

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E DATACENTER

### 1. DEFINIZIONI

Ai fini dell'interpretazione del Contratto i seguenti termini ed espressioni avranno il significato di seguito indicato:

- *“Apparecchiature”*: tutte le apparecchiature di proprietà di CDLAN installate presso il Sito, incluso il collegamento del Sito alla Rete CDLAN, o presso il Datacenter di CDLAN.
- *“Cause di Forza Maggiore”*: qualsiasi evento al di fuori del ragionevole controllo di CDLAN, inclusi, eventi straordinari ed imprevedibili, atti dell'autorità civile o militare, interventi governativi, incendi, esplosioni, inondazioni, terrorismo, scioperi, turbative industriali, mancanza di materie prime o di fonti energetiche.
- *“Datacenter”*: struttura utilizzata per ospitare i sistemi informatici, quali server, storage ed apparati di telecomunicazioni;
- *“Data Effettiva di Attivazione”*: la data in cui CDLAN comunica al CLIENTE la disponibilità del servizio per la sua utilizzazione.
- *“Disponibilità del Servizio”*: il rapporto percentuale fra il tempo in cui il Servizio è stato in una situazione di Guasto che Degrada il Servizio durante il Periodo di Riferimento ed il Periodo di Riferimento stesso.
- *“Documentazione descrittiva del Servizio”*: l'eventuale documento contrattuale che integra la descrizione del Servizio riportata nel Modulo d'Ordine.
- *“Fuori Servizio Pianificato”*: interruzione temporanea del servizio, necessaria per operazioni di manutenzione, notificata al CLIENTE da CDLAN con preavviso di 5 giorni.
- *“Giorni”*: giorni di calendario.
- *“Guasto che Degrada il Servizio”*: evento, non dovuto ad un Fuori Servizio Pianificato o a un Intervento di manutenzione di emergenza, che causi una perdita totale o parziale della fruibilità del Servizio.
- *“Guasto che Non Degrada il Servizio”*: evento che determini un malfunzionamento senza causare una perdita totale o parziale della fruibilità del Servizio.
- *Interventi di manutenzione di emergenza*: l'attività di manutenzione svolta dalle ore 1:00 alle ore 6:00 per risolvere urgentemente problemi di sicurezza o di funzionalità del Servizio.
- *“Modulo d'Ordine”*: documento contrattuale che definisce puntualmente i servizi erogati, i costi ed altri aspetti specifici relativi alla singola fornitura.
- *“Periodo di Riferimento”*: periodo, di durata pari ad un anno, in cui viene misurata la Disponibilità del Servizio e decorre dalla Data Effettiva di Attivazione o da un anniversario della Data Effettiva di Attivazione.
- *“Rete CDLAN”*: il/i sistema/i di telecomunicazione gestiti da CDLAN in conformità con le Licenze CDLAN.
- *“Sito”*: il(i) luogo(hi) fisico(i) ove i Servizi devono essere forniti.
- *“Tempo di Rilascio”*: data entro la quale CDLAN si impegna ad attivare il Servizio, rendendolo utilizzabile.
- *“Tempo di Ripristino”*: tempo che intercorre dalla data e ora di registrazione del Trouble Ticket ed il ripristino del Servizio stesso.
- *“Tempo di Ripristino Obiettivo”*: il Tempo di Ripristino che CDLAN considera il proprio obiettivo nella gestione dei guasti.
- *“Trouble Ticket”*: l'insieme di informazioni registrate da CDLAN relative ad un malfunzionamento rilevato dal sistema di gestione di CDLAN o segnalato dal CLIENTE. In quest'ultimo caso CDLAN comunica al CLIENTE il numero che identifica il Trouble Ticket (Numero di Riferimento del Guasto) e la data e ora di registrazione dello stesso.

### 2. OGGETTO

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano la fornitura, da parte di CDLAN al CLIENTE, dei Servizi indicati nel Modulo d'ordine e nella eventuale documentazione descrittiva ad essi relativa, che sono parte integrante del Contratto.

Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano la fornitura dei Servizi acquistati contestualmente alla loro stipula o successivamente nel corso della durata del Contratto.

