdita della/e password e/o del/i proprio/i codice/i di identificazione;

h) mantenere l'associazione tra l'indirizzo di fornitura indicato in fase di contrattualizzazione e quello della residenza o della sede legale od operativa, fermo restando il divieto assoluto di assegnare numerazioni VoIP con identificativo del distretto telefonico diverso da quello della residenza, sede legale e/o operativa del Cliente;

i) non effettuare alcuna operazione, materiale o tecnica, finalizzata alla alterazione del Caller Line Identifier (CLI) di cui all'art. 6 della delibera AGCOM n. 8/15/CIR come integrata dalla delibera n. 156/18/CIR, prendendo atto del divieto di porre in essere il c.d. CLI spoofing, ovvero qualunque pratica volta alla manipolazione dei dati afferenti l'origine della chiamata;

l) a non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza dei sistemi e dei dispositivi.

14.3 Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi in modi o per scopi illeciti, e terrà indenne Netloud da ogni conseguenza derivante da illecita fruizione propria o di altri.

14.4 Deve essere sempre possibile per l'Autorità competente svolgere le attività di intercettazione delle chiamate per l'intero percorso dall'apparecchio di origine all'apparecchio di terminazione (c.d. certezza del bersaglio). È vietato occultare il numero telefonico e ogni altro codice che consenta l'identificazione e la corretta localizzazione di ciascuno degli apparecchi impegnati nelle conversazioni telefoniche o in qualsiasi altra forma di comunicazione elettronica.

14.4 Il Cliente terrà indenne Netloud da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

14.5 In caso di violazione delle norme stabilite nel presente Contratto, Netloud potrà sospendere il Servizio senza per questo essere tenuta a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso, è fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili di dette violazioni.

14.6 Il Cliente assume ogni responsabilità (a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di Netloud che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da Netloud e (c) circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e riterrà indenne Netloud da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di Netloud.

14.7 Il Cliente consente l'accesso ai locali presso i quali dovrà essere eseguito il servizio. Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente, all'atto della sottoscrizione del presente contratto ed ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 d.lgs n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali nonché le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

14.8 Il cliente si impegna a non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da Netloud, su apparati, dispositivi e/o prodotti software di proprietà di Netloud o di proprietà di terzi ma su cui Netloud vanta diritti d'uso, concessi in uso ovvero a disposizione del Cliente ad altro titolo.

14.9 Il Cliente si impegna a non cedere a terzi in tutto in parte il Contratto, senza il preventivo consenso scritto di Netloud.

14.10 Salvo i casi in cui i prodotti installati siano licenziati da Netloud, il Cliente garantisce di detenere la titolarità delle licenze relative ai software installati sia sui dispositivi forniti da Netloud sia su quelli di proprietà del Cliente nell'ambito delle prestazioni oggetto del servizio Cloud e manleva Netloud da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di Netloud in ipotesi di non legittimo utilizzo di software da parte del Cliente.

14.11 In coerenza con il precedente comma, il Cliente prende atto e accetta che rimane a suo esclusivo carico l'acquisizione delle licenze d'uso degli applicativi e dei sistemi operativi necessari per l'utilizzo del servizio Cloud.

14.12 Il Cliente si impegna ad indicare a Netloud, previa individuazione all'interno della propria struttura, una figura professionale che assumerà il compito di Referente nei confronti di Netloud per le attività di natura tecnica relative al/ai servizio/i richiesti.

14.13 Il Cliente mantiene la proprietà dei testi che immette sui Server (sia di proprietà Netloud destinati all'hosting sia Server del Cliente in housing presso Netloud) e ogni diritto connesso, ed è espressamente esclusa ogni responsabilità di Netloud per i casi di pubblicazione non autorizzata, da parte di terzi, dei testi immessi dal Cliente. Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso sui Server Netloud è originale, eccetto per eventuali estratti di materiale protetto da diritti d'autore che vengono immessi con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. Il Cliente inoltre garantisce che detto materiale è lecito e non viola o trasgredisce alcuna normativa né lede alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, brevetto o altro diritto legale o consuetudinario di terzi.

14.14 In caso di contravvenzione ai suesposti divieti, che espressamente si richiamano, il contratto dovrà intendersi risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c., senza che per questo Netloud debba essere tenuta a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso e fatta salva ogni altra azione di rivalsa e/o risarcimento sui responsabili di dette contravvenzioni. Il Cliente si obbliga a tenere indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere subite o sostenute da Netloud quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali di contratto.

14.15 Il Cliente è tenuto altresì a conformarsi ad ogni eventuale istruzione e comunicazione di Netloud riguardante la corretta utilizzazione del Servizio.

14.16 Premesso quanto stabilito nel presente articolo, sarà esclusiva cura del Cliente, in ottemperanza agli obblighi di cui alla normativa privacy vigente, fornire ai propri Utenti un'informativa adeguata e completa circa le modalità e finalità del trattamento dei loro dati, connesso alla fornitura del medesimo. Ciò in quanto il Cliente è il titolare dei dati personali degli Utenti e ha, di conseguenza, la responsabilità di trattare gli stessi nel rispetto degli adempimenti previsti da tutte le normative vigenti applicabili in materia.

15. Garanzie, responsabilità, limitazioni e forza maggiore

15.1 Netloud eroga il Servizio richiesto dal Cliente nel rispetto dei termini contrattuali, della Carta dei Servizi, delle proprie licenze e/o autorizzazioni, nonché in conformità alle disposizioni della regolamentazione di settore, conformandosi agli standard qualitativi in uso.

15.2 Netloud assicura la regolarità del Servizio tramite i propri fornitori, ivi compresa l'impresa proprietaria della rete fisica, ma resta esonerata da ogni e qualsiasi responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale per danni diretti e/o indiretti sia con riferimento al danno emergente che al lucro cessante subiti dal Cliente e/o aventi causa del Cliente o da terzi in conseguenza dell'utilizzo o del mancato utilizzo dei Servizi, salvo il caso di eventi imputabili direttamente a Netloud per dolo o colpa grave.

15.3 Netloud non è responsabile per ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: a) caso fortuito e/o forza maggiore; b) uso improprio del Servizio da parte del Cliente o inadempimenti del Cliente a leggi e regolamenti; c) malfunzionamento dei terminali usati dal Cliente; d) interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; e) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggior e/o a fatti di terzi.

15.4 Netloud non risponde di eventuali danni causati a terzi dal cattivo o improprio utilizzo del Servizio, dei contenuti delle comunicazioni o informazioni inviate dal Cliente a terzi mediante il Servizio stesso.

15.5 Netloud non è responsabile per i ritardi o altro impedimento causato da operatori che siano responsabili della fornitura del servizio telefonico sul territorio nazionale o in altri Paesi.

15.6 Fatto salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, Netloud non è responsabile per la perdita di profitto sia diretta che indiretta, o qualsiasi altro danno che il cliente possa subire a seguito del mancato funzionamento del Servizio o dall'errato utilizzo dello stesso da parte del Cliente o di terzi.

15.7 Il Cliente riconosce che la connessione permanente alla rete internet è realizzata attraverso l'accesso al più vicino nodo della rete per mezzo di un collegamento dedicato offerto a Netloud da operatori terzi, ivi compresi i propri fornitori, e che, pertanto, Netloud non può essere ritenuta responsabile per i malfunzionamenti o disservizi relativi a tale accesso.

15.8 Netloud si impegna alla scrupolosa osservanza delle disposizioni di cui all'articolo 41, comma 3, del Codice, obbligandosi ad utilizzare le informazioni eventualmente acquisite prima, durante o dopo il negoziato sugli accordi in materia di accesso o di interconnessione esclusivamente per i fini per cui sono state fornite e ad osservare in qualsiasi circostanza gli obblighi di riservatezza delle informazioni trasmesse o memorizzate. Le informazioni ricevute non saranno quindi comunicate ad altre parti, in particolare ad altre unità organizzative estranee alla fornitura dei Servizi, ad altre società consociate o partner commerciali, per i quali esse potrebbero rappresentare un vantaggio concorrenziale.

15.9 Il Cliente prende atto e riconosce che Netloud, quale Reseller, non potrà essere ritenuta responsabile per l'interruzione dei Servizi, ovvero per ritardi o malfunzionamenti nell'erogazione dei medesimi, derivanti da indifferibili esigenze di manutenzione della rete e/o infrastruttura dei propri fornitori.

15.10 Nessuna responsabilità è imputabile a Netloud nei casi di disservizi provocati da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche o da ostacoli quali costruzioni, vegetazione e rilievi.

15.11 Nessuna responsabilità è attribuibile a Netloud per il contenuto e le modalità delle comunicazioni e dei messaggi trasmessi o ricevuti dal Cliente tramite i Servizi.

15.12 Netloud non sarà responsabile verso il Cliente né verso soggetti ad esso connessi, direttamente o indirettamente, per danni, mancati risparmi, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a richieste di variazione, trasformazioni o portabilità della linea, forza maggiore o caso fortuito, fatto salvo quanto previsto dalle inderogabili previsioni di legge o regolamentari vigenti.

15.13 Costituiscono casi di forza maggiore gli eventi al di fuori del ragionevole controllo di Netloud, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, inadempimenti o inefficienze di altri gestori di telecomunicazioni e/o di fornitori di servizi di comunicazioni elettroniche, ivi compreso il gestore della piattaforma ospitante, attività e/o decisioni governative e/o della pubblica amministrazione, atti dell'Autorità Giudiziaria e/o Militare, limitazioni legali, catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, proibizioni, mobilitazioni, sommosse, guerre, epidemie, e, purché siano su base nazionale, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime, energia, trasporti, ecc.

15.14 Netloud, in ogni caso, non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione del Cliente comunque inerenti o connesse alla mancata o difettosa erogazione del servizio, per qualunque motivo, 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.

15.15 Il Cliente prende atto ed accetta la possibile sospensione o limitazione dei Servizi durante il periodo di tempo strettamente necessario all'espletamento delle procedure di Number Portability.

15.16 Per l'erogazione di alcune tipologie di servizi (ivi compresi i servizi di assistenza) Netloud potrà anche operare a mezzo di aziende o professionisti di propria fiducia all'uopo incaricati, ferme restando le responsabilità di Netloud nei confronti del Cliente.

15.17 Netloud potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparati e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicandolo preventivamente al Cliente; questi avrà facoltà di recedere dal Contratto in corso, in caso di assoluta e manifesta incompatibilità con i propri sistemi, resa nota entro e non oltre 30 giorni dalla comunicazione di modifica di Netloud al Cliente. Netloud rimane comunque sollevata da ogni onere o responsabilità, e avrà diritto di esigere dal Cliente 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.

15.18 Netloud non si assume alcuna responsabilità per danni diretti e/o indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal Cliente e/o da terzi a seguito e/o in occasione di malfunzionamento degli apparati, dei dispositivi o di quant'altro messo a disposizione da Netloud per l'erogazione del Servizio.

15.19 Netloud non può garantire l'innataccabilità dei sistemi informatici e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (virus, spamming, denial of service ecc).

15.20 Il Cliente prende altresì atto del fatto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità di questi ovvero di alcune opzioni può essere soggetta a limitazioni. Resta inteso che Netloud non potrà in nessun caso essere chiamata a rispondere di dette limitazioni.

15.21 Netloud e il Cliente garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di ditte da essi incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

15.22 Fermo restando quanto indicato nelle presenti Condizioni di Fornitura il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che: nel caso in cui non si trovasse riferimento e di conseguenza l'applicazione allo specifico caso di alcuna condizione e che la colpa sia imputabile solo ed esclusivamente a Netloud, Netloud potrà rispondere esclusivamente nei limiti massimi del valore annuale del Contratto sottoscritto.

16. Clausola risolutiva espressa

16.1 Fatta salva la possibilità per Netloud di sospendere i servizi nell'esercizio della facoltà di autotutela contrattuale prevista dall'articolo 1460 c.c., oltre che nei casi specificatamente previsti, il Contratto si intenderà comunque risolto di diritto a norma dell'art. 1456 c.c. al verificarsi di una delle seguenti condizioni: a) inadempimento alle obbligazioni contrattuali in tema di Conclusione ed efficacia del Contratto, fatturazione e pagamenti, Obblighi del Cliente; b) cessazione o messa in liquidazione dell'attività del Cliente; c) sottoposizione a procedure esecutive, fallimento, amministrazione controllata o altre procedure concorsuali; d) mancata comunicazione di operazioni societarie da parte del Cliente tra cui a titolo meramente esemplificativo fusione, scissione, incorporazione; e) insolvenza, sottoposizione a sequestro

o ad altra forma di vincolo sui propri beni o liquidazione, volontaria o coattiva.

16.2 È fatto salvo, in ogni caso, il diritto di Netloud ad agire per il risarcimento dei danni provocati.

17. Contestazione traffico telefonico

17.1 Eventuali contestazioni relative ai corrispettivi e/o al traffico generato, a pena di decadenza, dovranno essere specifiche, corredate dalla relativa documentazione e formalizzate esclusivamente a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o PEC entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla ricezione della fattura o della fattura proforma.

