

## Sommario

- Condizioni generali di fornitura
  - Trattamento dei dati personali
- Servizi di rete fissa
- Servizio Cloud
- Servizio PEC
- Servizio Dominio
- Servizio Colocation
- Servizi di rete mobile
- Mobile Number Portability

## Condizioni generali di fornitura

### 1. Premessa

- 1.1. Vianova è un'impresa che opera nel settore delle comunicazioni elettroniche, titolare delle autorizzazioni richieste dalle disposizioni normative e regolamentari per la fornitura dei prodotti e servizi oggetto dell'Offerta.
- 1.2. Il Cliente è un'impresa titolare di partita iva che ha manifestato interesse ad acquisire da Vianova i prodotti e i servizi oggetto del presente Contratto.

### 2. Oggetto del Contratto

- 2.1. Le presenti Condizioni generali disciplinano il rapporto tra Vianova ed il Cliente in ordine alla fornitura dei prodotti e dei servizi (di seguito Servizi), descritti nei documenti Sede, nell'Offerta ovvero scelti dal Cliente nell'apposita sezione dell'Area Clienti.

### 3. Composizione del Contratto

- 3.1. Il Contratto è composto dalle presenti Condizioni generali di fornitura, dall'Offerta Vianova, dai singoli moduli Vianova sottoscritti e dalla Carta dei Servizi che ne costituiscono parte integrante e sostanziale.
- 3.2. La Carta dei Servizi e le condizioni particolari dei singoli Servizi sono pubblicate in [questa pagina](#).

### 4. Servizio Clienti

- 4.1. Vianova ha costituito una struttura dedicata all'assistenza tecnica in grado di supportare il Cliente nella risoluzione di problemi inerenti la fornitura dei Servizi.
- 4.2. Il Cliente può contattare telefonicamente il Servizio Clienti al numero 145 nonché un reparto tecnico specializzato per interventi di assistenza presso la sede del Cliente ai punti contatto e numeri di seguito riportati.

## 5. Fatturazione e tracciabilità dei flussi finanziari

- 5.1. Nel caso il Cliente sia una Pubblica Amministrazione soggetta all'applicazione del D.M. 55 del 3 aprile 2013 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244"), lo stesso dovrà fornire a Vianova il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto.
- 5.2. Nel caso in cui il Cliente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136, resta inteso che:
  - a. Vianova assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni in oggetto;
  - b. il presente Contratto si risolve in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del presente contratto.

## 6. Pagamenti, interessi moratori e compensazione

- 6.1. Il pagamento della fattura dovrà essere effettuato dal Cliente per intero, secondo i termini e le modalità indicate nella fattura stessa, fatti salvi gli addebiti specificamente contestati con la proposizione di formale reclamo.
- 6.2. Il Cliente sarà tenuto al pagamento dei canoni e delle tasse dovute anche nell'ipotesi di sospensione dei servizi Vianova Mobile.
- 6.3. In caso di ritardo del pagamento degli importi non contestati, Vianova addebiterà al Cliente interessi moratori, senza necessità di costituzione in mora, rapportati agli effettivi giorni di ritardo, pari allo 0,04% dell'importo non pagato per ogni giorno di ritardo e comunque nei limiti di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.
- 6.4. In caso di mancato pagamento dell'importo indicato in fattura, Vianova 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.
- 6.5. Decorso inutilmente il termine ultimo di pagamento, ovvero 30 giorni dalla data di emissione della fattura, Vianova si riserva la facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi.
- 6.6. Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dal momento della sospensione, il Contratto s'intenderà risolto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 del c.c., salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.
- 6.7. In caso di contestazione degli importi fatturati, il Cliente dovrà esporre apposito reclamo secondo la procedura prevista nella Carta dei Servizi.
- 6.8. Nel corso dell'esperimento della procedura di reclamo e fino alla sua definizione, Vianova non sospenderà il Servizio oggetto del reclamo stesso.
- 6.9. In caso di rateizzazione del contributo di attivazione, la mancata corresponsione anche di una sola rata determina la decadenza del Cliente dal beneficio del termine autorizzando Vianova a richiedere in via immediata il pagamento dell'intera somma.
- 6.10. Fermo restando quanto sopra, resta inteso che, per qualsiasi causa di cessazione del rapporto, Vianova riconosce al Cliente la facoltà di continuare a corrispondere le rate residue alla stessa cadenza mensile concordata o, in alternativa, in unica soluzione.
- 6.11. In caso di mancato pagamento, da parte del Cliente, del costo di registrazione o di gestione annuale del dominio, Vianova, decorsi 30 (trenta) giorni dal termine contrattualmente previsto per il

pagamento, potrà richiedere la revoca d'ufficio del dominio e risolvere contestualmente il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., fatti salvi eventuali ulteriori rimedi di legge, con l'invio di una raccomandata A.R. o PEC riportante la volontà di avvalersi della clausola risolutiva.

- 6.12. Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di Vianova, il Cliente autorizza quest'ultima a rivalersi delle somme insolute del presente Contratto, sui propri crediti verso Vianova relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente ovvero derivanti da rapporti extracontrattuali.

## **7. Limitazioni di responsabilità e forza maggiore**

- 7.1. Vianova garantisce un livello adeguato della prestazione dei Servizi e degli apparati hardware e software a disposizione del Cliente e s'impegna al rispetto degli standard generali e specifici riportati nella Carta dei Servizi.
- 7.2. Resta in ogni caso inteso che Vianova non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo degli apparati hardware, Carte SIM, dei terminali di rete e dei software applicativi nella disponibilità del Cliente, oltre che dei danni diretti o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compreso il danno personale del Cliente, dovuti al cattivo o negligente utilizzo degli apparati ovvero per altre cause non imputabili a Vianova.
- 7.3. Vianova non potrà inoltre essere ritenuta responsabile delle attività di manutenzione ed assistenza sugli apparati necessari per il funzionamento dei Servizi, se non da lei concessi al Cliente a titolo di noleggio.
- 7.4. Vianova non sarà responsabile di interruzioni, ritardi e malfunzionamenti nell'erogazione dei Servizi derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili, ivi compresi quelli in materia di sicurezza, prevenzione incendi, antinfortunistica.
- 7.5. Vianova 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 cambio profilo dei Servizi, trasformazioni o traslochi della linea su cui i Servizi sono appoggiati, forza maggiore o caso fortuito, fatto salvo quanto stabilito da inderogabili previsioni di legge.
- 7.6. Il Cliente nei casi di responsabilità di Vianova e per il mancato rispetto degli standard qualitativi avrà diritto agli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi e, comunque, in conformità alla vigente normativa.