### 3. RICHIESTA DEI SERVIZI

- a. Il CLIENTE, per tutta la durata del Contratto, potrà richiedere uno o più Servizi mediante la sottoscrizione dei Moduli d'Ordine.
- b. CDLAN si riserva di aderire al Modulo d'Ordine, presentato dal CLIENTE successivamente alla stipula del presente Contratto, qualora: (i) a suo insindacabile giudizio ragioni tecniche impediscano la fornitura del servizio o la rendano

- eccessivamente onerosa; (ii) il CLIENTE sia in ritardo nel pagamento dei corrispettivi dovuti in base al presente Contratto; (iii) il CLIENTE risulti protestato; (v) il CLIENTE sia assoggettato a procedure esecutive, fallimentari o simili.
- c. Entro 15 giorni dal ricevimento del Modulo d'Ordine CDLAN comunicherà al CLIENTE l'adesione alla richiesta o il suo rifiuto.

#### **4. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO**

- a. CDLAN comunicherà al CLIENTE la Data effettiva di attivazione del servizio. A partire da tale data il servizio si intenderà disponibile e CDLAN avrà il diritto di emettere la fattura relativa. La comunicazione verrà trasmessa all'indirizzo PEC del CLIENTE e l'attivazione del servizio si intenderà accettata a meno che entro tre giorni il CLIENTE non denunci eventuali disservizi.
- b. Qualora il CLIENTE si qualifichi quale consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (d.lgs. 206/05), CDLAN ha facoltà di iniziare le procedure di attivazione del servizio trascorso il periodo di recesso.

#### **5. APPARECCHIATURE CDLAN, COMODATO D'USO E RELATIVE LICENZE SOFTWARE**

- a. CDLAN potrà installare nei locali del CLIENTE le apparecchiature necessarie per la fornitura dei Servizi. Il CLIENTE, a propria cura e spese, dovrà mettere a disposizione di CDLAN spazi, ambienti, condutture elettriche e potenza elettrica adeguati e a norma di legge, come indicati nel Modulo d'Ordine.
- b. Il CLIENTE, ai sensi del D. Lgs 81/2008 e sue successive integrazioni e/o modifiche, si impegna a fornire a CDLAN dettagliate informazioni sui rischi esistenti negli ambienti e spazi ove verranno installate le apparecchiature di CDLAN. Il CLIENTE assume ogni responsabilità in merito all'adempimento di obblighi di legge sulla tutela della salute e sulla sicurezza degli ambienti, con particolare attenzione a quella dei sistemi elettrici e degli altri impianti di qualsiasi tipo presenti nei locali ove verranno installate le apparecchiature di CDLAN.
- c. Le apparecchiature installate rimarranno di esclusiva proprietà di CDLAN e verranno concesse in comodato d'uso al CLIENTE, ai sensi degli articoli 1803 e ss. cod. civ. Il CLIENTE è tenuto a custodire tali apparecchiature con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo a loro perimento (anche in deroga alle previsioni dell'articolo 1805 c.c.), non potrà cederle a terzi, darle in pegno, né costituire alcun diritto di garanzia sulle stesse e dovrà opporsi a qualunque procedura esecutiva nei confronti delle stesse da parte di terzi.
- d. In caso di malfunzionamenti il CLIENTE è tenuto a contattare il servizio di Assistenza Tecnica di CDLAN non avendo alcun diritto di intervenire direttamente o tramite terzi sulle apparecchiature. Eventuali malfunzionamenti o danni alle apparecchiature causati da un difetto dell'alimentazione elettrica ricadono nella responsabilità del CLIENTE che se ne assume tutti i relativi oneri.
- e. Entro 30 giorni dalla cessazione del Servizio, il CLIENTE sarà tenuto a restituire le apparecchiature, complete di cavi ed accessori, utilizzando un imballo idoneo al loro trasporto. Per ogni apparecchiatura non restituita o resa incompleta o danneggiata, CDLAN fatturerà al CLIENTE il prezzo dell'apparecchiatura o, se non più in produzione, il prezzo di una analoga, fatta salva la richiesta del risarcimento del maggior danno eventualmente patito.
- f. CDLAN fornisce le apparecchiature munite di tutto il software necessario a farle funzionare. Il software è concesso al CLIENTE con una licenza d'uso, non esclusiva e non trasferibile, dello stesso e della relativa documentazione come parte dei Servizi. La licenza sarà pertanto valida fino alla cessazione di efficacia del Contratto. Ogni altro uso del software o della documentazione è proibito.