17.2 L'inosservanza della precedente previsione equivale ad acquiescenza sugli importi fatturati e/o comunicati.

18. Sospensione dei servizi e traffico anomalo

18.1 Netloud si riserva la facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi, in tutto o in parte, in caso di modifiche ai medesimi e/o interventi per manutenzione della linea, dei quali – se programmati – verrà data tempestiva comunicazione al cliente, e, comunque, per qualsivoglia causa non dipendente dalla propria volontà o dovuti a caso fortuito o forza maggiore.

18.2 Costituiscono cause di forza maggiore tutti gli interventi effettuati dai propri fornitori che comportino sospensione temporanea e/o interruzione dei servizi.

18.3 Netloud, inoltre, si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi in caso di uso improprio, soprattutto qualora esso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge, regolamento e/o altre disposizioni normative.

18.4 In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, rispetto al profilo medio della tipologia di Clienti a cui l'offerta è indirizzata o rispetto a quanto indicato nel paragrafo 27.1, Netloud si riserva la possibilità di sospendere i Servizi, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente medesimo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente, Netloud potrà sospendere i Servizi senza dare preavviso al Cliente, informandolo successivamente in modo tempestivo.

18.5 Il Cliente prende atto che la sospensione del servizio in caso di traffico anomalo è una mera facoltà di Netloud e non costituisce in nessun caso un obbligo a suo carico, con conseguente diritto di pretendere il pagamento del traffico generato indipendentemente dall'anomalia relativa al volume.

18.6 Qualora la sospensione dei Servizi sia dovuta ad atto o da omissione del Cliente, esso è tenuto a rimborsare a Netloud tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e la riattivazione dello stesso.

18.7 Resta inteso che Netloud ha facoltà di non riattivare il servizio e di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., nel caso in cui la sospensione del Servizio sia causata da condotte illecite del Cliente.

18.8 Agli effetti delle norme che precedono si considera utilizzo illecito qualunque pratica che, quantunque non illegale, sia contraria ai principi delineati dal Codice del Consumo e/o dal GDPR e alle previsioni in essi contenute.

19. Deposito Cauzionale

19.1 Il Cliente si impegna a versare, su richiesta motivata di Netloud, un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e delle Apparecchiature fornite. Netloud potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato.

19.2 Il suddetto importo verrà addebitato al Cliente nella prima fattura utile e non sarà assoggettato ad IVA, secondo quanto previsto dalle vigenti disposizioni normative in materia fiscale.

19.3 Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, Netloud potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

19.4 Netloud provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto.

20. Fornitura di prodotti

20.1 Il cliente potrà ricevere in vendita o in comodato d'uso la fornitura da parte di Netloud di materiale hardware, di seguito identificato generalmente come "Prodotto".

20.2 I Prodotti forniti e/o venduti da Netloud per fruire dei Servizi richiesti secondo quanto previsto nell'Offerta e nell'Allegato Tecnico, sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione, alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dalla garanzia fornita dal produttore ai sensi di legge. Nel caso di difetto di un prodotto in comodato d'uso Netloud potrà decidere o meno di inviare un prodotto sostitutivo, l'eventuale invio di un prodotto sostitutivo avverrà solo quando quello difettoso sarà rientrato in magazzino, Netloud in questo caso non può garantire la continuità del servizio e non sarà responsabile di eventuali ritardi.

20.3 In nessun caso gli apparati, dispositivi e relativi servizi accessori, saranno coperti da garanzia in caso di i) danni causati da elementi accidentali esterni (quali incendi, fulmini, inondazioni, allagamenti, ecc.) o forza maggiore; ii) uso errato e/o negligente; iii) condizioni di alimentazione elettrica o altro non idoneo o non conforme a diligenza; iv) guasti originati da dolo e/o grave incuria. In nessun caso Netloud sarà responsabile per danni diretti o indiretti causati dalla programmazione o dal mancato funzionamento degli strumenti forniti.

20.4 Tutte le spese di spedizione dei Prodotti sia venduti che concessi in comodato d'uso restano a carico del Cliente anche se verranno corrisposte

anticipatamente da Netloud, la quale provvederà ad inserire il relativo costo nella prima fattura successiva alla spedizione. L'importo potrà subire variazioni in base al numero di colli e/o al peso del Prodotto spedito.

20.5 Il Cliente – se non diversamente specificato – si impegna a compiere tutte le attività necessarie all'installazione e al collegamento e garantisce che presso la sede di installazione sussistono tutte le condizioni necessarie alla corretta collocazione ed operatività del prodotto.

20.6 Se non previsto diversamente, il Prodotto resta di proprietà di Netloud e dovrà essere restituito in buono stato e nell'imballo originale qualunque sia la causa della risoluzione contrattuale.

20.7 Le spese di trasporto per il reso del Prodotto sono a completo carico del Cliente. Il Cliente potrà richiedere a Netloud a mero titolo di favore di recuperare i Prodotti tramite corriere espresso, le spese restano a carico del Cliente anche se verranno corrisposte anticipatamente da Netloud, la quale provvederà a rifatturare il relativo costo al Cliente riservandosi di inserire una quota per l'evasione della richiesta. L'importo potrà subire variazioni in base al numero di colli e/o al peso del Prodotto spedito.

I beni andranno inviati all'indirizzo del magazzino che sarà comunicato da Netloud alla cessazione del Servizio o dei Servizi.

20.8 In caso di mancata restituzione del Prodotto entro 15 (quindici) giorni solari dalla disattivazione dei Servizi, per qualunque causa occorsa, Netloud avrà la facoltà di addebitare al Cliente una penale pari al costo di listino al nuovo dei Prodotti non rientrati più un importo di €100,00 (cento/00) a titolo di rimborso per la mancata restituzione.

20.9 Il Cliente è tenuto a custodire con la massima cura il bene ricevuto e si impegna a: (a) conservarlo nel migliore dei modi possibili, per riconsegnarlo, alla cessazione del Servizio, nel medesimo stato originario di conservazione, fatto salvo, in ogni caso, il normale deterioramento prodotto dall'uso. (b) adottare tutti gli accorgimenti necessari ed opportuni per non recare danno al bene ricevuto e, in ogni caso, a porre rimedio agli eventuali danni materiali derivati allo stesso. Il Cliente sarà, in ogni caso, responsabile verso Netloud degli eventuali danni materiali derivati al Prodotto per qualsiasi causa al medesimo imputabile. (c) utilizzare il Prodotto solo ed esclusivamente per suo uso interno e non potrà cederne a terzi il godimento, neppure a titolo temporaneo, sia a titolo gratuito che a titolo oneroso, senza il preventivo consenso scritto di Netloud. (d) informare immediatamente Netloud, per iscritto, nel caso di furto del Prodotto, ovvero di danneggiamento del medesimo. In caso di furto e smarrimento la comunicazione dovrà essere corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti. Nei suddetti casi Netloud addebiterà al Cliente un importo pari al valore di riacquisto dei beni. (e) mantenere gli apparati ed i dispositivi liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto od onere pregiudizievole.

20.10 Nel caso in cui nei primi 12 (dodici) mesi dall'inizio della fornitura si verificasse una delle ipotesi indicate nei precedenti punti b) e d) nonché in caso di distruzione o danneggiamento del Prodotto per fatto dipendente dal cliente, quest'ultimo dovrà risarcire Netloud del danno arrecato. L'importo del danno viene forfettariamente stabilito nella differenza tra l'ammontare complessivo dei canoni da corrispondere per 12 (dodici) mensilità e l'ammontare dei canoni già corrisposti.

20.11 Netloud si riserva la facoltà di sostituire il Prodotto fornito in comodato d'uso con uno equivalente o tecnologicamente più avanzato. Le spese di spedizione del nuovo Prodotto restano a carico di Netloud, mentre il Cliente sarà obbligato a restituire quanto ricevuto precedentemente in comodato d'uso. Netloud non potrà in questo caso garantire la continuità del servizio e non sarà responsabile di eventuali ritardi.

21. Installazione apparecchiature

21.1 Netloud potrà installare presso la sede del Cliente, con onere e responsabilità a carico di quest'ultimo, gli apparati, i dispositivi, il software e quant'altro Netloud rilevi necessario per la fornitura e per la corretta utilizzazione del Servizio, tenendo conto delle specifiche esigenze del Cliente.

21.2 Il Cliente provvederà a propria cura e spese ad eseguire all'interno delle aree interessate dal servizio tutti gli eventuali interventi e/o adeguamenti secondo i parametri e le indicazioni fornitigli da Netloud e comunque nel rispetto delle condizioni in materia di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008 ed eventuali successive modifiche e integrazioni), al fine di rendere i locali idonei a ricevere ed installare gli apparati e/o i dispositivi. In particolare, il cliente dovrà garantire l'adeguatezza dell'impianto elettrico, di condizionamento e la presenza di un cabloggio di rete certificato almeno categoria 5. Le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento degli apparati oggetto della presente disposizione, dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature, saranno a carico del Cliente.

21.3 Nel caso in cui per la fruizione del Servizio vengano utilizzate apparecchiature non fornite da Netloud, il Cliente garantisce la loro conformità agli standard europei, che si trovino in perfetto stato di funzionamento e siano tali da non arrecare disturbi al Servizio o pregiudizio a terzi. Qualora le apparecchiature, di proprietà del Cliente od alcune di esse, non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare il Servizio, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, Netloud potrà sospendere la fornitura del Servizio fino a quando l'apparecchiatura non conforme o difettosa sia disconnessa dal punto terminale di rete; in tal caso, Netloud informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.

21.4 Eventuali danni provocati agli apparati e/o software di Netloud, le cui cause siano attribuibili in maniera diretta o indiretta alla non idoneità dei locali del Cliente e/o delle apparecchiature del Cliente, saranno addebitati a quest'ultimo secondo il normale prezzo di riacquisto delle componenti hardware e/o software danneggiate.

22. Subentro

22.1 Nel caso di richiesta di modifica dell'istestataro del Contratto, Netloud si riserva la facoltà di dare o meno esecuzione alla richiesta medesima.

22.2 La modifica del soggetto titolare del Contratto è soggetta al pagamento di un'indennità, nella misura stabilita dalla Carta dei Servizi.

22.3 L'indennità di subentro non è dovuta nei casi di successione a titolo universale o particolare, quando il subentro avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare, ovvero nei casi di trasformazione della denominazione o della ragione sociale o di mutamento del titolare dell'impresa.

22.4 Il subentrante assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti ed accollandosi tutti i debiti derivanti dal rapporto contrattuale, ivi inclusi i debiti derivanti da prestazioni già eseguite.

23. Number Portability

23.1 Il Cliente ha facoltà di mantenere la numerazione telefonica eventualmente assegnatagli da altro operatore chiedendo a Netloud il servizio di portabilità del numero (Number Portability), compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica.

23.2 Il Cliente, peraltro, è informato che la procedura di Number Portability, come regolata dalle norme del presente articolo, una volta avviata, non è revocabile, neppure in caso di esercizio del diritto di ripensamento, ove consentito, e che il suo buon esito non è garantito, dipendendo anche da una serie di fattori e circostanze al di fuori del controllo di Netloud.

23.3 La Number Portability è avviata previa inequivoca manifestazione, da parte del Cliente, della sua volontà di cessare il rapporto contrattuale in essere con l'operatore cedente (donating) e di trasferire il numero telefonico originariamente assegnatogli dall'operatore titolare della risorsa di numerazione (donor) all'operatore ricevente (recipient).

23.5 Netloud fornirà il servizio in conformità al proprio ruolo di reseller - e, quindi, necessariamente avvalendosi della collaborazione e delle prestazioni di soggetti terzi - comunicando, per quanto possibile, la data di attivazione della numerazione portata con contestuale disconnessione da parte dell'operatore donating.

23.6 Netloud, in particolare, si obbliga a trasmettere all'operatore donating l'ordine di lavorazione relativo alla Number Portability e, su richiesta documentata di quest'ultimo a seguito di contestazioni, copia della relativa documentazione, che dovrà sempre includere copia del documento di identità valido del soggetto che abbia la legale rappresentanza del Cliente e a conservare l'originale della richiesta corredata dalla documentazione relativa.

23.7 Il Cliente prende atto che Netloud non trasmetterà all'operatore donating la richiesta di portabilità qualora ravvisi condizioni ostative all'attivazione del Cliente rispetto alle condizioni generali di fornitura e/o all'offerta commerciale prescelta.

23.8 L'attivazione della portabilità, in base agli accordi in essere tra gli operatori di telefonia, è prevista nella tempistica indicata dalla Carta dei Servizi, ma in ogni caso Netloud non potrà essere considerata responsabile in caso di mancata o ritardata attivazione della portabilità derivante da cause a lei direttamente non imputabili, né nelle ipotesi di sospensione o interruzione, anche definitiva, della portabilità ascrivibili a caso fortuito, forza maggiore o altre ipotesi espressamente previste dalla legge o dai regolamenti.

23.9 Il Cliente prende atto che la normativa in vigore non permette il servizio di portabilità al di fuori del distretto di appartenenza della numerazione da portare.

24. Elenco telefonico

24.1 Il Cliente ha facoltà di chiedere che i dati personali che lo riguardano siano riportati negli elenchi telefonici messi a disposizione di terzi.