## **8. Contratto stipulato fuori dai locali commerciali e a distanza**

- 8.1. Qualora il Contratto sia stipulato fuori dai locali commerciali, il Cliente potrà ai sensi dell'articolo 52 del D.Lgs. 205/2006 (Codice del Consumo), recedere con comunicazione inviata per raccomandata A.R. entro 14 (quattordici) giorni dalla sottoscrizione della proposta di Contratto.
- 8.2. Vianova in tal caso potrà richiedere al Cliente i corrispettivi per l'attivazione del Servizio e l'utilizzo dello stesso.
- 8.3. Qualora il Contratto sia stipulato mediante le tecniche di comunicazione a distanza, così come definite dal Codice del Consumo e dalla delibera dell'Autorità n. 519/15/Cons, il Cliente potrà recedere, senza penalità, mediante raccomandata A.R. da inviare a Vianova entro 10 (dieci) giorni lavorativi decorrenti, per i Servizi, dal giorno di conclusione del Contratto e, per i beni, dal giorno in cui il Cliente li ha ricevuti.

## **9. Manleve e responsabilità del Cliente**

- 9.1. Il Cliente sarà direttamente responsabile nei confronti di Vianova per le eventuali violazioni delle obbligazioni del presente Contratto, mantenendo indenne Vianova da qualsiasi pregiudizio, danno,

responsabilità, spese subite, anche legali, o sostenute da Vianova, manlevando quest'ultima da ogni azione, ragione o pretesa avanzate da terzi conseguenza delle violazioni o inosservanze compiute dal Cliente o riconducibili a suoi comportamenti e/o omissioni.

- 9.2. Vianova non sarà responsabile dei contenuti dei Servizi offerti dal Cliente a terzi né delle transazioni che tramite esso dovessero avvenire; il Cliente pertanto manleva Vianova da qualsiasi responsabilità al riguardo, impegnandosi a rifondere alla stessa eventuali danni o spese conseguenza di azioni o pretese contro di essa promosse o avanzate a causa dei Servizi resi dal Cliente attraverso il Servizio.
- 9.3. Vianova non sarà responsabile per l'eventuale violazione dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente attraverso l'utilizzo del Servizio.
- 9.4. Vianova non sarà responsabile per le realizzazioni ed opere effettuate secondo le istruzioni del Cliente e in conformità alle specifiche dallo stesso richieste.
- 9.5. Pertanto ove tali realizzazioni violassero diritti di terzi, taciuti dal Cliente a Vianova, sarà esclusiva responsabilità di quest'ultimo provvedere al risarcimento di eventuali danni richiesti anche nei confronti di Vianova.
- 9.6. A tal fine il Cliente manleva Vianova verso qualsiasi pretesa di terzi conseguenza della violazione dei loro diritti.
- 9.7. Il Cliente assume l'esclusiva responsabilità in caso di utilizzazione di apparati di terminazione di rete o di sicurezza privi dell'omologazione o dell'autorizzazione stabilita dalla vigente normativa, ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque diversi da quelli forniti da Vianova.
- 9.8. Nel caso di uso improprio dei Servizi ai sensi di quanto sopra ovvero in caso di abuso dell'offerta commerciale acquistata, Vianova potrà risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 del c.c.

## **10. Legge applicabile, risoluzione controversie e foro competente**

- 10.1. Al presente Contratto si applica la legge italiana.
- 10.2. I Clienti che lamentino la violazione di un proprio diritto o interesse proveniente dal presente Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per la Garanzie delle Comunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Co.Re.Com o altro organismo abilitato.
- 10.3. Durante il tentativo obbligatorio di conciliazione e fino al termine del procedimento, sono sospesi i termini per agire in sede giurisdizionale.
- 10.4. In caso di esito negativo il Cliente potrà chiedere all'Autorità, al Co.Re.Com o altro organismo competente di definire la controversia con provvedimento vincolante.
- 10.5. Per qualsiasi controversia riguardante la interpretazione e la esecuzione del presente Contratto e nel caso di ricorso in sede giurisdizionale, sarà competente esclusivamente il Foro di Lucca.

## **11. Comunicazioni di variazioni dei servizi in corso di erogazione**

- 11.1. Vianova potrà modificare le specifiche tecniche ed economiche dei Servizi nonché variare le presenti Condizioni generali di fornitura.
- 11.2. Qualora dette modifiche comportino un aumento del prezzo dei Servizi o siano peggiorative per il Cliente, esse avranno efficacia soltanto decorso un tempo di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa comunicazione.

- 11.3. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal presente Contratto, con effetto immediato e senza addebito di penali, tramite comunicazione a mezzo raccomandata A.R. o PEC e con il mantenimento delle condizioni precedenti fino alla data di efficacia del recesso.
- 11.4. Decorsi i termini di preavviso, in mancanza di rifiuto espresso, le modifiche si intenderanno implicitamente accettate.
- 11.5. Le comunicazioni al Cliente, inerenti al presente articolo, dovranno avere forma scritta e potranno essere effettuate unitamente alle fatture, a mezzo fax o mediante documento informatico e si riterranno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo comunicato dal Cliente a Vianova.

## 12. Comunicazioni e punti di contatto

- 12.1. Qualsiasi comunicazione relativa all'esecuzione del presente Contratto inviata dal Cliente a Vianova dovrà essere indirizzata a Vianova – Servizio Clienti – via Montramito 431 – 55054 Massarosa (LU), p.e.c. [info@pec.welcomeitalia.it](mailto:info@pec.welcomeitalia.it), fax 05844244201 ovvero all'indirizzo di posta elettronica [info@welcomeitalia.it](mailto:info@welcomeitalia.it).
- 12.2. Vianova invierà ogni comunicazione agli indirizzi riportanti dal Cliente nell'intestazione del Contratto.

## 13. Cessione del Contratto

- 13.1. Vianova avrà il diritto di cedere a terzi il presente Contratto, o parte di esso, in ogni momento.
- 13.2. Il Cliente non potrà cedere, neanche parzialmente, il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di Vianova che, in caso diverso, si riserva di risolvere.