#### **6. APPARECCHIATURE DEL CLIENTE PRESSO I LOCALI DI CDLAN**

- a. Il CLIENTE, previo apposito accordo, potrà installare presso CDLAN ed in spazi appositamente concessigli, apparecchiature di sua proprietà o di terzi, se e in quanto necessarie alla fruizione del Servizio o dei Servizi erogati.
- b. CDLAN, previa apposita richiesta, si impegna a far accedere presso i propri locali gli incaricati del CLIENTE per eventuali riparazioni o interventi manutentivi sulle apparecchiature.
- c. Il CLIENTE sarà tenuto a: (i) non cedere a terzi eventuali supporti necessari all'identificazione o comunque non rivelare i codici per l'accesso ai locali; (ii) non interferire con le apparecchiature di CDLAN e/o di terzi installate nei locali di CDLAN; (iii) mantenere per tutta la durata del presente Contratto una polizza assicurativa adeguata per coprire eventuali danni a persone e/o beni di CDLAN e di terzi causati dalle proprie apparecchiature installate nei locali di CDLAN e/o dal proprio personale o da terzi autorizzati dal CLIENTE all'accesso ai locali di CDLAN; (iv) acconsentire al trasloco delle apparecchiature in altri locali rispetto a quelli inizialmente concessigli.

- d. Il CLIENTE all'atto della cessazione, per qualunque ragione, del Servizio, sarà tenuto entro e non oltre 5 giorni al ritiro dai locali CDLAN delle apparecchiature ad esso relative. Per ogni giorno di ritardato ritiro delle medesime apparecchiature, il CLIENTE corrisponderà a CDLAN una penale giornaliera pari a 1.000 €, fatto salvo il maggior danno.

## **7. ASSISTENZA TECNICA**

- a. CDLAN fornisce un servizio di assistenza tecnica. Gli interventi di assistenza potranno essere richiesti con le modalità indicate nell'allegato B Supporto Tecnico.
- b. La segnalazione da parte del CLIENTE di un problema comporta la registrazione di un Trouble Ticket. CDLAN comunica al CLIENTE il numero che identifica il Trouble Ticket (Numero di Riferimento del Guasto) e la data e ora di registrazione dello stesso. I tempi di intervento sono definiti nello SLA, allegato A al presente Contratto. La chiusura di un Trouble Ticket è comunicata da CDLAN al CLIENTE che può contestarla entro tre giorni. In assenza di contestazioni del CLIENTE nel termine prescritto l'intervento di assistenza si intenderà positivamente concluso.
- c. Nel caso in cui, a seguito di una richiesta di assistenza da parte del Cliente, venga accertato che la rete è funzionante, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a CDLAN (es. presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, ecc.), situazione definita come intervento a vuoto, CDLAN si riserva di addebitare al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, l'importo indicato nell'allegato A al presente contratto.

## **8. OBBLIGHI DEL CLIENTE**

- a. Il CLIENTE si impegna a: (i) adempiere alle prestazioni previste dal Contratto o dettagliate nella documentazione descrittiva del servizio e alle istruzioni tecniche impartite da CDLAN; (ii) utilizzare i Servizi o la rete CDLAN nel rispetto della legge o della disciplina regolamentare; (iii) non utilizzare i Servizi o la rete CDLAN per commettere illeciti di qualsiasi natura; (iv) utilizzare, per il collegamento alla rete CDLAN, unicamente apparati e apparecchiature omologati nel rispetto delle relative prescrizioni tecniche; (v) rivolgersi esclusivamente a CDLAN per qualsiasi intervento sulle apparecchiature di proprietà di CDLAN; (vi) adottare tutte le misure di sicurezza logica, fisica e organizzativa necessarie a proteggere i propri sistemi informativi in modo da evitare che in loro assenza si possano provocare danni alla rete CDLAN o malfunzionamenti dei Servizi erogati a favore anche di altri clienti; (vii) pagare i corrispettivi fatturati da CDLAN per i Servizi, anche qualora tali Servizi siano stati utilizzati illegittimamente da terzi, senza autorizzazione e/o all'insaputa del CLIENTE (viii) mantenere riservata qualsiasi informazione tecnica e commerciale relativa a CDLAN di cui venisse a conoscenza in ragione del presente Contratto (ix) collaborare con CDLAN in occasione dell'attivazione dei Servizi e nell'ambito degli interventi di assistenza tecnica. In particolare il CLIENTE è consapevole che è a proprio carico tutto quanto necessario (a titolo esemplificativo permessi, autorizzazioni, costituzioni di servizi etc.) a consentire il legittimo passaggio dei cavi sulla proprietà privata (x) alla cessazione del contratto per la fornitura del servizio di hosting rimuovere tutti i dati presenti sui server di CDLAN. In caso contrario, trascorsi 15 giorni, CDLAN è autorizzata a procedere alla loro cancellazione.
- b. Il CLIENTE sarà tenuto a risarcire e comunque indennizzare CDLAN per danni, costi, spese, e responsabilità, che siano conseguenti a inadempimenti del CLIENTE o a utilizzi non consentiti dei Servizi.