24.2 La disciplina della pubblicazione dei dati è stabilita dal Codice, nonché dalle delibere AGCOM 36/02/CONS e 80/02/CONS, nonché dalle fonti che regolamentano il trattamento dei dati personali, ivi compreso il GDPR e i provvedimenti dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, fatte salve successive modifiche o integrazioni.

25. Legge applicabile, procedure e foro competente

25.1 Il rapporto tra Netloud e il Cliente è regolato dalla legge dello Stato italiano ed è soggetta alla sua esclusiva giurisdizione.

25.2 Fermo restando l'espletamento delle procedure conciliative che la regolamentazione vigente preveda quale condizione di procedibilità, nonché la possibilità di rivolgersi all'AGCOM a norma dell'articolo 23 del Codice, per ogni controversia inerente l'interpretazione e la validità del Contratto sarà competente: a) il foro di residenza o di domicilio eletto dal Cliente nell'ipotesi in cui quest'ultimo sia qualificabile Consumatore; b) il foro di Treviso, in tutte le altre ipotesi.

26. Privacy

26.1 Preso atto dell'informativa specifica che segue, con la sottoscrizione del contratto il Cliente autorizza Netloud al trattamento dei propri dati personali forniti dal Cliente per l'attivazione del Servizio.

26.2 Il trattamento avverrà nel rispetto delle disposizioni del GDPR e della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

26.3 I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e/o i Servizi e, previo suo consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Netloud nell'informativa che segue.

27. Condizioni di fornitura per i singoli servizi

27.1 Voip

27.1.a Il Servizio VoIP (Voice over Internet Protocol) consente al Cliente di effettuare e ricevere comunicazioni telefoniche attraverso una linea dati.

27.1.b Il Cliente prende atto che attraverso tale Servizio potrebbe non risultare garantita la trasmissione con fax o dispositivi POS, oltre che la possibilità di effettuare chiamate verso numerazioni speciali e/o non geografiche o satellitari.

27.1.c Il Cliente si impegna e si obbliga a mantenere l'associazione tra l'indirizzo di fornitura indicato in fase di contrattualizzazione e quello della residenza o della sede legale od operativa, fermo restando il divieto assoluto di assegnare numerazioni VoIP con identificativo del distretto telefonico diverso da quello della residenza, sede legale e/o operativa del Cliente.

27.1.d Si impegna altresì a non effettuare alcuna operazione, materiale o tecnica, finalizzata alla alterazione del Caller Line Identifier (CLI) di cui all'art. 6 della delibera AGCOM n. 8/15/CIR come integrata dalla delibera n. 156/18/CIR, prendendo atto del divieto di porre in essere il c.d. CLI spoofing, ovvero qualunque pratica volta alla manipolazione dei dati afferenti l'origine della chiamata.

27.1.e Il servizio VoIP consente di attivare il trasferimento di chiamata, permettendo di deviare le telefonate in entrata ad altro numero mobile o fisso indicato dal Cliente. Il trasferimento di chiamata può essere attivato a seconda delle esigenze specifiche del Cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo, può essere impostato con "trasferimento di chiamata incondizionato"; "trasferimento di chiamata in caso di mancata risposta"; "trasferimento di chiamata in caso di cliente non raggiungibile"; "trasferimento di chiamata in caso di occupato". Attivando questa tipologia di servizio, il Cliente è consapevole che potrà essere fatturato il traffico effettuato dal numero principale e/o dal numero di appoggio ad esso associato, al telefono di destinazione sulla base del piano tariffario applicato.

27.1.f Indipendentemente dai profili di assistenza forniti al Cliente sono a carico del Cliente le riparazioni di guasti o anomalie derivanti da: cause accidentali, atti di vandalismo, calamità, condizioni ambientali non idonee, impianti di alimentazione elettrica non adeguati, negligenza, imperizia, incuria nell'uso delle apparecchiature, manomissioni, interventi o modifiche delle apparecchiature effettuati da personale non autorizzato da Netloud, uso di materiali o accessori non idonei e/o non originali.

27.1.g Sono espressamente esclusi dalla manutenzione e non coperti da contratto: - le linee dati gestite da altri provider scelti dal Cliente sulle quali viene attestato il servizio VoIP; - l'hardware ed i software proprietari non forniti da Netloud; - le spese di ripristino del servizio, di ricostruzione degli archivi nonché quelle per le attività di ricondizionamento della rete a seguito di attacco informatico.

27.1.h L'attivazione e la fornitura del Servizio presuppongono un'idonea connessione di rete o altre tecnologie di trasmissione dati a commutazione di pacchetto. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, Netloud non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

27.1.i Tramite il Servizio Voip sono consentite di default chiamate verso numerazioni fisse e mobili, nazionali; numeri verdi; numerazioni ad addebito ripartito; numerazioni per servizi di numero unico o personale 199; numerazioni per servizi Customer Care degli Operatori Mobili Nazionali; il Servizio 1254; il servizio 186 di Poste Italiane di dettatura telegrammi telefonici. In adempimento a quanto previsto dalle delibere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni a tutela dell'utenza (Delibere n. 418/07/CONS, n. 97/08/CONS, n. 348/08/CONS, n. 600/09/CONS e n. 443/12/CONS), è prevista l'attivazione di un blocco standard delle chiamate verso alcune numerazioni non geografiche 899, 894, 895 (ad esclusione dei codici a sei cifre), numerazioni internazionali e satellitari. È prevista inoltre la disabilitazione permanente di tutte le linee su direttrici internazionali inserite nel paniere black-list di Netloud. La lista dei paesi in black-list è richiedibile mandando una mail a supporto@netloud.it. Sarà comunque possibile effettuare chiamate verso le numerazioni disabilitate, sbloccando sia singole numerazioni sia l'intero paniere di direttrici contattando Netloud. Il Cliente potrà richiedere l'attivazione delle chiamate internazionali e lo sblocco selettivo di chiamata su tutte le numerazioni inserite nel blocco permanente sia al momento dell'attivazione che successivamente.

27.1.l Per le offerte, i piani, le opzioni e/o le promozioni che prevedono traffico voce incluso e/o illimitato, sono incluse le chiamate verso fissi e/o mobili nazionali in Italia secondo quanto specificato nell'Offerta. Sono escluse le chiamate verso i numeri in decade 1, 4 e 8 e le chiamate internazionali, per i cui costi a consumo si rinvia ai dettagli dell'Offerta. Il Cliente deve utilizzare l'offerta secondo buona fede e correttezza, astenendosi da utilizzi anomali, abusivi e/o fraudolenti, per esigenze diverse dalla mera comunicazione interpersonale (es. gli usi estremamente intensivi di un'attività di call center, e/o usi volti a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, e quindi utilità diverse da quelle cui è destinata l'offerta in parola). Si presume un uso conforme a tali principi se vengono rispettati tutti i seguenti parametri: a. Le chiamate uscenti complessive non superano gli 8 mila minuti al mese; b. Il traffico voce giornaliero uscente sviluppato per numero telefonico non supera i 200 minuti a canale; c. Il traffico in uscita mensile verso un'unica direttrice non sia superiore al 80% del traffico uscente

complessivo mensile per numero telefonico; d. Il rapporto tra traffico voce uscente mensile e traffico voce entrante mensile per numero telefonico non sia superiore a 2,35; e. il rapporto tra il traffico voce uscente mensile verso numerazioni mobili e il traffico voce uscente verso numerazioni fisse non sia superiore a 1,7; diversamente, Netloud si riserva di effettuare verifiche e sospendere il Servizio secondo quanto indicato dalle condizioni generali di fornitura (si veda l'articolo "Sospensione dei servizi e traffico anomalo"), subordinando il ripristino al riconoscimento da parte del Cliente dell'importo del traffico uscente generato – per tutto il mese – calcolato secondo l'offerta a consumo al minuto, con i prezzi indicati nel listino riportato all'interno dell'Offerta o vigenti in quel momento ed indicati da Netloud.

27.2 Centralino Cloud

27.2.a Le seguenti integrano e ampliano le Condizioni Generali di Fornitura per il servizio di centralino VOIP offerto da Netloud al Cliente.

27.2.b L'attivazione e la fornitura del Servizio presuppongono un'ideale connessione di rete o altre tecnologie di trasmissione dati a commutazione di pacchetto. In difetto di tale idonea ed attiva connessione di rete, Netloud non garantisce la disponibilità e qualità del Servizio, né risponde di conseguenti indisponibilità o malfunzionamenti.

27.2.c Il Servizio può essere configurato per l'uso da telefono fisso IP tramite apparati preconfigurati, o da personal computer, notebook o apparati assimilabili dotati di cuffie e microfono, tramite l'uso di apposito software fornito da Netloud e previa configurazione degli apparati stessi.

27.2.d L'accesso e l'utilizzo del Servizio avviene attraverso una procedura di autenticazione informatica, con un codice di identificazione del Cliente e una parola chiave (password/PIN) la cui conoscenza da parte di terzi consente a questi ultimi l'utilizzo dei Servizi in nome del Cliente. Pertanto, il Cliente è tenuto a conservare la password/PIN con la massima sicurezza, e sarà direttamente responsabile per qualsiasi danno che l'uso improprio della chiave o della password, sia diretto che da parte di terzi, dovesse arrecare a Netloud o a terzi.

27.2.e Il Cliente prende atto che il Servizio di Telefonia su IP non potrà essere fruito in caso di mancanza di elettricità o di connettività, con totale esonero di responsabilità di Netloud.

27.2.f Il Cliente prende atto che, alla data di sottoscrizione del presente contratto, il Servizio di Telefonia su IP spesso non consente di effettuare le chiamate ai servizi di emergenza e di pubblica utilità (es.112, 113, 118, etc.), né di usufruire di altri servizi per i quali è necessaria l'identificazione della linea chiamante, nonché l'utilizzo di numerazioni a tariffazione speciale (166, 899, etc.). Tali argomentazioni potranno essere approfondite con il proprio service provider che fornisce la telefonia e numerazione VoIP. Netloud non si ritiene pertanto responsabile di ciò nel caso in cui il servizio VoIP non sia erogato da lui.

27.2.g Netloud non è responsabile, salvo i casi di dolo o colpa grave, per eventuali danni derivanti da disservizi, mancate trasmissioni o ricezioni di chiamate, malfunzionamento, cattiva qualità, o blocco dei servizi di fonia, inefficienze, ritardi o errori di trasmissione o ricezione dei pacchetti dati.

27.2.h Netloud non è mai ed in alcun modo responsabile relativamente ai problemi di malfunzionamento dei servizi di telefonia che siano riconducibili ad una configurazione non corretta/inappropriata/non compatibile o del Client SIP del cliente, oppure di qualsiasi parte di rete, non sotto controllo di Netloud, tra la locazione del Cliente e Netloud stessa, o tra il provider VOIP e la rete di Netloud.

27.2.i Netloud non potrà essere considerata in alcun modo responsabile di eventuali malfunzionamenti di fabbrica del software installato come centralino telefonico all'interno dei propri server. In caso di problemi funzionali del software Netloud di occuperà di contattare i tecnici ufficiali per trovare una soluzione nel più breve tempo possibile. Qualsiasi richiesta tecnica che implicherà l'assistenza da parte del servizio ufficiale di supporto del produttore del software del centralino verrà fatturata come da listino. Netloud si impegna a fornire un primo riscontro entro 24h e di valutare se contattare i tecnici del Software, in caso si necessiti del loro intervento verrà prima quantificato al cliente il costo di quest'ultimo, che potrà successivamente decidere se accettare o meno.

27.2.l Non è garantito il corretto funzionamento del Servizio su dispositivi informatici (tablet, smartphone, PC, laptop) collegati ad una rete dati via wifi a causa delle possibili interferenze ambientali che potrebbero compromettere la stabilità della connessione wireless. Inoltre, per usufruire del servizio attraverso collegamenti di terze parti, è necessario che i protocolli SIP, RTP e HTTPS siano aperti e non filtrati. Non è altresì garantito il corretto funzionamento del client quando utilizzato su rete dati mobile. Si consiglia pertanto di verificare col proprio Gestore mobile la compatibilità del piano tariffario con il traffico VOIP-SIP.

27.2.m In caso di recesso e in base alla tipologia di centralino in cloud, Netloud si riserva di addebitare dei costi di disattivazione differenti, che verranno preventivamente indicati nell'Offerta Commerciale o che saranno presenti sul sito web netloud.it.

27.3 Connettività

27.3.a I servizi denominati ADSL, FTTC e FTTH sono i servizi che Netloud eroga secondo le modalità ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) e/o FTTC (Fiber to the cabinet) e/o FTTH (Fiber to the home) per permettere l'accesso alla rete Internet utilizzando una linea dedicata esclusivamente ai dati.

27.3.b Il Cliente prende atto che l'attivazione di tale servizio presuppone che il Cliente stesso sia dotato di un dispositivo adibito a gestire correttamente il servizio (a titolo esemplificativo: modem e/o router e/o firewall), detenuto a qualsiasi titolo dal Cliente, compatibile con le connessioni sopracitate, ed in particolar modo con i protocolli di incapsulamento gestiti da Netloud, e gli altri prodotti necessari per l'utilizzazione del servizio se non compresi nell'offerta commerciale sottoscritta.