## 14. Procedura reclami e rimborso

- 14.1. Le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a Vianova a mezzo raccomandata A.R., PEC, email o via fax al numero 05844244201 entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della fattura.
- 14.2. Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche.
- 14.3. La procedura reclami è indicata nella Carta dei Servizi pubblicata in [questa pagina](#).

## 15. Safety policy

- 15.1. Nel sito [www.vianova.it](http://www.vianova.it), in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche, sono indicate le modalità operative utilizzate per effettuare i lavori di installazione ed assistenza presso i Clienti.

## 16. Trattamento dei dati personali

Ai sensi e nel rispetto degli artt. 13 e 14 del Regolamento (EU) 2016/679, Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (di seguito "GDPR"), in relazione ai dati personali di cui entrerà in possesso in qualità di Titolare del trattamento, Vianova fornisce la seguente informativa:

- 16.1. I dati personali, come definiti dall'art. 4 n. 1) del GDPR, forniti dal Cliente saranno trattati in conformità al presente articolo e comunque nel rispetto della vigente normativa in materia di tutela dei dati personali.
- 16.2. I dati verranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività di Vianova ed in particolare:

- a. per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale il cui trattamento è necessario all'esecuzione del Contratto di cui l'interessato è parte (base giuridica è il contratto art. 6 lett. b) del GDPR) (finalità contrattuali) e alla persecuzione di un legittimo interesse del Titolare (base giuridica è il legittimo interesse del Titolare art. 6 lett. f) del GDPR). Tale legittimo interesse è costituito dallo svolgimento dell'attività economica di Vianova e, nei limiti di quanto stabilito dall'art. 130 comma 4 del d.lgs. 196/2003 (Codice Privacy), per le finalità di vendita diretta dei propri servizi;
- b. per l'adempimento degli obblighi previsti da leggi o da regolamenti ai quali è soggetto il Titolare del trattamento (base giuridica è la legge art. 6 lett. c) del GDPR) (obblighi legali);
- c. per comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali tramite canali telefonici, SMS, posta elettronica, fax, social network e piattaforme di advertising on-line, la cui base giuridica risiede nell'esplicito consenso dell'interessato (base giuridica è il consenso dell'interessato art. 6 lett. a) del GDPR) (finalità di marketing diretto);
- d. per comunicare i dati ai partner commerciali di Vianova per l'invio, anche con modalità automatizzate, di materiale pubblicitario tramite canali telefonici, SMS, posta elettronica, fax, la cui base giuridica risiede nell'esplicito consenso dell'interessato (base giuridica è il consenso dell'interessato art. 6 lett. a) del GDPR) (finalità di marketing Partner commerciali).

In relazione all'art. 130 comma 4 Codice Privacy richiamato al precedente punto a), Vianova utilizza le coordinate di posta elettronica fornite dall'interessato nel Contratto per fini di vendita di prodotti o servizi analoghi a quelli oggetto dello stesso contratto, salvo che l'interessato non rifiuti tale uso, inizialmente o in occasione di successive comunicazioni.

L'interessato è informato della possibilità di opporsi in ogni momento al trattamento, in maniera agevole e gratuitamente, scrivendo alla casella [privacy@welcomeitalia.it](mailto:privacy@welcomeitalia.it). Inoltre, per formulare una comunicazione che sia vicina ai propri Clienti, Vianova analizza, anche mediante elaborazioni elettroniche, abitudini e propensioni al consumo, con particolare riferimento ai consumi di traffico, per migliorare i servizi forniti, soddisfare specifiche esigenze delle imprese Clienti proponendo loro nuovi servizi e prodotti che possano rispondere alle necessità mostrate. In entrambi i casi, l'interessato è informato della possibilità di opporsi in ogni momento al trattamento, in maniera agevole e gratuitamente, scrivendo alla casella [privacy@welcomeitalia.it](mailto:privacy@welcomeitalia.it).

### 16.3. Comunicazione dei dati

- a. I dati saranno comunicati all'interno di Vianova ai soggetti preposti alle attività inerenti i servizi Vianova offerti e comunicati a soggetti terzi (a titolo esemplificativo banche, società di consulenza, partner tecnici, partner commerciali) ai fini della tutela del rischio del credito, informazione, comunicazioni commerciali, per garantire l'erogazione dei servizi Vianova e fornire il necessario supporto tecnico ed operativo.
- b. L'ambito di comunicazione dei dati sarà quello strettamente necessario all'esecuzione dell'incarico da noi conferito ai soggetti terzi sopraindicati nell'ambito delle finalità delle lett. a) e b) e, nel caso della lett. c) e d), previo consenso espresso del Cliente.
- c. Nel caso di utilizzo di social network e delle piattaforme di advertising on-line, i dati saranno comunicati alle rispettive piattaforme, previa adozione di apposite misure di sicurezza (es. procedure di hashing, crittografia dei dati ecc.). Il trattamento dei dati attraverso tali ultime modalità sarà effettuato anche con trasferimento dei dati verso stati extra-UE, in conformità alla normativa che regola tali trasferimenti (es. utilizzo di SCC).
- d. Vianova ha provveduto alle dovute designazioni e nomine, nonché a fornire le necessarie istruzioni, ai sensi degli artt. 28 e 29 del GDPR.

### 16.4. Natura del conferimento dei dati personali

- a. Il conferimento dei dati per la finalità di cui alla lett. a) art. 16.2 è un obbligo contrattuale e, nel caso di mancata comunicazione, Vianova non avrà la possibilità di erogare le prestazioni oggetto del contrattuale di cui l'interessato è parte, né la relativa assistenza.
- b. In riferimento alla finalità di cui alla lett. b) art. 16.2, Vianova è tenuta ad adempiere gli obblighi imposti dalla legge (es. trattamento dei dati per finalità di repressione dei reati art. 132 Codice Privacy) e, pertanto, non è necessario alcun consenso dell'interessato.
- c. Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lett. c) e d) art. 16.2, invece, è facoltativo e l'eventuale rifiuto impedirà a Vianova l'invio di comunicazioni commerciali o la comunicazione ai propri partner per finalità commerciali dei terzi. L'interessato ha sempre il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

#### 16.5. Modalità di trattamento

- a. I dati saranno trattati sia in modalità cartacea che in modalità elettronica e/o automatizzata, direttamente e/o tramite i soggetti terzi sopra indicati.
- b. I dati potranno essere elaborati e organizzati in banche dati.