## **9. OBBLIGHI DI CDLAN, SLA E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ**

- a. CDLAN si impegna ad utilizzare ogni ragionevole cura e perizia necessaria per garantire il funzionamento e l'adeguata qualità dei Servizi forniti, con le caratteristiche tecniche descritte negli specifici Moduli d'Ordine e nella eventuale documentazione descrittiva dei Servizi. Ciò detto, salvo i casi di dolo o colpa grave, CDLAN garantisce esclusivamente i livelli di servizio descritti nello SLA, allegato al presente Contratto.
- b. Ad eccezione di quanto indicato all'articolo 8 dell'allegato A Service Level Agreement, gli indennizzi per il mancato rispetto degli SLA previsti in allegato verranno corrisposti ai clienti in regola con i pagamenti entro un anno, mediante detrazione sulla fattura relativa al Servizio a cui si riferisce il mancato rispetto dello SLA. Alla scadenza del contratto o in caso di recesso eventuali indennizzi saranno rimborsati mediante bonifico bancario.
- c. CDLAN non sarà responsabile per guasti, malfunzionamenti, ritardi e/o interruzioni nella fornitura dei Servizi dovuti a: (i) cause di forza maggiore; (ii) manomissioni o interventi sulle apparecchiature di CDLAN effettuati dal CLIENTE o da terzi non autorizzati da CDLAN. In questo caso l'eventuale intervento di assistenza sarà quotato a parte; (iii) erronea utilizzazione dei Servizi o delle apparecchiature di CDLAN da parte del CLIENTE. In questo caso l'eventuale intervento

- di assistenza sarà quotato a parte; (iv) malfunzionamento delle apparecchiature utilizzate e gestite dal CLIENTE, (v) provvedimenti legislativi, dell'autorità giudiziaria o di altra autorità, (vi) inadempimenti del CLIENTE a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica), o (vii) derivanti da inadempimenti o inefficienza di altri organismi di telecomunicazioni, (viii) eventuali limitazioni e/o particolari condizioni di accesso all'immobile ove sono ubicati i locali del CLIENTE stabilite unilateralmente dal proprietario di detto immobile. Al riguardo CDLAN informerà tempestivamente il CLIENTE di tali eventuali limitazioni e/o condizioni di accesso.
- d. CDLAN non sarà responsabile dei deterioramenti prodotti nei locali del CLIENTE dall'installazione, riparazione o asportazione delle apparecchiature di CDLAN e relativi cablaggi da parte di CDLAN o dei suoi incaricati e non sarà tenuta alla remissione in pristino.
- e. CDLAN si obbliga a mantenere riservate e a non usare né a rivelare a terzi, senza il preventivo consenso scritto del CLIENTE, tutte le informazioni e i dati di cui venisse a conoscenza nell'esecuzione del presente Contratto ed ogni ulteriore informazione professionale, commerciale, organizzativa o di qualsivoglia altra natura concernente l'attività del CLIENTE. Gli obblighi previsti dal presente articolo resteranno in vigore per i cinque anni successivi alla cessazione dei Servizi.

#### **10. CORRISPETTIVI E PAGAMENTI**

- a. Il CLIENTE è tenuto a corrispondere i prezzi indicati nel Modulo d'Ordine per ogni singolo servizio richiesto. La fatturazione avverrà secondo le modalità previste nel Modulo d'Ordine. CDLAN invierà le fatture a mezzo posta elettronica e/o le renderà disponibili sul proprio sito web nell'area riservata al CLIENTE.
- b. Il pagamento dovrà essere effettuato con le modalità indicate nel modulo d'ordine. Modalità di pagamento diverse da quelle indicate nel modulo d'ordine dovranno essere concordate tra le parti.
- c. Il CLIENTE s'impegna a comunicare a CDLAN entro trenta giorni ogni contestazione sulla fatturazione che, in difetto, si intenderà accettata.
- d. Eventuali contestazioni o reclami relativi al servizio erogato non daranno, in ogni caso, diritto al CLIENTE di ritardare o sospendere il pagamento degli importi fatturati.
- e. In caso di ritardato pagamento, CDLAN, fatto salvo ogni altro suo diritto, si riserva di addebitare un'indennità di mora nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 su tutti gli importi non pagati a far data dal giorno successivo al termine di pagamento indicato nella fattura. Resta salva la facoltà di CDLAN di applicare nel caso di ritardato pagamento il costo di Euro 45,00 a compensazione degli oneri derivanti dalla relativa gestione amministrativa.
- f. CDLAN si riserva di variare il prezzo di ogni singolo Servizio, dandone al CLIENTE adeguata comunicazione con almeno tre mesi di anticipo. Il CLIENTE avrà il diritto di recedere dal contratto limitatamente al Servizio sottoposto a variazione del prezzo, comunicando la sua intenzione a CDLAN entro la data di entrata in vigore della variazione. In mancanza della comunicazione di recesso, la variazione del prezzo si intenderà accettata.