27.4 Fibra Ottica Dedicata

27.4.a Attraverso la Fibra Ottica Dedicata, il cliente avrà a disposizione un collegamento punto-punto dedicato tra sede e il POP operatore. Le prestazioni di questo circuito sono garantite, sia in termini di banda che di disponibilità di servizio.

27.4.b L'attivazione del Servizio necessita di esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, trovando pertanto applicazione il procedimento previsto nell'articolo dei Servizi Aggiuntivi.

27.4.c In deroga alle Condizioni Generali di Fornitura, nel caso di richiesta di attivazione di una connettività in Fibra Ottica Dedicata la durata contrattuale minima sarà indicata nell'Offerta Commerciale. Decorso la scadenza minima contrattuale indicata, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, qualora non venga disdetto da una delle parti mediante comunicazione PEC o lettera raccomandata con avviso di ricevimento con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza.

27.4.d Al momento dell'attivazione del circuito Netloud si impegna ad inviare al Cliente il Verbale di Accettazione Servizi. Il Verbale sottoscritto per accettazione dal Cliente dovrà essere inoltrato all'indirizzo PEC entro e non oltre cinque giorni dal suo ricevimento. In caso di mancata contestazione e/o in caso di mancato invio entro e non oltre il suindicato termine, il servizio sarà da intendersi accettato e correttamente funzionante.

27.4.e Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso dalla fornitura del servizio, prima della scadenza minima contrattuale o prima della scadenza a seguito di rinnovo, è tenuto a corrispondere a Netloud un importo corrispondente ai canoni residui restanti della durata minima contrattuale o della data di scadenza del rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.

27.4.f Il Cliente prende atto che non è possibile richiedere la disattivazione di un accesso in Fibra Ottica Dedicata prima della sua attivazione effettiva.

27.5 SHDSL

27.5.a La tecnologia SHDSL (Symmetrical High-speed Digital Subscriber Line), utilizzata prevalentemente in ambito professionale, è caratterizzata da un'eguale velocità sia in download che in upload dei dati.

27.5.b In deroga alle Condizioni Generali di Fornitura, nel caso di richiesta di attivazione di una connettività SHDSL la durata contrattuale minima sarà indicata nell'Offerta Commerciale e varrà a decorrere dalla data di attivazione, con tacito rinnovo per uguale periodo.

27.5.c Qualora il Cliente eserciti il diritto di risoluzione o di recesso dalla fornitura del servizio, prima della scadenza minima contrattuale o prima della scadenza a seguito di rinnovo, è tenuto a corrispondere a Netloud un importo corrispondente ai canoni residui restanti della durata minima contrattuale o della data di scadenza del rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.

27.5.d Il Cliente prende atto, in ogni caso, che non è possibile richiedere la disattivazione di un accesso in SHDSL prima della sua attivazione effettiva.

27.6 Fax in Mail

27.6.a Il servizio in questione permette di ricevere e inviare Fax tramite una casella di posta elettronica. A tal fine viene attribuito a ogni utente un numero telefonico appartenente a numerazioni geografiche di rete fissa italiana. Netloud inoltrerà all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente i Fax che i terzi invieranno al numero assegnato. Secondo il piano di numerazione nazionale e l'attuale normativa, il Cliente sarà responsabile affinché la richiesta dell'assegnazione della numerazione sia corrispondente all'indirizzo di residenza dello stesso.

27.6.b Netloud si impegna a mantenere lo stesso numero telefonico personale associato al Cliente per tutta la durata del contratto fatti salvi i casi di: a) insorgenza di incompatibilità tecniche o regolamentari con la numerazione assegnata; b) richiesta da parte del Cliente; c) in ogni altro caso indipendente dalla volontà di Netloud. In tali casi nulla sarà dovuto al Cliente per qualsiasi danno causato al Cliente o a terzi a causa del cambio di numero.

27.6.c Netloud può riassegnare ad altri Clienti un numero telefonico assegnato con un contratto cessato per qualsiasi motivo o di cui il Cliente abbia chiesto la sostituzione. In tal caso Netloud non è in alcun modo responsabile verso il Cliente o verso terzi di eventuali danni derivanti dalla ricezione di messaggi indirizzati al cliente precedente da parte del nuovo Cliente.

27.6.d Netloud garantisce la confidenzialità dei messaggi transitati attraverso il sistema di trasmissione dei Fax alla casella di posta elettronica; essi non verranno comunicati a terzi salvi i casi di mandato di intercettazione, o anche semplice richiesta informale, da parte dell'Autorità Giudiziaria o di organi di Pubblica Sicurezza, o per necessità di interventi tecnici di manutenzione o ammodernamento del servizio (in tal caso le persone in grado di leggere i messaggi sono vincolate a mantenere confidenziale il contenuto).

27.6.e Netloud non è responsabile, salvo i casi di dolo o colpa grave, per eventuali danni derivanti da disservizi, mancate trasmissioni o ricezioni di Fax, inefficienze, ritardi o errori di trasmissione o ricezione dei messaggi. Netloud non è mai in alcun modo responsabile, non avendo controllo sulle

apparecchiature coinvolte, per qualsiasi danno possa derivare al Cliente o a terzi dalla perdita o dal ritardo della consegna dei messaggi successivamente alla loro trasmissione a un server SMTP competente per il dominio di posta elettronica del Cliente; in particolare, Netcloud declina ogni responsabilità nel caso la casella di posta elettronica del cliente non abbia capienza necessaria a contenere i messaggi speditigli. Netcloud non è altresì mai e in alcun modo responsabile di qualsiasi danno possa derivare al Cliente o a terzi dalla perdita o dal ritardo della consegna di messaggi a causa dell'impossibilità di raggiungere tramite rete pubblica per qualsiasi ragione almeno un server SMTP competente per il dominio di posta elettronica del Cliente.

27.6.f Del contenuto dei messaggi è responsabile il mittente degli stessi. Il Cliente non potrà in alcun caso utilizzare il servizio per fini illeciti. In tali casi, Netcloud potrà interrompere immediatamente il servizio, senza che nulla sia dovuto al Cliente. La responsabilità di Netcloud è in ogni caso limitata a tre volte l'ammontare del canone mensile pagato dal Cliente. Resta salva la facoltà di Netcloud di agire per vie legali per il risarcimento di ogni danno subito.

27.7 SIM Dati

27.7.a Il servizio SIM viene erogato utilizzando la rete radiomobile di Tim, WindTre e Vodafone, operatori dotati di un'infrastruttura tecnologica evoluta e diffusa su tutto il territorio Nazionale.

27.7.b Il servizio SIM è dotato di IP fisso, caratteristica che consente di utilizzare la connettività Mobile per servizi evoluti (VOIP e VPN), per accedere da remoto alle risorse Aziendali in modo sicuro e per sistemi di automazione e telecontrollo come videosorveglianza, rilevazione dati da remoto, controllo macchine.

27.7.c Una volta terminato il Plafond mensile, il servizio si interromperà fino alla fine del mese in corso. Si intende come traffico complessivo la somma del traffico Internet di upload e di download sviluppato dal Cliente. Il plafond mensile non è cumulabile, quindi, il plafond residuo non consumato si andrà ad annullare alla fine del mese in corso e non sarà riportato al mese successivo. Qualora il Cliente esaurisca il plafond mensile a disposizione, è rimesso alla sua facoltà l'acquisto di un ulteriore pacchetto di traffico a prezzo fisso. Tale facoltà può essere esercitata contattando il reparto tecnico di Netcloud all'indirizzo supporto@netcloud.it. Si specifica, tuttavia, che con l'acquisto di tale ulteriore pacchetto aggiuntivo il Cliente potrà beneficiare di un aumento temporaneo di traffico valido solo ed esclusivamente per il mese in corso.

27.7.d La copertura del servizio SIM è vincolata alla presenza dell'infrastruttura della rete radiomobile dell'operatore a cui si appoggia la SIM. È possibile collegarsi ad Internet mediante le tecnologie 4G/LTE (ove disponibile), HSDPA (velocità fino a 14,4 Mbps), UMTS (fino a 384 kbps), EDGE (fino a 236,8 kbps) e GPRS (fino a 85,6 kbps). La velocità effettiva del collegamento è comunque variabile e dipende da numerosi fattori, tra i quali: la tipologia di rete radiomobile disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura radiomobile, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto e d'accesso mobile.

27.7.e Alla consegna della carta SIM saranno comunicati al Cliente, in via riservata, i relativi Codici PIN e PUK. Agli effetti del presente articolo si intendono per: a) PIN: il Personal Identity Number, codice personale associato alla Carta SIM che permette l'accesso a tutte le funzioni abilitate sulla scheda; b) PUK: il Personal Unblocking Key, codice non modificabile necessario per lo sblocco della Carta SIM nel caso di blocco dovuto a ragioni di sicurezza.

27.7.f La vita tecnica media della Carta SIM è di circa 2 (due) anni dalla sua attivazione. Ove la Carta SIM risulti difettosa o comunque non idonea all'uso, la stessa sarà riparata o sostituita gratuitamente da Netcloud, salvo che il difetto o il guasto siano imputabili ad imperizia, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione della stessa, ovvero allo scadere della sua vita tecnica media, nel qual caso la sostituzione avverrà dietro corrispettivo, secondo quanto previsto dall'Offerta Commerciale.

27.7.g In ogni caso, Netcloud non risponderà di eventuali difetti della Carta SIM ad essa comunicati decorsi 6 (sei) mesi dalla sua consegna. Su richiesta di Netcloud, il Cliente dovrà restituire la/e Carta/e SIM, quando sia necessaria la sua/loro modifica o sostituzione per ragioni tecniche od operative, che avverrà gratuitamente.

27.7.h Il Cliente è tenuto alla custodia ed al buon uso della/e Carta/e SIM e ad adottare ogni precauzione per mantenere segreti i relativi Codici PIN e PUK. La/e Carta/e SIM ed i relativi Codici PIN e PUK sono strettamente personali e non possono essere ceduti a terzi. È vietato qualsiasi intervento, ivi compresa la duplicazione, sui codici d'identificazione tecnica impressi sulla Carta SIM, nonché la manomissione e l'utilizzo della Carta SIM per scopi fraudolenti.

27.7.i Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare il Servizio a fini e/o con modalità illecite o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi. Netcloud potrà, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni abuso, e limitare, ove possibile, la ricezione di messaggi indesiderati. Il Cliente manterrà indenne Netcloud da ogni utilizzazione illecita e/o lesiva di terzi.

27.8 Backup LTE (anche detto "Business Continuity")

27.8.a Il servizio Backup LTE viene erogato utilizzando la rete radiomobile di Vodafone e/o WindTre, Operatori dotati di un'infrastruttura tecnologica evoluta e diffusa su tutto il territorio Nazionale.

27.8.b Il servizio Backup LTE è dedicato esclusivamente ai Clienti che hanno attiva una connessione Internet Netcloud e che desiderano assicurarsi un servizio professionale di backup per il loro collegamento principale. Il servizio Backup LTE è dotato di IP statico, caratteristica che, in caso di mancanza del collegamento principale, consente di mantenere attivi tutti i servizi evoluti come VoIP e VPN, oltreché permettere ai Tecnici di monitorare in qualsiasi situazione gli apparati del Cliente.

27.8.c Nel canone del servizio denominato Backup LTE 5, 15 e 30 sono compresi rispettivamente 5 Gb, 15 Gb e 30 Gb di traffico dati complessivo mensile che il Cliente potrà sviluppare nel periodo in cui il collegamento principale non sarà funzionante. Una volta terminato il Plafond mensile, il servizio si interromperà fino alla fine del mese in corso senza possibilità di ricarica. Si intende come traffico dati complessivo la somma del traffico Internet di upload e di download sviluppato dal Cliente. Il plafond mensile non è cumulabile, quindi, il plafond residuo non consumato si andrà ad annullare alla fine del mese in corso e non sarà riportato al mese successivo.

27.8.d La copertura del servizio Backup LTE è vincolata alla presenza d'infrastruttura della rete radiomobile di Vodafone o di WindTre. È possibile collegarsi ad Internet mediante le tecnologie 4G/LTE (ove disponibile), HSDPA (velocità fino a 14,4 Mbps), UMTS (fino a 384 kbps), EDGE (fino a 236,8 kbps) e GPRS (fino a 85,6 kbps). La velocità effettiva del collegamento è comunque variabile e dipende da numerosi fattori, tra i quali: la tipologia di rete radiomobile disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura radiomobile, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto e d'accesso mobile. La velocità massima di navigazione è limitata alla qualità del segnale presso la sede del Cliente; il traffico Peer to Peer è bloccato, mentre lo streaming audio e video potrebbero subire limitazioni di banda.