#### 16.6. Periodo di conservazione

- a. Il periodo di conservazione dei dati per le finalità contrattuali coincide con la durata del rapporto contrattuale, mentre quello legato all'espletamento degli obblighi legali, ovvero per l'esercizio e la tutela dei diritti di Vianova, è prescritto dalla legge.
- b. In relazione alle finalità di marketing diretto e dei Partner commerciali, il periodo di conservazione del trattamento coincide con la durata del rapporto contrattuale e, in ogni caso, non sarà superiore ad un periodo di 24 mesi. L'interessato ha diritto di revocare il consenso in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

16.7. Il Titolare del trattamento è Vianova S.p.A. con sede legale in via di Montramito 431/A, 55054 Massarosa (LU), email [info@welcomeitalia.it](mailto:info@welcomeitalia.it) e PEC [info@pec.welcomeitalia.it](mailto:info@pec.welcomeitalia.it).

16.8. In base all'art. 37 del GDPR, Vianova ha designato Responsabile della Protezione dei Dati la società Aksilia srl, via Fontana 22, Milano. Il contatto del Responsabile della Protezione dei Dati è [dpo@welcomeitalia.it](mailto:dpo@welcomeitalia.it) – PEC [dpo.consilia.srl@pec.it](mailto:dpo.consilia.srl@pec.it).

#### 16.9. Diritti dell'interessato

- a. In ogni momento il Cliente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 15 e ss. del GDPR inviando apposita istanza ai contatti sopra indicati. In particolare ogni interessato ha il diritto, in qualunque momento, di accesso ai dati personali, di rettifica o di cancellazione degli stessi o di limitazione del trattamento che lo riguardano ovvero di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati.
- b. Il Cliente ha altresì diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali.

#### 16.10. Ulteriori informazioni

In caso di sottoscrizione del servizio Vianova Mobile:

- a. Sarà esclusiva cura del Cliente, in ottemperanza agli obblighi del GDPR, fornire agli Utilizzatori Finali l'informativa circa la modalità e finalità del trattamento dei loro dati connesso alla fornitura del servizio Vianova Mobile.
- b. Il Cliente, infatti, è il Titolare autonomo dei dati personali dei propri dipendenti e collaboratori e ha, di conseguenza, la responsabilità di trattare gli stessi nel rispetto degli adempimenti previsti da tutte le normative vigenti applicabili in materia (Codice Privacy, GDPR, Decreto Pisanu, Statuto del Lavoratori, ecc.).

- c. In particolare, il Cliente avrà l'obbligo di garantire l'acquisizione dei dati anagrafici degli Utilizzatori Finali nel rispetto di quanto previsto dalla Legge 155/2005 (recante "Misure urgenti per il contrasto del terrorismo internazionale") e successive modifiche ed integrazioni.
- d. È onere del Cliente conservare i dati degli Utilizzatori Finali e abbinarli alle Carte SIM assegnate a ciascuno di essi.
- e. Sarà, inoltre, onere del Cliente collaborare e ottemperare a eventuali richieste relative ai dati anagrafici degli Utilizzatori Finali da parte degli organi di Pubblica Sicurezza e dell'Autorità Giudiziaria – anche in caso di richieste rivolte direttamente a Vianova – e ad ogni altra richiesta necessaria ad adempiere agli obblighi previsti da leggi, regolamenti o normative comunitarie.

#### 16.11. Trattamento e natura dei Dati relativi al traffico ex art. 123 Codice Privacy

- a. Vianova tratta i dati relativi al traffico telefonico e telematico strettamente necessari a fini di fatturazione (a titolo esemplificativo, numero chiamato, numero chiamante, data, ora e durata della connessione) a fini documentali in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.

### 17. Interpretazione e disposizioni finali

- 17.1. Il Contratto sarà vincolante per le Parti e rispettivi successori o aventi causa legittimi.
- 17.2. Il Contratto, compresi i documenti allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, contiene l'accordo completo delle Parti sulla materia e sostituisce ogni precedente accordo o intesa sia verbale che scritta, in precedenza intervenuta fra le Parti.

## Servizi di rete fissa

### 1. Conclusione del Contratto

- 1.1. Salvo quanto previsto nel successivo articolo, il Contratto s'intende concluso al momento del ricevimento da parte di Vianova della proposta contrattuale compilata e sottoscritta dal Cliente e la sua durata avrà decorrenza a far data dall'attivazione dei Servizi indicati nell'Offerta.
- 1.2. La proposta di Contratto da parte del Cliente può essere effettuata
  - a. telefonicamente, con i mezzi di conferma della richiesta previsti dalla normativa specifica in tema di tecniche di comunicazione a distanza;
  - b. inviando via posta ordinaria a Vianova via Montramito 431 – 55054 Massarosa (LU), la proposta di Contratto sottoscritta;
  - c. inviando a mezzo fax (al n. 05844244201) la proposta di Contratto compilata e sottoscritta o avvalendosi delle divisioni commerciali di Vianova che avranno cura di ritirare dal Cliente il modulo contrattuale sottoscritto.

### 2. Riserve di verifica tecnica ed economica

- 2.1. La proposta si considera irrevocabile, ai sensi dell'art. 1329 c.c. per un periodo di 60 (sessanta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di Vianova.
- 2.2. Vianova si riserva di non accettare la proposta di Contratto e di non dare seguito all'attivazione dei Servizi, nei seguenti casi:
  - a. il Cliente sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di Vianova;
  - b. il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive,

- c. il Cliente sia in stato di liquidazione, presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
  - d. il Cliente intenda rivendere a propri Clienti Servizi di traffico telefonico e di connettività utilizzando la rete Vianova;
  - e. per motivi tecnico-organizzativi che Vianova provvederà a specificare al Cliente.
- 2.3. Vianova tratta i dati relativi al traffico telefonico e telematico strettamente necessari a fini di fatturazione (a titolo esemplificativo, numero chiamato, numero chiamante, data, ora e durata della connessione) a fini documentali in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.
- 2.4. In ogni caso, Vianova si riserva la facoltà di verificare la situazione finanziaria del Cliente prima dell'accettazione di qualunque ordine e nel corso del rapporto contrattuale e potrà richiedere idonea garanzia bancaria, o deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e delle apparecchiature fornite.
- 2.5. Vianova potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale o della garanzia bancaria nel caso in cui la garanzia prestata non risulti più adeguata.
- 2.6. Il contratto, anche in caso di mancata accettazione espressa, si intenderà validamente concluso al momento dell'attivazione dei Servizi da parte di Vianova.