#### **11. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

- a. CDLAN può sospendere l'erogazione del/dei Servizio/i quando:
1. siano trascorsi 15 giorni dal termine di pagamento senza che il pagamento sia avvenuto. La sospensione, relativa ai Servizi a cui la fattura si riferisce, sarà effettuata previa comunicazione anche via e. mail almeno 48 ore prima e comunque salvo quanto disposto all'art. 18 in merito al tentativo di conciliazione. Il servizio verrà riattivato a pagamento avvenuto, a meno che non sia nel frattempo intervenuta la risoluzione del contratto;
  2. il CLIENTE abbia modificato unilateralmente le modalità di pagamento. La sospensione, che potrà riguardare tutti i Servizi in essere, sarà effettuata previa comunicazione anche via e. mail almeno 48 ore prima. I Servizi verranno riattivati con l'accordo tra le parti sulle modalità di pagamento, a meno che non sia nel frattempo intervenuta la risoluzione del contratto;
  3. a suo insindacabile giudizio ritenga che il CLIENTE violi gli obblighi indicati all'articolo 8 di cui alle lettere ii), iii) e vi). La sospensione sarà effettuata previa comunicazione via pec. Il servizio verrà riattivato al venir meno di tali condizioni a meno che nel frattempo non sia intervenuta la risoluzione del contratto;
  4. per i servizi a consumo, il traffico prodotto superi ampiamente i livelli normalmente riscontrati presso il CLIENTE. La sospensione verrà effettuata previa comunicazione via pec. Il servizio verrà riattivato una volta verificato il volume di traffico prodotto e il CLIENTE abbia pagato il relativo corrispettivo o abbia dato a CDLAN le garanzie eventualmente richieste.

In nessun caso CDLAN potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivati al CLIENTE in conseguenza della sospensione. Resta fermo l'obbligo del CLIENTE alla corresponsione del canone dovuto sino alla fine della durata contrattuale relativa al Servizio sospeso

- b. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 c.c., CDLAN potrà risolvere il presente Contratto, dandone comunicazione al CLIENTE mediante lettera raccomandata A/R o pec nei seguenti casi: (i) siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del servizio senza che il CLIENTE abbia provveduto al pagamento, salvo quanto disposto dall'art. 18 in merito al tentativo di conciliazione (ii) siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del servizio senza che le parti abbiano trovato un accordo sulle modalità di pagamento (iii) siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del servizio per violazione degli obblighi di cui all'articolo 8 comma a. lettere ii), iii) e vi) e CDLAN, a suo insindacabile giudizio, ritenga che le situazioni critiche continuino a sussistere (iv) fallimento, concordato anche stragiudiziale, amministrazione controllata, liquidazione coatta, o amministrazione straordinaria del CLIENTE.
- c. In caso di risoluzione anticipata del contratto, resta salvo il diritto di CDLAN ad esigere tutti i pagamenti ancora dovuti dal CLIENTE e l'eventuale risarcimento di ogni danno.

## **12. DURATA DEL CONTRATTO E DEI SINGOLI SERVIZI E RINNOVO TACITO**

- a. Le presenti condizioni di contratto si applicheranno fino a quando sarà fornito anche un solo Servizio secondo quanto disposto dal relativo Modulo d'Ordine.
- b. Il termine iniziale di decorrenza di ogni singolo Servizio è determinato nel relativo Modulo d'Ordine che ne prevede anche la durata. Alla scadenza il Servizio sarà rinnovato di anno in anno salvo disdetta proveniente da una delle parti, da comunicarsi entro 3 mesi con raccomandata A/R o pec, a meno che non sia diversamente previsto nel Modulo d'Ordine.
- c. Il CLIENTE prende atto che per i servizi disciplinati dalla legge 40/07 (cosiddetta legge Bersani) gli è riconosciuta la facoltà di recedere dal contratto e/o di trasferire le utenze presso altro operatore in qualsiasi momento con preavviso di almeno 30 giorni.