27.8.e Il Cliente riceverà in comodato d'uso un apparato router che dovrà essere restituito al momento del recesso/chiusura del contratto. Il prodotto resta di proprietà di Netcloud e dovrà essere restituito in buono stato e nell'imballo originale qualunque sia la causa della risoluzione contrattuale. È fatto espresso divieto di manomettere o apporre modifiche all'apparato router abbinato al servizio Backup LTE; qualora Netcloud riscontrasse qualsiasi tipo di manomissione o uso improprio dell'apparato non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali degni di prestazioni o assenza di servizio e potrà addebitare al Cliente l'importo pari ad € 200,00 (duecento/00) a titolo di risarcimento. In caso di mancata restituzione del prodotto entro 15 (quindici) giorni solari dalla chiusura del contratto, per qualunque causa occorra, Netcloud avrà la facoltà di addebitare al Cliente l'importo pari ad € 200,00 (duecento/00) a titolo di rimborso per la mancata restituzione.

27.9 Numerazioni NNG

27.9.a Le principali numerazioni NNG sono: i) numero verde, servizio telefonico con addebito al chiamato, che permette agli utenti chiamanti di contattare gratuitamente il titolare del numero verde al quale verrà interamente addebitato il costo delle telefonate, il costo applicato è individuato in base alle tariffe presenti nell'Offerta Commerciale o nel listino sul sito www.netcloud.it; ii) numero ripartito, servizio telefonico con addebito ripartito, si veda Offerta Commerciale o listino sul sito www.netcloud.it; iii) numero 199, servizio telefonico con addebito al chiamante, si veda Offerta Commerciale o listino sul sito www.netcloud.it.

27.9.b Il Cliente è responsabile civilmente e penalmente del contenuto delle informazioni veicolate tramite il servizio telefonico offerto da Netcloud, la quale non potrà essere ritenuta responsabile dei danni causati direttamente o indirettamente dai servizi forniti. Il Cliente si impegna pertanto a sollevare Netcloud da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni governative o amministrative, perdite o danni scaturite dall'uso illegale dei servizi da parte del Cliente. È fatto divieto assoluto di utilizzo da parte del Cliente dei servizi forniti da Netcloud per scopi illeciti e/o illegali. Qualora il Cliente non rispetti i termini sopra citati, Netcloud si riserva il diritto di interrompere il servizio senza preavviso alcuno e senza che nulla sia da Netcloud dovuto. Netcloud non potrà essere ritenuta responsabile per inadempimenti di terzi che pregiudicano il funzionamento dei servizi messi a disposizione del Cliente.

27.10 Servizi Aggiuntivi

27.10.a Nell'ipotesi in cui taluno dei Servizi previsti dagli articoli precedenti comportasse la necessità di esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa, ivi compresa la fornitura di beni (esemplificativamente ma non limitatamente: cavi, antenne, ecc.), ovvero laddove Netcloud lo ritenga indispensabile per la corretta fruizione dei Servizi l'ordine del Cliente resta inefficace e soggetto al seguente procedimento.

27.10.b All'atto della ricezione dell'ordine Netcloud predisporrà un preventivo di massima, quantificando gli oneri relativi ai servizi, le installazioni e alle opere aggiuntive ritenute necessarie, che sarà consegnato al Cliente.

27.10.c Nel caso di conferma scritta da parte del Cliente che manifesti la volontà di procedere Netcloud procederà ad una verifica specifica di fattibilità tecnica, aggiornando e/o modificando il preventivo laddove la verifica concludesse per l'esistenza di condizioni tecniche, economiche e/o temporali diverse da quelle originariamente accettate dal Cliente.

27.10.d Il preventivo così aggiornato equivale a nuova offerta da sottoporre al Cliente per l'accettazione.

27.10.e Nel caso in cui la verifica di fattibilità tecnica avesse esito negativo l'ordine del Cliente si considererà annullato ed entrambe le parti non avranno più nulla da pretendere reciprocamente.

27.10.f Nel caso di verifica di fattibilità tecnica positiva e di accettazione, da parte del Cliente, del preventivo finale, Netcloud procederà all'esecuzione

delle lavorazioni necessarie facendo il possibile per rispettare la tempistica stimata.

27.11 Servizi Cloud - Accordo integrativo

Ai fini del presente accordo integrativo si intende per:

- **"Contratto"**: indica l'insieme delle Condizioni Generali di Fornitura, del presente Accordo Integrativo Cloud, dell'Offerta, della Carta dei Servizi e delle eventuali Richieste di Attivazione complete degli allegati e degli atti richiamati che costituiscono complessivamente la disciplina dei rapporti tra le Parti;
- **"Cliente"**: la persona (fisica o giuridica) che acquista il Servizio;
- **"File di Log"**: l'insieme delle registrazioni degli eventi cronologici occorsi sul singolo sistema o piattaforma Netcloud, prodotti da un'opportuna funzionalità di tracciamento, memorizzato in diversi possibili formati e con tecnologie differenti;
- **"Fornitori"**: i proprietari dei prodotti software e/o delle componenti hardware utilizzati per l'erogazione del Servizio;
- **"Infrastruttura"** virtuale (IaaS) o dedicata (DCaaS): la piattaforma costituita dall'insieme dei sistemi e delle interfacce condivise tra più utenti o dedicate al Cliente (quali server, reti con i relativi switch, eventuali accessori quali software, firewall, sistema di backup, snapshot, ecc.) che consente la fruizione del Servizio, nella presente definizione rientrano pertanto anche i servizi come: hosting, hosting condiviso, server cloud, cloud hosting, ecc.;
- **"Licenze Software"**: le autorizzazioni rilasciate dai proprietari dei prodotti software;
- **"Listino Prezzi"**: le condizioni economiche indicate nell'Offerta e/o pubblicate da Netcloud che in base alla tipologia scelta, indicano i prezzi del Servizio ripartiti per ciascuna licenza e/o risorsa;
- **"Log di Accesso"**: le registrazioni che garantiscono la completa tracciabilità di tutti gli accessi (Login) e di tutte le disconnessioni (Logout) eseguite dalle utenze che hanno avuto accesso a ciascun sistema o piattaforma Netcloud;
- **"Pannello di Gestione"**: l'area per la gestione del Servizio alla quale il Cliente accede con le proprie credenziali (login e password);
- **"GDPR"**: il Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (UE) 2016/679;
- **"Server Farm"**: spazi adatti ad ospitare apparecchiature e infrastrutture informatiche;
- **"Servizio Server Virtuali"**: il Servizio fornito da Netcloud le cui caratteristiche tecniche e commerciali sono dettagliatamente riportate nell'Offerta, che permette al Cliente di creare, allocare, utilizzare e gestire la propria Infrastruttura;
- **"Software"**: i software messi a disposizione del Cliente per la fruizione del Servizio;
- **"Storage"**: spazio condiviso o dedicato per archiviazione dati;

27.11.1 Oggetto

Oggetto delle presenti Condizioni Generali di Accordo Integrativo Cloud è la disciplina dell'erogazione del Servizio Cloud da parte di Netcloud al Cliente, secondo le modalità, le caratteristiche tecniche e le condizioni economiche previste nell'Offerta Commerciale, nel Listino Prezzi o nel sito web www.netcloud.it. Nel caso siano presenti nella Condizioni Generali di Fornitura clausole incompatibili con alcuna di quelle previste nel presente Accordo Integrativo Cloud, queste ultime prevorranno sulle prime.

27.11.2 Caratteristiche del Servizio

27.11.2.a Il Servizio è erogato attraverso l'Infrastruttura allocata presso le Server Farm dei fornitori di Netcloud. Netcloud garantisce che nelle Server Farm vengono utilizzati sistemi di sicurezza fisica (come ad esempio, sistemi di anti-intrusione perimetrale e di controllo degli accessi esterno e interno) e logica (come ad esempio, utilizzo di chiavi di Accesso, sistemi di Intrusion Detection, regole di Access Control, ridondanza di linee e apparati) secondo le vigenti prescrizioni normative (GDPR).

27.11.2.b Con l'attivazione del Servizio il Cliente può iniziare a creare ed allocare la propria Infrastruttura della quale sarà l'unico responsabile ed alla quale egli soltanto avrà l'esclusivo accesso. Resta espressamente inteso che Netcloud non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso detta infrastruttura ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti immessi da: i) il Cliente; ii) incaricati e/o collaboratori del Cliente. In ogni caso Netcloud è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto tramite le proprie credenziali (login e password) all'Infrastruttura e il Cliente, una volta avuto accesso al Servizio, è l'unico titolare, ai sensi del GDPR, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati in tale Infrastruttura.

27.11.2.c Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle previste per il Servizio dovrà essere oggetto di specifica richiesta da parte del Cliente e potrà essere fornita da Netcloud, previo esame di fattibilità, a condizioni, termini e corrispettivi da concordare.

27.11.3 Obblighi e Responsabilità di Netcloud

27.11.3.a Quanto indicato nel presente punto integra le Condizioni Generali di Fornitura.

27.11.3.b Netcloud, ad eccezione dei casi in cui l'Offerta esplicitamente lo preveda, non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente nell'Infrastruttura ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli Storage che la stessa Netcloud, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino del Servizio; ciò non solleva tuttavia il Cliente dall'effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'Infrastruttura e dal pren-

dere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. Netcloud in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del Servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti.

27.11.3.c Netcloud non sarà considerata in nessun caso responsabile per l'uso fatto dell'Infrastruttura in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; in tali casi, Netcloud si rende disponibile a valutare e negoziare con il Cliente uno specifico accordo "mission critical" con i rispettivi SLA.

27.11.3.d Con specifico riferimento al servizio Cloud Backup, Netcloud non potrà essere tenuta responsabile della consistenza dei dati in casi quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: errata configurazione, dato corrotto all'origine, errore nel trasporto a causa di instabilità della connessione, ecc. Per tale motivo si consiglia di effettuare frequentemente test di restore e/o disaster recovery.

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

27.11.3.f Netcloud non garantisce attività prive di interruzioni nell'uso dell'Infrastruttura né che la stessa sarà in grado di soddisfare tutte le necessità del Cliente e né che eventuali difetti vengano corretti. Pertanto il Cliente riconosce e dà espressamente atto di conoscere le caratteristiche essenziali dell'Infrastruttura e di accettare il rischio relativo alla funzionalità del Servizio rispetto alle proprie necessità e aspettative.

27.11.3.g Netcloud non sarà responsabile per l'eventuale revoca del nome a dominio Internet di 2° livello (se previsto dall'Offerta) da parte dell'Autorità competente, ovvero per limitazioni del Servizio (come ad esempio filtri degli indirizzi IP/Domini assegnati in caso di spamming, hacking, denial of service) in caso di uso improprio da parte del Cliente del dominio stesso e dei servizi ad esso correlati.

27.11.3.h Fermo restando i punti sopra descritti, resta in ogni caso inteso che Netcloud non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo non conforme del Servizio da parte del Cliente. Netcloud non potrà infatti essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, né dei danni diretti e/o indiretti causati a terzi dal Cliente stesso.

27.11.3.i Relativamente ai servizi Cloud, nel caso di trasferimento dati dal cliente al data center Netcloud, ove prevista la spedizione, in caso di smarrimento, furto o sottrazione dell'hardware, nel corso del trasporto, Netcloud non potrà essere tenuta responsabile per i danni indiretti che lo smarrimento del supporto potrà arrecare al cliente. Netcloud risponderà limitatamente al valore del supporto fisico (Hardware) solo se la spedizione sarà effettuata da Netcloud verso il cliente.

27.11.4 Obblighi del Cliente

27.11.4.a Quanto indicato nel presente punto integra le Condizioni Generali di Fornitura.

27.11.4.b Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione dell'Infrastruttura ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere nella suddetta Infrastruttura e la conseguente loro diffusione nella rete internet attraverso la medesima Infrastruttura sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità.

27.11.4.c Il Cliente è consapevole che la rete internet non è controllata da Netcloud e che, per la particolare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata e neppure Netcloud è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata a Netcloud per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.

27.11.4.d Il Cliente assume l'onere di provvedere alla variazione periodica della password di accesso sia dell'amministratore sia degli utenti con una cadenza non superiore a 4 (quattro) mesi.

27.11.4.e Il Cliente dichiara di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati attraverso l'Infrastruttura assumendosene i relativi costi.

27.11.4.f Il Cliente prende atto che per l'attestazione di tutte le operazioni effettuate sull'Infrastruttura faranno fede esclusivamente i LOG di Accesso forniti da Netcloud e conservati per il periodo e con le modalità previste da legge.

27.11.4.g Resta inteso che il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile di ogni altra operazione effettuata per sé o per i terzi ovvero da questi direttamente, nella utilizzazione, amministrazione e gestione dell'Infrastruttura e pertanto si impegna a manlevare e tenere indenne Netcloud da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, da chiunque avanzata al riguardo.

27.11.4.h Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare Netcloud, sia in sede stragiudiziale che giudiziale, dalle rivendicazioni legali, dalle responsabilità, dalle perdite e dai danni pretesi da qualsiasi persona, sia fisica (ivi compreso il personale del Cliente) che giuridica, che siano ad essa rivolte a seguito di legittime rivendicazioni di violazioni di

diritti o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo del Servizio. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare Netloud qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.

27.11.5 Assistenza e Attività di Consulenza

27.11.5.a Quanto indicato nel presente punto integra le Condizioni Generali di Fornitura.