### **3. Attivazione dei servizi e apparecchiature**

- 3.1. Il Cliente, all'atto della sottoscrizione del Contratto, è tenuto a dichiarare l'elenco delle linee telefoniche per le quali intende richiedere la fornitura dei Servizi, indicando l'esatta ubicazione della linea attestata presso le sedi che sono oggetto del Contratto.
- 3.2. I tempi di attivazione dei Servizi sono riportati nella Carta dei Servizi, salvo quelli per i quali è necessario concordare con il Cliente la relativa data di consegna quali, a titolo esemplificativo, i servizi in fibra ottica.
- 3.3. Per gli accessi in fibra o ponti radio con banda dedicata la data di consegna sarà stimata in considerazione delle tempistiche necessarie per ottenere i permessi e le eventuali autorizzazioni delle autorità competenti per la realizzazione delle opere impiantistiche e dei lavori edili.
- 3.4. Tali lavori saranno effettuati da soggetti appositamente incaricati da Vianova e avranno l'obiettivo di realizzare l'infrastruttura necessaria sino alla proprietà del Cliente; tutti i lavori di cablaggio interno sono invece ad esclusivo carico di quest'ultimo.
- 3.5. Con riferimento ai Servizi Voce, il Cliente, qualora si rendesse necessario, dovrà intervenire a proprie spese sulla configurazione del proprio centralino, al fine di assicurarsi l'operatività dei Servizi assunti da Vianova.
- 3.6. Vianova tratta i dati relativi al traffico telefonico e telematico strettamente necessari a fini di fatturazione (a titolo esemplificativo, numero chiamato, numero chiamante, data, ora e durata della connessione) a fini documentali in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.
- 3.7. Il Cliente, a tal fine, autorizza sin da ora Vianova o ditta da essa incaricata ad operare tutto quanto necessario ivi compreso l'accesso agli immobili, per permettere l'installazione degli apparati, l'effettuazione delle necessarie verifiche tecniche e l'adempimento di ogni altra obbligazione prevista dal Contratto.
- 3.8. Il Cliente si assumerà le eventuali spese ed indennità correlate a ritardi nella presa in consegna.

- 3.9. Restano a carico di quest'ultimo le eventuali attività che si rendessero necessarie per l'accesso e la predisposizione dei locali di installazione, in conformità alla natura degli apparati stessi ed alle specifiche tecniche fornite al Cliente in tempo utile per la data prevista di installazione.
- 3.10. Restano inoltre a carico del Cliente tutti i lavori di carattere ambientale elettrico e meccanico, da effettuare secondo le indicazioni di Vianova e nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i).
- 3.11. Al termine dell'installazione Vianova provvederà ad effettuare il relativo collaudo.
- 3.12. All'atto del collaudo concluso con esito positivo, il Cliente riceverà le istruzioni per l'uso e il funzionamento degli apparati.
- 3.13. L'attivazione del Servizio coinciderà con l'effettuazione del collaudo con esito positivo; da tale data decorreranno inoltre i termini per la fatturazione e la fruizione degli eventuali interventi di ripristino.
- 3.14. Eventuali adeguamenti tecnici degli apparati oggetto del presente articolo, che dovessero rendersi necessari ai fini dell'erogazione del Servizio, dovranno essere eseguiti esclusivamente da Vianova a propria cura e spese, o da ditta da essa incaricata.
- 3.15. Restano escluse le ipotesi in cui i difetti o i guasti delle apparecchiature siano imputabili a imperizia, manomissioni, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione degli stessi.
- 3.16. In questo caso, Vianova provvederà alla sostituzione o alla riparazione degli stessi dietro corrispettivo, secondo i prezzi e le condizioni applicate in quel momento.
- 3.17. Variazioni di configurazione delle soluzioni installate dovranno essere richieste esclusivamente a Vianova, concordando preventivamente le relative condizioni contrattuali.
- 3.18. Eventuali spostamenti e/o traslochi degli apparati oggetto della presente disposizione dovranno essere richiesti esclusivamente a Vianova che ne addebiterà le relative spese al Cliente.
- 3.19. In caso di mancata consegna degli apparati in comodato d'uso gratuito utilizzati dal Cliente, Vianova addebiterà il costo degli apparati e degli eventuali relativi accessori.
- 3.20. Vianova tratta i dati relativi al traffico telefonico e telematico strettamente necessari a fini di fatturazione (a titolo esemplificativo, numero chiamato, numero chiamante, data, ora e durata della connessione) a fini documentali in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.
- 3.21. Il Cliente assume l'onere di conservare e custodire, con la dovuta diligenza, gli apparati detenuti in comodato d'uso, per tutta la validità del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi.
- 3.22. Il Cliente si impegna pertanto a risarcire e tenere indenne Vianova per l'eventuale perdita, in tutto e per qualsiasi causa imputabile al Cliente, degli apparati e per gli eventuali danni arrecati agli stessi.
- 3.23. Resta inteso che, alla cessazione del rapporto, per qualsiasi causa, Vianova riconosce al Cliente la facoltà di continuare a corrispondere le rate residue alla stessa cadenza mensile concordata o, in alternativa, in unica soluzione.
- 3.24. In ottemperanza alla delibera 348/18/CONS Vianova riconosce al Cliente la facoltà di scegliere ed acquistare uno degli apparati pubblicati sul proprio sito; il Cliente riceverà tramite apposita comunicazione precise istruzioni per la configurazione degli stessi; in alternativa può essere sempre richiesto il supporto al Servizio Clienti.
- 3.25. Non è escluso il funzionamento dei servizi in caso in cui il Cliente scelga di configurare un apparato diverso da quello indicato da Vianova; in tali ipotesi Welcome garantirà tutto il supporto necessario al funzionamento dei propri servizi.

- 3.26. In ogni caso Vianova non risponde per i disservizi che riguardino esclusivamente il funzionamento dell'apparecchiatura terminale scelta dal Cliente.