## **13. CESSIONE DEL CONTRATTO**

- a. Le Parti convengono che il presente Contratto non potrà essere ceduto, in tutto o in parte, senza il consenso scritto dell'altra parte.
- b. CDLAN potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del Contratto, fermo restando la facoltà del CLIENTE di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

## **14. MODIFICHE CONTRATTUALI**

- a. Il presente Contratto rappresenta l'unico accordo tra le Parti relativo ai servizi qui disciplinati. Conseguentemente esso sostituisce di diritto ogni eventuale precedente intesa verbale o scritta in materia.
- b. CDLAN si riserva di apportare modifiche alle condizioni contrattuali, dandone al CLIENTE adeguata comunicazione con almeno tre mesi di anticipo. Il CLIENTE avrà il diritto di recedere dal contratto, comunicando la sua intenzione a CDLAN entro la data di entrata in vigore della modifica. In mancanza della comunicazione di recesso, la modifica si intenderà accettata.
- c. CDLAN si riserva la facoltà di apportare miglioramenti tecnici al/i Servizio/i notificandole al CLIENTE anche tramite e-mail.

## **15. RIVENDITA DEI SERVIZI**

Il servizio o le sue componenti non possono essere rivenduti a terzi.

## **16. SUPAPPALTO**

CDLAN è autorizzata a dare in appalto a terzi le proprie attività di installazione, manutenzione e/o riparazione delle apparecchiature necessarie per la fornitura dei Servizi.

## **17. TENTATIVO OBBLIGATORIO DI CONCILIAZIONE E FORO COMPETENTE**

- a. Le parti prendono atto che in caso di controversie in materia di comunicazioni elettroniche tra operatori e utenti finali si esperirà il tentativo di conciliazione previsto dalla Delibera 173/07/CONS. Sono escluse da tale procedimento le

controversie attinenti esclusivamente al recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate, qualora l'inadempimento non sia dipeso da contestazioni relative alle prestazioni medesime. Nelle more del procedimento di conciliazione il servizio non potrà essere sospeso.

- b. Fatto salvo quanto previsto a tutela dei consumatori dall'art. 63 del d.lgs. 206/05 Codice del Consumo, tutte le controversie relative alla validità, interpretazione, esecuzione, risoluzione e cessazione del presente Contratto sono rimesse al Foro di Milano.

## **18. DIRITTO DI RECESSO A TUTELA DEI CONSUMATORI NEI CONTRATTI NEGOZIATI A DISTANZA**

Il CLIENTE che si qualifichi quale consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (d.lgs. 206/05) ha il diritto, riconosciuto da tale Codice, qualora stipuli il contratto fuori dai locali commerciali o a distanza, di recedere dal contratto entro il termine di 14 giorni lavorativi dall'adesione delle presenti condizioni contrattuali, senza indicarne le ragioni.

Per esercitare il diritto di recesso, il CLIENTE è tenuto a informare CDLAN della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il servizio di trouble ticket disponibile per i clienti, ottenendo conferma del ricevimento della comunicazione tramite il servizio trouble ticket.

Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il CLIENTE invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.

In caso di recesso, CDLAN rimborserà tutti i pagamenti che il CLIENTE ha effettuato senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui è stata informata della decisione del Cliente di recedere.

Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal CLIENTE per la transazione iniziale; in ogni caso, il CLIENTE non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.

## **19. COMUNICAZIONI**

Qualsiasi comunicazione richiesta o consentita dalle disposizioni del presente Contratto dovrà essere effettuata agli indirizzi pec delle parti, se non diversamente stabilito.

**CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE E DATA CENTER – Allegato A  
SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

**1. Definizioni**

Per le definizioni si rimanda a quanto riportato nel contratto di cui il presente documento costituisce l'allegato.

**2. Effetti e durata dello SLA**

- a. Lo SLA, unitamente ai Moduli d'Ordine, forma parte integrante del "Contratto per la fornitura di Servizi di Telecomunicazione e Data Center" ed avrà identica durata, terminando con la cessazione dell'erogazione dell'ultimo Servizio richiesto.
- b. Lo SLA ha effetto su ogni ordine di Servizi forniti da CDLAN descritti nel presente SLA.
- c. Durante i periodi di *Fuori Servizio Pianificato* lo SLA non è applicabile.
- d. Nel calcolo dei livelli di disponibilità del Servizio non vengono considerate le condizioni di funzionamento anomalo non imputabili a CDLAN, come nei casi fortuiti o per cause di forza maggiore.