27.11.5.b Eventuali richieste di intervento e/o di consulenza "personalizzati" e in ogni caso di richieste che comportino la comunicazione a Netloud delle credenziali di accesso al Servizio (login e password) da parte del Cliente dovranno essere inoltrate a Netloud, che in ogni caso si riserva di valutarne la fattibilità. In tali ipotesi con l'inoltro della richiesta di consulenza il Cliente autorizza Netloud e/o aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento hardware/software richiesto e/o necessario.

27.11.5.c Con l'invio della richiesta di consulenza di cui al punto precedente, il Cliente dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura e accetta ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi. Il Cliente si impegna a tal proposito a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati nell'Infrastruttura.

27.11.5.d Il Cliente in ogni caso prende atto ed accetta che, in relazione a detto intervento, Netloud assume obbligazioni di mezzi e non di risultato, sollevando altresì la medesima e/o aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patienti per o a causa dell'intervento di cui ai precedenti commi quali, in via meramente esplicativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura, interruzione totale o parziale del Servizio.

27.11.6 Sospensione e Cessazione del Servizio

27.11.6.a Fatto salvo quanto indicato nelle Condizioni Generali di Fornitura, ai fini della sospensione del Servizio, Netloud a propria discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione di Contratto, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, nel caso in cui:

- il Cliente ometta di riscontrare, in tutto o in parte, le richieste di Netloud;
- vi siano fondate ragioni per ritenere che il Servizio sia utilizzato da terzi non autorizzati;
- il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio e/o l'infrastruttura;
- la sospensione sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria.

27.11.6.b In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione di Netloud per il risarcimento del danno.

27.11.6.c Durante la sospensione del Servizio, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'Infrastruttura.

27.11.6.d In tutti i casi di sospensione e successiva cessazione del Servizio i dati e/o le informazioni e/o i contenuti immessi e/o trattati dal Cliente nell'Infrastruttura saranno conservati per ulteriori 10 giorni esclusivamente a mero titolo di cortesia, senza che Netloud ne assuma l'obbligo: sarà quindi esclusa qualsiasi sua responsabilità in caso di loro perdita o danneggiamento totale o parziale. Trascorso tale periodo senza che il servizio possa essere riattivato i dati e/o le informazioni e/o i contenuti immessi e/o trattati dal Cliente sull'Infrastruttura saranno definitivamente cancellati e non più recuperabili.

27.11.6.e Il Cliente, si impegna, ora per allora, a procurarsi tempestivamente prima della cessazione o della scadenza del contratto una copia di tali dati e/o informazioni e/o contenuti. In ogni caso, il Cliente solleva, ora per allora, Netloud da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso nell'Infrastruttura.

27.11.7 Clausola Risolutiva Espressa

27.11.7.a Senza pregiudizio per quanto previsto dalle Condizioni Generali di Fornitura, il Contratto sarà da considerarsi risolto con effetto immediato, qualora il Cliente: (i) violi gli obblighi previsti negli artt. 27.11.4 e 27.11.10 del presente Accordo Integrativo Cloud così come le disposizioni previste in documenti cui essi facciano rinvio; (ii) compia, utilizzando il Servizio, qualsiasi attività illecita.

27.11.7.b A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi nei casi previsti dal presente articolo, il Servizio viene disattivato e Netloud avrà facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti.

27.11.8 Modifiche al Contratto

27.11.8.a Quanto indicato al presente punto integra le Condizioni Generali di Fornitura.

27.11.8.b Il Cliente, prende atto ed accetta che il Servizio oggetto del Contratto è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Netloud si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche economiche del Servizio, degli strumenti ad esso correlati e di variare le condizioni del Contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione. A tal fine Netloud potrà comunicare anche a mezzo email con un preavviso di 7 giorni le nuove condizioni generali che disciplinano l'erogazione del Servizio.

27.11.9 Trattamento dei dati personali

27.11.9.a Netloud e il Cliente riconoscono che l'esecuzione dei Servizi può implicare il trattamento di dati personali e che tale trattamento è soggetto all'applicazione del GDPR, nonché di ogni ulteriore norma dettata a livello nazionale o sovranazionale in materia di protezione dei dati. A tale proposito, Netloud e il Cliente dichiarano di aver effettuato tutto quanto necessario al fine di conformarsi alla legislazione applicabile sulla protezione dei dati (di seguito, collettivamente con il GDPR, la "Legislazione Privacy") e che tutte le attività di trattamento dei dati che saranno eseguite in relazione all'esecuzione del Contratto saranno esercitate in conformità con la Legislazione Privacy.

27.11.9.b Resta inteso che le operazioni di trattamento dei dati eseguite da Netloud saranno limitate solo alle attività che sono funzionalmente e strettamente necessarie all'esecuzione del Contratto da parte di Netloud e non avranno ad oggetto ulteriori finalità del trattamento, e che il Cliente sarà il solo responsabile per le operazioni di trattamento dei dati eseguite direttamente dal Cliente o mediante terze parti diverse da Netloud.

27.11.9.c Il Cliente autorizza sin d'ora Netloud ad avvalersi di altro responsabile, soggetto terzo, per l'esecuzione del contratto.

27.11.9.d Netloud e il Cliente si impegnano reciprocamente a cooperare e ad eseguire le attività relative al trattamento dei dati realizzate ai sensi del Contratto che siano necessarie al fine di consentire al Cliente e a Netloud di (i) conformarsi ai requisiti fissati dalla Legislazione Privacy; (ii) fornire un pronto riscontro in relazione alle possibili richieste di esercizio dei diritti dei soggetti interessati al trattamento; (iii) fornire un pronto riscontro in relazione alle richieste e agli ordini del Garante per la Protezione dei Dati Personali o altra Autorità di Controllo, come definita dal GDPR.

27.11.10 Copyright e Licenze

27.11.10.a Il Servizio e tutti i suoi componenti hardware e software sono di proprietà intera ed esclusiva di Netloud, dei suoi fornitori e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti. Il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto all'utilizzo degli stessi soltanto per la fruizione del Servizio, per il periodo di vigenza contrattuale.

27.11.10.b Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze Software, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità dei licenzianti dei Software. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze Software, salvo se diversamente previsto nell'Offerta, intercorrono unicamente tra il Cliente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità di Netloud e che l'accettazione delle Licenze Software costituisce condizione necessaria all'uso dei Software.

27.11.10.c Il Cliente si impegna in ogni caso ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative Licenze Software, nelle Condizioni Generali di Fornitura e nel presente Accordo Integrativo Cloud ed unicamente per fruire del Servizio. Ferma restando la generalità della riserva dei diritti di cui ai precedenti punti del presente articolo e quanto indicato da ciascuna Licenza Software, e in particolare quelle Open Source, è fatto espresso divieto al Cliente di:

- copiare o riprodurre i Software in tutto o in parte, ad eccezione di una sola copia di riserva, in forma leggibile dal computer, al solo scopo di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di backup); tale copia sarà soggetta alla disciplina del presente Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;
- modificare, tradurre, transcodificare, adattare disassemblare e decompilare 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 ("reverse engineering"), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
- cancellare o in qualsiasi modo rimuovere da Software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Cliente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali dei software fatte dal Cliente, ferme restando le limitazioni del primo punto che precede;

27.11.10.d In aggiunta al presente Accordo Integrativo Cloud il Cliente finale potrà essere tenuto ad accettare ulteriori condizioni contrattuali al primo accesso per la configurazione del Servizio o per il download, l'installazione e l'utilizzo di programmi applicativi e/o del Software ("End User License Agreement" o EULA) che il Cliente finale dovrà rispettare. Il Cliente prende atto e accetta che l'EULA potrà essere concluso tra il Cliente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione in tal caso di qualsiasi responsabilità di Netloud e che l'accettazione dei termini e delle condizioni delle Licenze Software costituisce condizione necessaria per la fruizione del Servizio.

27.11.10.e Nel caso di Licenze Software, indicate nell'Offerta Commerciale e fornite dai Fornitori per il tramite di Netloud, il Cliente dà atto di aver preso visione ed accettare le condizioni d'uso delle suddette licenze sul sito di

Netloud o sul sito del produttore delle Licenze. Il Cliente, anche in tali circostanze, potrà essere tenuto ad accettare ulteriori condizioni contrattuali (EULA) al primo accesso e/o fornite da Netloud.

27.11.10.f In caso di utilizzo di funzionalità installabili direttamente negli OS Windows senza alcun supporto terzo ma soggette a regole di licencing/pricing a volume (come ad es. Remote Desktop Services) Netloud si riserva di addebitare il costo dalla data di effettiva attivazione se non dichiarate in fase di implementazione o attivazione. Netloud si riserva il diritto di censire tali funzionalità.

27.12 Domini - Accordo Integrativo

Le qui presenti integrano quanto indicato nelle Condizioni Generali di Fornitura.

27.12.1 Dichiarazioni e assunzioni di responsabilità

27.12.1.a Il Cliente prende atto ed accetta che:

- i domini .eu e .it possono essere registrati solo ed esclusivamente da persone fisiche o giuridiche residenti o aventi sede nell'Unione Europea;
- per i domini .es non esiste alcuna limitazione in merito ai soggetti che intendano richiederne la registrazione, tuttavia è possibile effettuare cambi di proprietà del dominio o richieste di trasferimento di un dominio da altro Registrar a Netloud compilando l'apposita documentazione fornita su richiesta.
- per tutte le estensioni, si precisa che non è possibile effettuare richieste di registrazione di domini contenenti accenti o caratteri particolari;
- di avere titolo all'uso e/o disponibilità giuridica del nome a dominio richiesto e di non ledere, con tale richiesta di registrazione, diritti di terzi;
- di essere a conoscenza e di accettare che in caso di erronea o falsa dichiarazione nella presente richiesta, il Registro provvederà alla immediata revoca del nome a dominio, salvo ogni più ampia azione legale. In tal caso la revoca non potrà in alcun modo dare luogo a richieste di risarcimento nei confronti del Registro;
- di sollevare il Registro da qualsiasi responsabilità derivante dalla assegnazione e dall'utilizzo del nome a dominio da parte del richiedente;
- di accettare la giurisdizione italiana e le leggi dell'Ordinamento Statale Italiano.

27.12.2 Regole di registrazione/trasferimento nome a dominio

27.12.2.a Netloud procede alla registrazione dei nomi a dominio rispettando rigorosamente l'ordine cronologico delle richieste pervenute, purché assistite dal ricevimento da parte di Netloud della conferma circa l'avvenuto pagamento del costo del servizio, rilasciata dall'Ente individuato come competente ad effettuare l'operazione, e dalla documentazione richiesta dalle presenti Condizioni Generali di Contratto. Resta inteso che: - Netloud assume obbligazione di mezzi e non di risultato, pertanto il buon esito della richiesta di registrazione è subordinato alla sua accettazione da parte delle competenti Registration Authorities; - nomi a dominio che ad un controllo risultano liberi potrebbero in realtà non esserlo, in quanto già in fase di registrazione ma non ancora inseriti nei database delle Authorities, pertanto il Cliente accetta fin d'ora di manlevare Netloud da qualsiasi responsabilità e/o richiesta risarcimento danni per tali circostanze; - Netloud non è responsabile e non può in nessun caso farsi carico della risoluzione di controversie che nascano relativamente alla assegnazione di un nome a dominio, così come di ogni modifica apportata dalle Authorities alle procedure di registrazione o alle relative regole di Naming; - Netloud non è tenuta a conoscere o controllare l'esistenza di eventuali copyright, marchi etc sul nome a dominio la cui registrazione o trasferimento viene richiesto dal Cliente, il quale ora per allora manleva Netloud da qualsiasi coinvolgimento e/o responsabilità in merito.

27.12.3 Oneri del Cliente

27.12.3.a Affinché l'iter di registrazione o trasferimento del dominio abbia buon fine il Cliente deve eseguire le procedure descritte nella nostra area clienti, che variano in base al tipo di richiesta, fornire dati corretti e veritieri e produrre i documenti necessari.

27.12.3.b In caso di richiesta di trasferimento di un dominio .it il Cliente dovrà fornire il codice di autorizzazione, anche detto EPP Code, al fine di trasferire il dominio. In caso di richiesta di cambio di proprietà di un dominio .it le Parti (Cedente e Cessionario) sono tenute a compilare ed inviare un modulo pre-stampato, che andrà richiesto al nostro supporto tramite Ticket o alla mail supporto@netloud.it.

27.12.3.c In caso di richiesta di trasferimento di un dominio con estensione diversa dal .it il Cliente è tenuto a rispondere all'e-mail di conferma trasferimento che viene inviata dalla competente Registration Authority all'indirizzo e-mail riportato nelle informazioni relative al contatto registrante (registrant contact) del dominio. Se il Cliente non ricorda tale indirizzo e-mail, può comunque rinvenirlo effettuando una ricerca tramite il servizio Whois della competente Registration Authority sui dati del nome a dominio.