#### **4. Indirizzi IP**

- 4.1. Per le connessioni xDSL Vianova assegna ai Clienti il numero di indirizzi IP previsti da ogni singolo Servizio.
- 4.2. Vianova rimarrà titolare in ogni caso degli indirizzi.
- 4.3. Eventuali richieste di indirizzi aggiuntivi dovranno essere effettuate a Vianova e saranno comunque condizionate all'effettivo accoglimento da parte dell'Autorità competente.

#### **5. Obbligazioni del Cliente nell'utilizzo dei servizi**

- 5.1. Fatto salvo ogni altro obbligo previsto dalla legge o dal Contratto, il Cliente s'impegna per tutta la durata del Contratto a:
- a. utilizzare i Servizi in conformità a tutte le vigenti disposizioni legislative e regolamentari e a non utilizzare il Servizio per fornire prestazioni contrarie a norme imperative all'ordine pubblico e al buon costume o che possano ledere la funzionalità della rete di Vianova;
  - b. astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare o mettere in circolazione, attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali osceni, blasfemi, diffamatori o lesivi dei diritti dei terzi o in violazione delle leggi e regolamenti di settore e a non consentire a terzi l'utilizzo del Servizio per le finalità anzidette;
  - c. non violare attraverso i Servizi o nelle richieste di registrazione a dominio, diritti di proprietà intellettuale e industriale di terzi, non danneggiare o violare i segreti della corrispondenza e non violare la privacy di altri utenti della rete;
  - d. utilizzare i Servizi esclusivamente nell'ambito della propria attività e a non rivenderli a terzi;
  - e. preservare con diligenza i propri codici e password assumendosi le responsabilità conseguenti ad utilizzi propri e di terzi nei confronti di altri Clienti o di Vianova;
  - f. comunicare a Vianova eventuali variazioni dei propri dati identificativi (a titolo esemplificativo ragione sociale, indirizzo, numero telefonico) con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di preavviso anche al fine di evitare sospensioni o interruzioni del Servizio;
  - g. corrispondere entro le scadenze previste i corrispettivi pattuiti per i Servizi oggetto del presente Contratto e le eventuali rate residue del contributo di attivazione in caso di risoluzione anticipata del rapporto, oltre ad eventuali costi di disattivazione.

#### **6. Corrispettivi e fatturazione**

- 6.1. Per i Servizi forniti, il Cliente corrisponderà a Vianova quanto dovuto in base al presente Contratto e in base a quanto specificato nell'Offerta Vianova pubblicata sul sito [www.vianova.it](http://www.vianova.it).
- 6.2. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA di legge.
- 6.3. Il Cliente, all'atto della sottoscrizione, ha la facoltà di chiedere (e Vianova di accettare) la rateizzazione del contributo di attivazione.
- 6.4. Le fatture dei Servizi sono emesse con cadenza mensile e la fatturazione dei canoni mensili è in via anticipata.
- 6.5. In caso di mancato raggiungimento di un importo minimo imponibile di 10 euro, la fatturazione potrà essere rinviata al mese successivo.
- 6.6. Il pagamento della fattura è a 30 (trenta) giorni dalla data di emissione.

- 6.7. Le fatture sono pubblicate nell'[Area Clienti](#) del sito [www.vianova.it](http://www.vianova.it) nei termini di legge e potranno essere stampate in copia conforme oppure, su richiesta, spedite al Cliente in formato cartaceo senza oneri aggiuntivi.
- 6.8. Il dettaglio sulla documentazione del traffico sarà disponibile gratuitamente sul sito [www.vianova.it](http://www.vianova.it).

## 7. Durata, rinnovo tacito e recesso

- 7.1. Salvo diversa pattuizione, il presente Contratto avrà, per ogni singolo Servizio, la durata pattuita di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione e si rinnoverà tacitamente di 12 mesi in mancanza di comunicazione di recesso inviata a mezzo raccomandata A.R. o PEC con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni precedenti la data di scadenza.
- 7.2. In caso di recesso anticipato rispetto alla scadenza indicata o rispetto a quella pattuita, Vianova potrà richiedere il pagamento delle spese giustificate dai costi sostenuti.
- 7.3. L'eventuale passaggio ad altro Operatore avverrà nei limiti temporali previsti dalle procedure applicate fra gli Operatori e disciplinate con provvedimento dell'Autorità.

## 8. Limitazione e sospensione dei servizi

- 8.1. Vianova instrada il traffico Voce e Dati su circuiti dedicati ciascuno dei quali configurato con banda minima garantita e controllata ed effettua il monitoraggio dello stato della rete ogni 60 (sessanta) secondi, avvisando in anticipo il Cliente di eventuali malfunzionamenti.
- 8.2. Vianova, in corso di erogazione dei Servizi, qualora verifichi o riscontri volumi anomali di traffico, ben superiori a quanto previsto in base alle dichiarazioni del Cliente o ai volumi realizzati nei periodi precedenti, potrà sospendere cautelativamente la fornitura dei servizi, nonché richiedere la costituzione o integrazione di idonea garanzie.
- 8.3. Vianova potrà introdurre un limite massimo alla dimensione dei messaggi di posta elettronica nonché un numero massimo di messaggi in transito sulla propria rete, a tutela dell'efficienza di quest'ultima e per evitare attacchi finalizzati a comprometterne la funzionalità.
- 8.4. Vianova potrà sospendere la fornitura dei Servizi in ogni momento, in tutto o in parte, anche senza preavviso, nel caso di guasti di rete o di apparecchiature necessarie per l'erogazione dei Servizi.
- 8.5. La sospensione dei Servizi, per qualsiasi motivo disposta da Vianova, sulla base delle presenti condizioni di contratto, dovrà consentire di utilizzare i numeri di emergenza e di ricevere chiamate, in tutti i casi in cui ciò sia tecnicamente possibile.
- 8.6. Il Cliente è informato del fatto che il Servizio di telefonia IP non può essere fruito in caso di mancanza di elettricità e che l'attivazione del Servizio non garantisce il funzionamento di eventuali Servizi accessori forniti da terzi che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica (ad es. allarmi, telesoccorso, etc).
- 8.7. In tale ipotesi, il Cliente è altresì informato che il servizio di telefonia IP consente di chiamare con un "Caller ID" che non corrisponde alla sua localizzazione effettiva.
- 8.8. Le chiamate verso numeri di emergenza potranno essere soggette a limitazioni sulla localizzazione delle stesse.