**3. Garanzia sui tempi di attivazione**

I tempi di attivazione del Servizio sono indicati nel Modulo d'Ordine. Nei casi in cui l'attivazione del servizio sia condizionata alla collaborazione del "CLIENTE", il conteggio del tempo viene sospeso fino a quando tale collaborazione non venga fornita. Non potranno, quindi, essere imputati a CDLAN ritardi nell'attivazione dei servizi dovuti a inadempienze del "CLIENTE" che, a titolo di esempio, non renda disponibili spazi, ambienti, condutture elettriche e potenza elettrica adeguati e a norma di legge. Non potranno, inoltre, essere imputati a CDLAN ritardi dovuti ai tempi delle procedure amministrative per ottenere le eventuali autorizzazioni necessarie all'approntamento dei servizi.

Nell'eventualità in cui il Tempo di Rilascio non venga rispettato e il ritardo non sia imputabile a inadempienze del "CLIENTE" o a cause di forza maggiore, il "CLIENTE" avrà diritto a richiedere l'indennizzo di ritardata attivazione riportato in Tabella 1.

**Tabella 1**

<b>Giorni di ritardo</b>	<b>1 – 5</b>	<b>6 – 10</b>	<b>11 - 20</b>	<b>oltre 20</b>
Indennizzo	10% del prezzo dell'installazione	15% del prezzo dell'installazione	20% del prezzo dell'installazione	25% del prezzo dell'installazione

Gli indennizzi sopra indicati sono soggetti ad un massimale di 5.000,00 €.

Trascorsi 30 giorni di ritardo nell'attivazione dei servizi, entrambe le parti hanno diritto di risolvere il contratto senza che nulla sia reciprocamente dovuto.

**4. Garanzia sulla Disponibilità del Servizio**

- a) La disponibilità dei Servizi CDLAN nel periodo di riferimento viene garantita secondo i valori riportati nella Tabella 2.

**Tabella 2**

<b>Servizio</b>	<b>Circuiti di accesso xDSL</b>	<b>Circuiti di accesso NGA</b>	<b>Circuiti di accesso fibra ottica</b>	<b>Servizi Data Center</b>
% disponibilità*	98.0%	98.0%	99.7%	99.995%

\* Non è inclusa la mancanza di disponibilità risultante da (a) circuiti o apparecchiature di "CLIENTE" (b) applicazioni o apparecchiature di "CLIENTE" (c) atti o omissioni di "CLIENTE", o ogni utilizzo autorizzato di "CLIENTE" (d) Cause di Forza Maggiore.

- b) Nel caso in cui CDLAN non raggiunga l'obiettivo di cui sopra, "CLIENTE" avrà diritto a richiedere gli indennizzi, al termine del Periodo di Riferimento, come riportato nelle Tabelle di seguito:

**Tabella 3**

<b>Disponibilità Servizi Data Center</b>	<b>fino a 0.01%</b>	<b>0.01% - 0.05%</b>	<b>0.05% - 0.15%</b>	<b>0.15% - 0.25%</b>	<b>Oltre 0.25%</b>
Indennizzo	2% del prezzo annuo	3% del prezzo annuo	4% del prezzo annuo	5% del prezzo annuo	7,5% del prezzo annuo

Disponibilità Circuiti	fino a 0.5%	0.6% - 1%	Oltre 1%
Indennizzo	2% del prezzo annuo	4% del prezzo annuo	6% del prezzo annuo

\*Per prezzo annuo si intende il prezzo annuo del servizio per cui si è registrata l'indisponibilità.

#### 5. Garanzia sulla gestione dei guasti in Data Center

Per i Guasti che Degradano il Servizio, il Tempo di Ripristino Obiettivo è di 4 ore.

Nel caso in cui CDLAN non raggiunga l'obiettivo di cui sopra, "CLIENTE" avrà diritto a richiedere gli indennizzi descritti nella Tabella 4.

Tabella 4

Ore oltre il Tempo di Ripristino Obiettivo	1-2	2-4	4-6	Oltre 6
Indennizzo	1% del prezzo annuo	2% del prezzo annuo	3% del prezzo annuo	4% del prezzo annuo

Per Guasti che Non Degradano il Servizio, i Tempi di Ripristino saranno concordati di volta in volta. In linea generale, CDLAN ha come obiettivo il ripristino di tali guasti entro 3 giorni.