27.12.3.d Nel caso in cui la procedura di registrazione o trasferimento o rinnovo non vada a buon fine per causa non imputabile ad Netloud (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: perché i dati forniti dal Cliente non sono esatti, o sono discrepanti rispetto a quelli inviati dal Cliente ad Netloud, o il Cliente non provveda all'accettazione del trasferimento cliccando sul link ricevuto per email dall'Authority competente, o Netloud non riesca ad imputare un pagamento ad servizio determinato in quanto non specificato nella

causale del pagamento), Netloud, nell'esclusivo interesse del cliente, si riserva di ripetere l'operazione di registrazione o di trasferimento o rinnovo. Fermo restando quanto sopra, trascorsi 12 (dodici) mesi dalla data del pagamento, immutate le condizioni che hanno provocato il blocco della procedura, la stessa sarà ritenuta scaduta e Netloud tratterrà la somma versata dal Cliente quale rimborso delle spese sostenute.

27.12.3.e Al buon esito della sopra descritta procedura, il Cliente sarà il legittimo titolare del nome a dominio prescelto, restandone altresì l'unico ed esclusivo responsabile per il suo utilizzo e per i suoi contenuti: Il Cliente, in ogni caso, sarà tenuto a controllare entro 15 giorni dalla data di attivazione del dominio l'esattezza dei suoi dati presso il database dell'Authority competente per l'estensione scelta; nel caso in cui entro tale periodo il Cliente non sollevi alcuna eccezione in merito alla correttezza dei propri dati, questi si considereranno corretti.

27.12.4 Cessazione del Contratto in caso di trasferimento del dominio

27.12.4.a In caso di trasferimento del dominio presso altro provider/registrar il contratto cesserà la sua efficacia al termine della procedura del trasferimento; l'eventuale spazio web e in ogni caso tutti i servizi connessi al nome di dominio rimarranno attivi a meno di esplicita richiesta di cancellazione, restando esplicitamente escluso qualsiasi rimborso da parte di Netloud nei confronti del Cliente per il periodo non usufruito.

27.12.4.b L'operazione di registrazione o trasferimento di un dominio, una volta conclusa, non prevede il recesso del contratto in caso di ripensamento del Cliente essendo un'operazione irreversibile. È quindi esplicitamente escluso qualsiasi rimborso da parte di Netloud nei confronti del Cliente.

27.12.5 Mantenimento del nome a dominio dopo la scadenza

27.12.5.a Tutti i domini gestiti da Netloud andranno rinnovati entro e non oltre la data di scadenza. In caso di rinnovo in ritardo verranno applicati dei costi di recupero che dipendono dal dominio stesso:

- nel caso di domini .it il costo di recupero sarà di € 5.00 oltre oneri di iva per i primi 15 giorni successivi alla scadenza. Fino a 30 giorni il dominio sarà recuperabile con una penale di 29.00€;
- nel caso di domini .eu il costo di recupero sarà di € 15.00 oltre oneri di iva per i primi 15 giorni successivi alla scadenza. Fino a 30 giorni il dominio sarà recuperabile con una penale di 29.00€;
- nel caso di domini .com il costo di recupero varia da € 99.00 fino a € 299.00 oltre oneri di iva entro 30 giorni dalla scadenza.
- per tutte le altre estensioni fare riferimento alle rispettive linee guida dei registri competenti.

27.12.5.b Il Cliente prende atto ed accetta che, in assenza di rinnovo, Netloud si riserva comunque la facoltà a propria discrezione di rinnovare il mantenimento del dominio per una o più annualità mantenendo invariati i dati di registrazione presenti. Resta inteso che in tal caso saranno tuttavia disattivati tutti i servizi associati al dominio (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: hosting, posta elettronica, eventuali servizi aggiuntivi) e sarà inserita in luogo della homepage del dominio una pagina web contenente messaggi pubblicitari.

27.12.5.c Il Cliente, potrà riottenere la disponibilità del dominio e dei servizi connessi, con le modalità ed alle condizioni contrattuali pubblicate sul sito di Netloud ed il contratto avrà sempre la durata selezionata in fase d'ordine, ma in ogni caso, la prima annualità sarà pari al periodo che residua fino alla data di scadenza del dominio presso la Registration Authority. In tal caso, il cliente prende atto ed accetta che Netloud non garantisce la conservazione del contenuto dello spazio web, pertanto lo stesso manleva Netloud, ora per allora, da ogni responsabilità diretta ed indiretta, per l'eventuale perdita parziale o totale dei dati, delle informazioni e dei contenuti allocati all'epoca della scadenza del contratto sul sito corrispondente al nome a dominio in questione.

27.12.5.d Resta comunque salva la facoltà del Cliente di chiedere la cancellazione del nome a dominio in ogni momento dandone espressa comunicazione alla scrivente, tramite raccomandata A.R. o via PEC con allegato copia di un documento di identità e tutta la documentazione necessaria per la cancellazione del dominio presso la Registration Authority competente in base all'estensione selezionata.

27.12.6 Rinnovo di un Nome a Dominio

27.12.6.a Il Rinnovo di un nome a dominio dovrà avvenire entro la data di scadenza. Trascorsa la data di scadenza si dovrà fare riferimento alle specifiche che ogni Registro applica in base all'estensione specifica. Alcune estensioni richiedono un rinnovo anticipato rispetto alla data di scadenza. Sarà quindi cura del cliente verificare i termini entro i quali il dominio sarà rinnovato e contattare Netloud al fine di procedere con il rinnovo del nome a dominio nei tempi prestabiliti applicando dei costi di penale per i rinnovi effettuati successivamente la scadenza del nome a dominio.

27.12.6.b Per quanto concerne le estensioni generiche i Registri competenti prevedono delle penali dopo i 30 giorni dalla data di scadenza. Tali penali saranno a carico del cliente che dovrà versare tale somma contestualmente al rinnovo del dominio o successivamente.

27.12.7 Cambio Intestazione Dominio

27.12.7.a La modifica dei dati di intestazione di un dominio con estensione .IT, .COM, .ORG, .NET o ALTRA ESTENSIONE GENERICA ha un costo pari a 10€ + IVA. Per effettuare modifiche sui domini con nuove estensioni gTLD è necessario invece richiedere un preventivo personalizzato al nostro reparto amministrativo inviando richiesta all'indirizzo amministrazione@netloud.it.

27.12.7.b Il Cliente potrà richiedere la modifica dei dati di intestazione del suo dominio direttamente dalla propria area cliente aprendo un ticket o scrivendo

do a supporto@netloud.it, al Cliente sarà inviato un modulo dedicato che, una volta compilato in tutte le sue parti, dovrà essere firmato dall'attuale e dal nuovo intestatario e corredato dai documenti di identità in corso di validità di entrambi.

27.12.8 Responsabilità di Netloud

27.12.8.a In caso di mancato rinnovo della registrazione del nome a dominio per cause da imputare a Netloud, quest'ultima si impegna a versare al Cliente una penale dell'importo pari alla somma versata dal Cliente per la richiesta di rinnovo del nome a dominio. Il cliente accetta in tal modo di rinunciare a qualsiasi ulteriore pretesa e/o richiesta risarcimento danni.

27.12.9 Consenso al trattamento dei dati personali ai fini di registrazione

27.12.9.a L'interessato, letta l'integrazione dell'informativa privacy al punto successivo, presta il consenso al trattamento delle informazioni obbligatorie ai fini di registrazione e dello svolgimento degli obblighi contrattuali.

27.12.10 Consenso al trattamento dei dati personali per la diffusione ed accessibilità via Internet

27.12.10.a L'interessato, letta l'integrazione dell'informativa privacy al punto successivo, presta il consenso alla diffusione e accessibilità via Internet.

27.12.11 Informativa e acquisizione del consenso ai fini del trattamento del dato per la registrazione del nome a dominio e per la visibilità in Internet

Informativa ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito definito Reg. UE 2016/679). Titolare e responsabile del trattamento è Netloud Group srl. Per lo svolgimento delle attività cui la presente informativa si riferisce:

- Finalità di raccolta.
I dati personali del Registrante sono raccolti al fine dell'iscrizione e gestione del nome a dominio.
- Modalità di raccolta e trattamento dei dati.
Il trattamento avviene, da parte del nostro personale autorizzato, mediante strumenti automatizzati nel rispetto della normativa vigente ed in conformità ai principi di correttezza, liceità, trasparenza, tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, per il tempo strettamente necessario all'utilizzo del servizio. Il nostro sistema informatico è strutturato in modo da prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati.
- Conseguenze in caso di rifiuto.
Le informazioni raccolte saranno trattate per finalità di gestione amministrativa e contabile, tutela dei diritti, e le altre finalità connesse alla registrazione, gestione, contestazione, trasferimento e cancellazione del nome a dominio, nonché per ottemperare ad obblighi di legge, regolamento o normativa comunitaria, e comunicare a terzi per attività accessorie o necessarie ai fini dell'espletamento delle predette finalità. La raccolta dei dati personali da Lei forniti si rende necessaria per l'esecuzione del servizio offerto. Il mancato o parziale conferimento dei dati personali richiesti rende il servizio non erogabile. Il consenso alla diffusione e accessibilità dei dati personali non è previsto nei casi i cui dati devono essere resi pubblici per adempiere agli obblighi di legge.
- Soggetti a cui possono essere comunicati i dati.
I Suoi dati verranno utilizzati per dare esecuzione al contratto ed allo svolgimento delle relative attività tecniche, amministrative, contabili, statistiche e di ricerca. I dati comunicati saranno unicamente quelli strettamente indispensabili all'esecuzione della prestazione richiesta. La comunicazione di tali dati è obbligatoria per poter portare ad esecuzione i servizi a Lei offerti. I dati non verranno utilizzati e comunicati a terzi per attività di marketing o commercializzazione diretta. I Suoi dati non saranno in alcun modo diffusi a terzi senza il Suo preventivo e specifico consenso, tuttavia potranno essere messi a disposizione dell'Autorità Giudiziaria, qualora ne venga fatta richiesta.
- Trasferimento dati ad un paese terzo o organizzazioni internazionali.
I suoi dati potranno essere oggetto di trasferimento verso Paesi terzi extra UE, nel rispetto della normativa vigente.
- Durata della conservazione dei dati personali.
I Suoi dati personali verranno conservati per il tempo ritenuto utile all'esecuzione della prestazione richiesta o per la gestione di attività amministrative e contabili successive.
- Diritti del Registrante e revoca del consenso prestato: - diritto di accesso (art. 15 - Reg. UE 2016/679): il diritto di accesso prevede in ogni caso il diritto di ricevere una copia dei dati personali oggetto di trattamento. Tra questi il periodo di conservazione previsto o, se non è possibile, i criteri utilizzati per definire tale periodo, nonché le garanzie applicate in caso di trasferimento dei dati verso Paesi terzi; - diritto alla portabilità dei dati (art. 20 - Reg. UE 2016/679): Il Registrante ha diritto di richiedere in qualsiasi momento che i propri dati vengano trasferiti tramite procedure automatizzate; - in qualsiasi momento potrà inoltre revocare i consensi prestati attraverso la presente informativa. In questi casi la prestazione offerta non sarà più erogabile; - l'esercizio dei predetti diritti potrà essere esercitato tramite richiesta rivolta alla Netloud che di volta in volta gestisce il rapporto contrattuale con il Registrante.

27.13 Messaggi Audio

27.13.a Netloud, grazie ai propri fornitori, offre due tipologie di prodotto, denominati come di seguito specificato:

- messaggi audio personalizzati, si tratta di un'offerta di produzione messaggi, personalizzati con testi redatti dai Clienti (con o senza l'aiuto di Netloud), e personalizzati inoltre da voci speaker, lingue, formati audio e basi musicali scelti dallo stesso limitatamente alla disponibilità del catalogo. Tali messaggi audio non potranno essere utilizzati contemporaneamente per più di un soggetto giuridico, sia esso il Cliente o siano terze parti;
- abbonamento mensile ai messaggi audio personalizzati, si tratta di un'offerta di abbonamento che consente al Cliente di richiedere la produzione di 3 messaggi audio personalizzati (Benvenuto/Benvenuto con IVR, Attesa e Uffici Chiusi) e relativi rifacimenti, i messaggi audio avranno testi redatti dai Clienti (con o senza l'aiuto di Netloud), e saranno personalizzati in base alla scelta di: voce dello/a speaker, del formato audio e delle basi musicali con diritti già assolti presenti nel sito on-line audiodemo.info, tali messaggi sono destinati all'esclusivo utilizzo di un unico soggetto giuridico. Aziende rivenditrici non potranno quindi rivendere o sfruttare l'offerta. L'offerta non è vendibile, rivendibile o sfruttabile da operatori di telefonia e call center. L'abbonamento prevede la rivendita di messaggi audio registrati esclusivamente in Italiano. Massimo una volta la mese, il cliente potrà richiedere di registrare nuovamente i messaggi ordinati, cambiando il testo, lo/a speaker e/o la musica, ad esempio quando è necessario cambiare gli interni del sistema telefonico, le promozioni da citare nel messaggio di attesa, gli orari di apertura e chiusura, ecc. Il cliente avrà diritto al rifacimento, a condizione che: i) i testi dei messaggi da modificare abbiano lo stesso senso dei testi dei messaggi originali richiesti, per esempio non sarà possibile richiedere di modificare un "messaggio di uffici chiusi" con un "messaggio di attesa"; ii) i messaggi modificati siano installati sulle stesse linee telefoniche dello stesso soggetto che ha usufruito delle versioni precedenti. In caso di abuso o di violazione di quanto appena detto Netloud si riserva di interrompere l'abbonamento senza dover nulla al Cliente.