## 9. Clausola risolutiva espressa

- 9.1. Vianova avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 c.c. con il semplice invio di una raccomandata A.R. o PEC oltre che nel caso di mancato pagamento delle fatture, decorso inutilmente il termine di pagamento assegnato, nel caso di violazione degli obblighi di cui all'art. 5 e nel caso in cui intervenga una delle cause previste dall'art. 2.

- 9.2. In caso di risoluzione contrattuale il Cliente corrisponderà a Vianova i corrispettivi maturati fino alla data dell'avvenuta risoluzione, fatto salvo il diritto di Vianova all'eventuale risarcimento del maggior danno.

## Servizio Cloud

### 1. Oggetto del servizio

- 1.1. L'oggetto del servizio è la fornitura da parte di Vianova al Cliente del Servizio Vianova Cloud, ovvero della concessione in uso al Cliente di una parte della capacità di storage e di elaborazione dei server fisici, dotati di sistema operativo, installati presso la Server Farm di Vianova e su cui sono ospitati i software e i dati del Cliente che potranno essere gestiti in piena autonomia, di seguito indicato Servizio.

### 2. Condizioni di fornitura

- 2.1. Le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio e le modalità operative di erogazione ed utilizzo del Cliente sono descritte nei documenti "Offerta Vianova" e "Sede Vianova".
- 2.2. Il Servizio viene fornito mediante soluzioni personalizzabili e scalabili indicate nell'Offerta Vianova.
- 2.3. La scelta del tipo di configurazione più idonea alle proprie necessità e il tipo di sistema operativo (es. Linux o Windows) spetta esclusivamente al Cliente che ne assume la responsabilità.
- 2.4. Vianova si impegna ad utilizzare la tecnologia allo stato dell'arte e le migliori risorse a sua disposizione per fornire il Servizio e per garantire il corretto funzionamento degli apparati di rete per la connettività Internet.
- 2.5. Il Servizio sarà disponibile di norma 24 ore su 24 per tutti i giorni del periodo sottoscritto, esclusi e salvo eventuali sospensioni per interventi di manutenzione.
- 2.6. Nel caso in cui Vianova decida di effettuare interventi programmati o sostituire le apparecchiature hardware, sarà possibile che si verifichino delle interruzioni del Servizio che saranno comunicate preventivamente al Cliente con preavviso minimo di 24 ore.
- 2.7. Per tali interruzioni Vianova non sarà tenuta a corrispondere alcun indennizzo al Cliente.
- 2.8. In caso di guasti straordinari Vianova si impegna a dare tempestiva comunicazione al Cliente.

### 3. Assicurazione

- 3.1. L'hardware su cui è ospitato il Cliente non è coperto da alcuna assicurazione per tutte le conseguenze relative al mancato funzionamento quali, a titolo esemplificativo, la perdita dei dati o l'intrusione di virus.
- 3.2. In tutti i casi pertanto è ad esclusiva cura e onere del Cliente l'assicurazione sui software e contenuti installati.
- 3.3. In caso di guasto dell'hardware, non imputabile al Cliente, Vianova sarà tenuta esclusivamente alla riparazione o sostituzione entro i limiti della garanzia fornita a Vianova dalla casa di produzione dell'hardware.
- 3.4. Il Cliente, qualora sia interessato alla copertura dei rischi derivanti da malfunzionamento o guasto dell'hardware o del software dovrà autonomamente provvedere a stipulare apposita assicurazione assumendone ogni onere o costo.
- 3.5. L'hardware su cui è ospitato il Servizio gode dell'assistenza tecnica fornita dai loro costruttori, secondo i termini e le modalità indicate dai costruttori stessi.

- 3.6. Nessun'altra assistenza è dovuta da Vianova.
- 3.7. Non sarà possibile eseguire nessun intervento hardware sulla macchina assegnata.

#### **4. Codici di accesso**

- 4.1. Vianova fornirà al Cliente i codici di accesso al Servizio a livello amministratore.
- 4.2. Il Cliente è tenuto a modificare tali codici al primo accesso ed a custodirli con la massima riservatezza, ed è pertanto responsabile di qualsiasi danno causato a se stesso, a Vianova o agli altri Clienti del Servizio, dalla conoscenza dei suddetti codici da parte di terzi riconducibile a propri comportamenti colposi.

#### **5. Divieto di sublocazione**

- 5.1. Il Cliente si impegna, sotto la propria responsabilità, a non trasferire il noleggio del Servizio a terzi a qualunque titolo e a rispettare e far rispettare a terzi i diritti di Vianova sul Servizio.

#### **6. Software**

- 6.1. Il Cliente è responsabile di qualsiasi danno causato a se stesso, a Vianova o agli altri Clienti, dall'installazione non appropriata di software o di software non licenziato o dannoso, o dall'esecuzione o sviluppo di software dannoso.
- 6.2. Vianova si riserva il diritto di sospendere in qualunque momento e senza preavviso il Servizio al Cliente in caso i software dallo stesso installati arrechino danno o siano causa di diminuzione del livello di sicurezza o infine siano utilizzati per azioni illegali.

#### **7. Modifica configurazione prescelta**

- 7.1. Il Cliente potrà in qualunque momento scegliere una diversa configurazione del Servizio (RAM, spazio disco, banda Internet, ecc.) tramite richiesta scritta a Vianova che dovrà essere approvata da Vianova la quale ne darà comunicazione scritta indicando i tempi di attivazione.
- 7.2. In caso di modifica della configurazione il Cliente è tenuto ad effettuare il backup dei dati.

#### **8. Server Farm**

- 8.1. I server con i quali viene erogato il Servizio risiedono nella Server Farm di Vianova, che si riserva la facoltà di trasferire le apparecchiature oggetto del presente Servizio in altro luogo che ritenga più opportuno dandone comunicazione preventiva al Cliente.