Nei casi in cui il ripristino del servizio sia condizionato alla collaborazione di "CLIENTE", il conteggio del tempo viene sospeso fino a quando tale collaborazione non venga fornita. Non potranno, quindi, essere imputati a CDLAN ritardi che siano dovuti a inadempienze di "CLIENTE" che non risponda prontamente alle richieste di CDLAN nell'ambito della gestione dei guasti.

#### 6. Garanzia sulla gestione dei guasti per ACCESSO

Per i Guasti che Degradano il Servizio, il Tempo di Ripristino Obiettivo è indicato in Tabella 5:

Tabella 5

Tipologia	Accesso xDSL asimmetrici	Accesso NGA	Accesso xDSL simmetrici	Accesso in Fibra Ottica
Tempo di Ripristino Obiettivo (ore)	32*	32*	12*	12

\*per i guasti segnalati tra le ore 9:00 e le ore 19:00 (Lun-Ven esclusi festivi).

Nel caso in cui CDLAN non raggiunga l'obiettivo di cui sopra, "CLIENTE" avrà diritto a richiedere per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino, una penale pari al 200% del canone giornaliero del Servizio di accesso.

Per Guasti che Non Degradano il Servizio, i Tempi di Ripristino saranno concordati di volta in volta. In linea generale, CDLAN ha come obiettivo il ripristino di tali guasti entro 5 giorni.

Nei casi in cui il ripristino del servizio sia condizionato alla collaborazione di "CLIENTE", il conteggio del tempo viene sospeso fino a quando tale collaborazione non venga fornita. Non potranno, quindi, essere imputati a CDLAN ritardi che siano dovuti a inadempienze di "CLIENTE" che non risponda prontamente alle richieste di CDLAN nell'ambito della gestione dei guasti.

#### 7. Ammontare e Pagamento degli indennizzi

Gli indennizzi indicati ai punti che precedono sono cumulabili tra loro ma non potranno mai superare, ove cumulati, il 10% del valore del corrispettivo contrattuale annuale a carico di "CLIENTE".

A scelta insindacabile di CDLAN tali indennizzi saranno corrisposti da CDLAN a "CLIENTE" sotto forma di note di credito, che potranno dar luogo a compensazioni operate sulle fatture successive o mediante assegno o bonifico bancario.

#### 8. Indennizzi automatici ai sensi della delibera AGCOM 73/11/CONS

Ai sensi della delibera Agcom 73/11/CONS CDLAN riconosce:

- L'indennizzo previsto al punto 3 del presente allegato quale indennizzo automatico per ritardata attivazione del servizio;
- L'indennizzo di Euro 7,50 quale indennizzo automatico per ogni giorno di sospensione/cessazione amministrativa del servizio avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti o in assenza del previsto preavviso.



La richiesta di indennizzo dovrà pervenire entro 15 giorni. L'indennizzo sarà corrisposto mediante accredito sulla prima fattura emessa dopo l'accertamento del disservizio che avverrà entro 45 giorni dalla ricezione della richiesta da parte del cliente. Nel caso di pagamento anticipato del traffico la corresponsione avviene mediante accredito del corrispettivo con contestuale avviso dell'avvenuto accredito. In caso di cessazione del rapporto contrattuale tra le parti, o su richiesta del cliente se l'indennizzo è superiore a Euro 100,00, la corresponsione avviene a mezzo assegno o bonifico bancario entro 60 giorni dall'accertamento del disservizio.

#### 9. Interventi a vuoto

Nel caso in cui, a seguito di una richiesta di assistenza da parte del **"CLIENTE"**, venga accertato che la rete è funzionante, ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a CDLAN (es. presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, ecc.), CDLAN addebiterà al **"CLIENTE"**, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, la cifra indicata in Tabella 6

**Tabella 6**

Servizio	Circuiti di accesso xDSL	Circuiti di accesso NGA	Circuiti di accesso fibra ottica	Servizi Data Center
Addebito IAV	100,00€	100,00€	200,00€	100,00€

#### 10. Varie

Ove vi sia conflitto tra quanto disposto nel "Contratto per la fornitura di Servizi di Telecomunicazione e Data Center" lo SLA, prevarranno le disposizioni dello SLA.

Resta invariato nel "Contratto per la fornitura di Servizi di Telecomunicazione e Data Center" quanto non espressamente modificato, derogato e sostituito nello SLA.