27.13.b Modifiche e correzioni relative all'offerta "messaggi audio personalizzati": dal momento in cui l'ordine viene messo in lavorazione, il Cliente non potrà più richiedere modifiche degli speaker scelti, del testo dei messaggi, e/o delle basi musicali scelte; prima della conferma è pertanto molto importante accertarsi della correttezza delle scelte fatte. Il Cliente ha il diritto di richiedere gratuitamente modifiche e/o rifacimenti inerenti la lettura come l'intonazione, l'impostazione, la pronuncia, la velocità ed il montaggio delle opere musicali, come il volume e le parti, oltre ad altri aspetti artistici. Nel caso in cui uno o più messaggi audio venissero prodotti in maniera impropria a causa di un errore di lettura degli speaker o di montaggio, essi verranno corretti e riprodotti a spese di Netloud.

27.13.c Il Prodotto ordinato sarà consegnato via email entro 48 ore lavorative dal pagamento o dall'invio della contabile di pagamento che include il codice identificativo del bonifico. Il Prodotto sarà conservato per più anni negli archivi di Netloud e dei suoi fornitori, che faranno del loro meglio per riconsegnare il prodotto in caso di richiesta, ciò non obbliga però Netloud a riconsegnare il prodotto al Cliente dopo che lo stesso sia già stato ricevuto. In alcuni casi Netloud dovrà contattare il Cliente per verificare i dettagli del contenuto dei testi o istruzioni varie come ad esempio la pronuncia di parole non incluse nel dizionario. Se il Cliente non fornirà una risposta tempestiva Netloud potrebbe non essere in grado di rispettare i tempi di consegna ufficiali.

27.13.d Il Prodotto e tutti i suoi componenti e qualsiasi altro materiale, documentazione, dato o informazione relativi al Prodotto e tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale sono di proprietà intera ed esclusiva di Netloud, del proprio fornitore e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti. Nessun diritto di licenza sugli stessi è concesso al Cliente salvo i seguenti relativi esclusivamente alle audio produzioni ordinate dal Cliente stesso.

Gli audio rivenduti da Netloud potranno essere composti da due tipologie di opere musicali a scelta del Cliente: "opere tutelate da diritti di sincronizzazione, fonografici e di diffusione, oneri dei quali non assolti" e "opere tutelate da diritti di sincronizzazione, fonografici e di diffusione, oneri dei quali già assolti". Tali opere sono chiaramente divise e specificate nel sito audiodemo.info. Per quanto riguarda i messaggi telefonici composti con la prima tipologia di opere il Cliente, oltre alle licenze concesse da Netloud e i suoi fornitori e di seguito specificate, dovrà ottenere ulteriori autonome licenze dagli organismi di tutela del diritto d'autore e diritti connessi legati alle opere musicali adoperate e preposti nel paese in cui il Cliente opera. Il Cliente manleva Netloud e i propri fornitori da ogni responsabilità riguardo la sua eventuale mancata osservanza di tutte le leggi legate ai diritti d'autore e diritti connessi di tali opere. Relativamente ai propri obblighi, Netloud dichiara che i Prodotti ordinati sono realizzati da fornitori regolarmente autorizzati dalla SIAE (società italiana autori editori) a mettere tale prima tipologia di opere a disposizione del pubblico (diritto di comunicazione al pubblico) e a consentire all'utente la riproduzione delle opere sull'hard disk del proprio pc (diritto di download). Relativamente ai messaggi telefonici composti con la seconda tipologia di opere, e ai messaggi telefonici esclusivamente vocali (quindi privi di ogni tipologia di sottofondo musicale), Netloud e il proprio fornitore hanno il diritto di licenziare completamente e definitivamente il Cliente così come di seguito specificato:

- Netloud e il proprio fornitori licenziano il Cliente ad eseguire il download di illimitate copie dei prodotti audio su qualsiasi dispositivo informatico di sua proprietà o suo usufrutto riservato.
- Netloud e il proprio fornitore licenziano il Cliente a diffondere i prodotti audio, esclusivamente attraverso linee telefoniche;
- Netloud e il proprio fornitore licenziano il Cliente a diffondere i prodotti audio a tempo indeterminato;
- Netloud e il proprio fornitore non licenziano il Cliente ad unire, adattare, variare o modificare i prodotti audio;
- Tutte le licenze indicate hanno validità internazionale.

27.13.e Le opere musicali che compongono i messaggi possono essere fornite dal Cliente, in tali casi il Cliente dichiara di aver acquistato l'opera legalmente da rivenditori autorizzati.

27.13.f Il Cliente prende atto e accetta che, secondo l'art. 59 del D.lgs. 205/2006, il diritto di recesso sui sopracitati prodotti non è valido, in quanto prodotti personalizzati.

27.13.g Nel caso in cui il Cliente ordinasse uno o più messaggi composti da opere musicali, e se i testi dei messaggi da registrare si riferissero ad aziende e/o servizi rientranti nel settore della pornografia, sesso in genere, armi, necrologia, funerali, religione, politica, o avessero contenuti diffamatori, illegali o immorali, per tutelare i diritti degli autori delle opere musicali Netloud e il proprio fornitore hanno la facoltà di recedere dal contratto e di rimborsare quindi il Cliente di ogni eventuale importo già pagato senza avere egli null'altro a pretendere.

27.13.h Netloud e il proprio fornitore si riservano il diritto di aggiornare in qualsiasi momento il catalogo di basi musicali e speaker disponibili, pertanto non si garantisce continuità di disponibilità relativamente ad eventuali scelte fatte in precedenza dal Cliente.

27.13.i La responsabilità di Netloud è limitata all'importo pagato dal Cliente. In nessun caso Netloud sarà responsabile per danni speciali, consequenziali, incidentali o simili.

INFORMATIVA PRIVACY TUTELA DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679

1. Il Cliente è informato, ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR), che il trattamento dei dati da questa forniti a Netloud è necessario al fine di permettere alla stessa, direttamente o anche attraverso terzi, di adempiere agli obblighi derivanti dal Contratto, ovvero ad obblighi ad esso connessi previsti dalla Legge e da Regolamenti vigenti.

2. Per trattamento di dati si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

3. Il Titolare del trattamento è Netloud Group s.r.l., con sede legale in Via Pastrengo 14, 20159 Milano (MI) P.IVA/C.F.: 11849920969. Tutte le istanze e richieste relative al trattamento dei dati personali potranno essere indirizzate al Titolare sopra indicato, ai seguenti indirizzi:

a) Netloud Group S.r.l. con sede legale in Via Pastrengo 14, 20159 Milano (MI);

b) indirizzo PEC: netloudgroup@pec.it.

Il Responsabile per la Protezione dei dati (DPO) ai sensi dell'Art. 37 del GDPR, è contattabile scrivendo all'indirizzo dpo@netloud.it oppure all'indirizzo della sede legale indicata per il Titolare del trattamento.

4. I dati personali a qualsiasi titolo forniti dalla Società nell'ambito della fruizione dei Servizi, saranno trattati da Netloud per le seguenti finalità:

A) FINALITÀ PRIMARIE

Finalità pre-contrattuali – contrattuali e di adempimento di obblighi previsti dalla legge, da regolamenti o da normative UE:

- concludere e dare esecuzione al Contratto;
- fornire i Servizi richiesti nell'ambito dell'offerta commerciale (ivi inclusi i servizi supplementari ed opzionali);
- provvedere alla gestione amministrativa e tecnica del rapporto contrattuale (come la fatturazione dei Servizi, la gestione dei reclami e del contenzioso, l'invio di comunicazioni di servizio, l'assistenza amministrativa e tecnica);
- per la tutela del credito, la prevenzione di frodi e/o di attività illecite, anche attraverso banche e istituti di credito, società di factoring o cessionarie dei crediti, professionisti per assistenza in caso di contestazioni, nonché per l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità di Settore, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri Operatori;
- i dati personali saranno altresì trattati anche per adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità, e per finalità civilistiche, contabili e fiscali;
- esercitare i diritti del Titolare (ad esempio il diritto di difesa in giudizio).

Obbligatorietà o facoltatività del consenso per il perseguimento delle finalità primarie del trattamento dei dati personali

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

B) FINALITÀ SECONDARIE

- per elaborazione di studi e ricerche statistiche per il controllo della qualità dei servizi e certificazioni, la verifica del livello di soddisfazione della Clientela sui servizi, anche attraverso l'impiego di società per il controllo della qualità dei servizi o enti di certificazione;
- per finalità di marketing ovvero la comunicazione di nuove iniziative e offerte commerciali, promozionali e pubblicitarie relative ai Servizi di Netloud, nonché di società controllate e collegate ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 Codice Civile, e/o di società con le quali Netloud abbia stipulato accordi commerciali, anche attraverso agenti e procuratori, società di consulenti o consulenti, e inviare Newsletter, mediante strumenti automatizzati (es: posta elettronica) e/o tradizionali (quali telefonate, invio di posta cartacea).

Obbligatorietà o facoltatività del consenso per il perseguimento delle finalità secondarie del trattamento dei dati personali

Per utilizzare i dati personali della Società per le finalità di cui alla lettera (b) e svolgere le attività ivi indicate, la Società dovrà esprimere il consenso in fase di sottoscrizione del presente Accordo. Informiamo, altresì, che in occasione dell'invio di ogni comunicazione effettuata per le finalità di cui alla lettera (b) potrà opporsi in ogni momento al trattamento inviando una comunicazione agli indirizzi e con le modalità indicate nel presente articolo.

L'opposizione può essere anche parziale e riguardare anche la volontà di ricevere le comunicazioni, solo mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali.

COMUNICAZIONE, DIFFUSIONE, MODALITÀ E CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati personali saranno trattati da personale di Netloud, appositamente incaricato dalla stessa. Per alcuni trattamenti Netloud potrà avvalersi anche di soggetti terzi che dovranno attenersi, in ogni caso, alle istruzioni specificamente impartite da Netloud per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati loro affidati. Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza, nonché la riservatezza, e potrà essere effettuato mediante supporto cartaceo o anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. Per quanto concerne i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico, in attuazione dell'articolo 20 della direttiva (UE) 2017/541 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2017, sulla lotta contro il terrorismo per le finalità dell'accertamento e della repressione dei reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale, il termine di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, è stabilito in 72 mesi. Salvo quanto sopra precisato, i dati vengono conservati per le Finalità di cui alla lettera (a), per tutta la durata del rapporto contrattuale e, nel caso di disdetta e/o altro tipo di cessazione del rapporto entro il termine di prescrizione ordinario di 10 anni previsto dalla legge all'art. 2946 c.c. decorrente dalla cessazione del rapporto, salvo eventuali effetti interruttivi della stessa. Restano inoltre fermi i termini decennali di conservazione dei soli documenti e relativi dati di natura civilistica, contabile e fiscale come previsti dalla legge all'art. 2220 c.c. in vigore; e per non oltre 3 anni dalla raccolta dei dati per le Finalità di cui alla lettera (b), o termine inferiore, qualora intervenga la revoca del consenso specifico da parte dell'interessato.

ESERCIZIO DEI DIRITTI DA PARTE DELL'INTERESSATO

La Società ha diritto di proporre reclamo all'Autorità di Controllo e dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti di cui al Regolamento Europeo n. 2016/679 come di seguito elencati che potrà far valere rivolgendosi appositamente richiesta al Titolare del Trattamento con le modalità sopra indicate:

Art. 15 - Diritto di accesso: L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano e in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati personali e alle informazioni riguardanti il trattamento.

Art. 16 - Diritto di rettifica: L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo. Tenuto conto delle finalità del trattamento, l'interessato ha il diritto di ottenere l'integrazione dei dati personali incompleti, anche fornendo una dichiarazione integrativa.

Art. 17 - Diritto alla cancellazione (diritto all'oblio): L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo e il titolare del trattamento ha l'obbligo di cancellare senza ingiustificato ritardo i dati personali.

Art. 18 - Diritto di limitazione del trattamento: L'interessato ha il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento quando ricorre una delle seguenti ipotesi: a) l'interessato contesta l'esattezza dei dati personali, per il periodo necessario al titolare del trattamento per verificare l'esattezza di tali dati personali; b) il trattamento è illecito e l'interessato si oppone alla cancellazione dei dati personali e chiede invece che ne sia limitato l'utilizzo; c) benché il titolare del trattamento non ne abbia più bisogno ai fini del trattamento, i dati personali sono necessari all'interessato per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria; d) l'interessato si è opposto al trattamento ai sensi dell'articolo 21, paragrafo 1, in attesa della verifica in merito all'eventuale prevalenza dei motivi legittimi del titolare del trattamento rispetto a quelli dell'interessato.

Art. 20 - Diritto alla portabilità dei dati: L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti. Nell'esercizio i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

Art. 21 - Diritto di opposizione: L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano ai sensi dell'articolo 6, paragrafo 1, lettere e) o f), compresa la profilazione sulla base di tali disposizioni.

Art. 22 - Diritto di non essere sottoposto a processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione: L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.