#### **9. Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente**

- 9.1. Il Cliente si impegna a:
  - a. utilizzare il Servizio per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo esemplificativo:
    - di pubblicare materiale che violi i diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti legali o consuetudinari;
    - che abbia contenuti contro la morale e l'ordine pubblico al fine di turbare la quiete pubblica o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque;
    - a contenuto pedopornografico;
    - idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque (software senza licenza, cracks, keygenerators, serials, virus, worm, trojan horse o altri componenti dannosi);

- idoneo ad effettuare spamming o azioni equivalenti.
  - b. garantire che i dati personali comunicati per l'integrale esecuzione del Servizio siano corretti, aggiornati e veritieri e permettano di individuare la sua vera identità;
  - c. manlevare e tenere indenne Vianova da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali) scaturite dall'uso illegale del servizio da parte del Cliente;
  - d. osservare le eventuali istruzioni tecniche impartite da Vianova circa l'impiego dell'hardware e del software affinché lo stesso venga utilizzato in modo corretto e appropriato;
  - e. riconoscere di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio o a lui direttamente o indirettamente riferibili, ed in particolare di essere responsabile dei contenuti pubblicati, diffusi e trasmessi tramite il Servizio.
- 9.2. Vianova si riserva il diritto di sospendere il Servizio, dandone comunicazione al Cliente, qualora, a suo insindacabile giudizio o attraverso segnalazione di terzi, ritenga che il Cliente compia attività che violino gli obblighi previsti nel presente articolo, ricorrano motivate ragioni di sicurezza o garanzia di riservatezza.
- 9.3. In tal caso, il Cliente, a seguito di segnalazione anche via email da parte di Vianova, dovrà provvedere immediatamente ad eliminare le cause della contestazione o a fornire idonea documentazione provante il pieno rispetto della normativa vigente dell'attività da lui svolta.
- 9.4. In caso di mancato immediato riscontro Vianova avrà il diritto di risolvere immediatamente il contratto fermo restando il diritto all'integrale pagamento del corrispettivo del Servizio ed il diritto di Vianova ad agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti.

## 10. Limitazioni di responsabilità

- 10.1. Il Cliente prende atto e accetta che la conoscenza da parte di terzi dei suoi codici di accesso potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo del Servizio a lui intestato nonché l'accesso ai suoi programmi e dati.
- 10.2. Il Cliente si impegna pertanto a conservare e utilizzare tali codici con la massima riservatezza e diligenza.
- 10.3. Il Cliente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Vianova o a terzi in dipendenza dalla mancata osservanza di quanto sopra.
- 10.4. Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente per iscritto a Vianova l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso.
- 10.5. In nessun caso Vianova potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti o indiretti causati agli utilizzatori del Servizio per uso improprio del Servizio o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali, per eventi fuori dal ragionevole controllo che non siano a lei direttamente imputabili quali, a titolo esemplificativo:
- a. eventi di forza maggiore;
  - b. eventi dipendenti da fatto di terzi quali, a titolo esemplificativo, l'interruzione o il malfunzionamento dei servizi degli operatori di telecomunicazioni o delle linee elettriche;
  - c. malfunzionamento dei terminali o degli altri sistemi di comunicazione utilizzati dal Cliente.
- 10.6. Vianova sarà altresì esonerata da ogni responsabilità in caso di distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento o deterioramento anche solo parziale, dell'hardware o del software per qualsiasi causa non derivante da propria colpa grave.
- 10.7. In ogni caso il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Vianova da ogni e qualsiasi pretesa avanzata da terzi nei loro confronti per le ipotesi di danno sopra indicate.

- 10.8. Vianova, con adeguato preavviso, potrà inoltre, a sua discrezione e per interventi pianificati, modificare o revisionare per motivi tecnici le funzionalità o le caratteristiche dei Servizi, garantendone in ogni caso una adeguata funzionalità.

## 11. Durata e recesso

- 11.1. La durata del Servizio è indicata nell'offerta e può essere pari o inferiore a quella prevista dall'Offerta Vianova sottoscritta, di cui Vianova Cloud costituisce un Servizio accessorio.
- 11.2. In caso di risoluzione del rapporto contrattuale con Vianova o di disdetta del Servizio, oltre alla disattivazione delle funzioni del Servizio, tutti i dati e materiali inseriti dal Cliente e presenti sui server di Vianova saranno cancellati senza alcuna responsabilità di Vianova per il mantenimento o il salvataggio degli stessi.
- 11.3. Sarà pertanto onere del Cliente il salvataggio dei dati su diverso supporto prima della data di scadenza pattuita.

## Servizio PEC

### 1. Oggetto del servizio

- 1.1. Le seguenti condizioni specifiche di contratto, unitamente al Manuale Operativo predisposto dal Gestore e pubblicato al link <https://www.pec.it/termini-condizioni.aspx>, disciplinano le modalità e i termini con cui Vianova concede in uso al Cliente il servizio PEC, gestito da Aruba PEC spa, con le caratteristiche tecniche e economiche proprie della Offerta Commerciale di Vianova e come indicato nel manuale operativo predisposto dal Gestore.

### 2. Definizioni

- 2.1. Vianova: soggetto che, in forza di autonomo contratto stipulato con il gestore di posta elettronica certificata Aruba PEC spa, iscritto nell'elenco pubblico dei Gestori tenuto dal CNIPA, è autorizzato a concedere in uso a terzi il servizio PEC ed è competente ad emettere fattura nei confronti del Cliente in conseguenza del servizio a questi fornito;
- 2.2. Cliente: soggetto al quale Vianova concede l'utilizzo della singola casella di posta elettronica certificata attivata con il Servizio PEC;
- 2.3. Gestore: Aruba PEC spa (p. Iva 01879020517);
- 2.4. PEC: Posta Elettronica Certificata;
- 2.5. Servizio PEC: servizio di Posta Elettronica Certificata;
- 2.6. Dominio PEC: dominio di Posta Elettronica Certificata;
- 2.7. Casella PEC: casella di Posta Elettronica Certificata definita all'interno di un dominio PEC alla quale è associato un sistema di "trasporto" di documenti informatici che presenta delle forti similitudini con il servizio di posta elettronica "tradizionale", cui però sono state aggiunte delle caratteristiche tali da fornire agli utenti la certezza, a valore legale, dell'invio e della consegna (o meno) dei messaggi e-mail al destinatario;
- 2.8. CNIPA: Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione, oggi denominato DigitPA ai sensi del D.Lgs. n. 177/2009.

### 3. Modifiche delle condizioni di fornitura del servizio

- 3.1. Vianova si riserva di gestire interamente il servizio PEC, subentrando ad Aruba PEC spa, dal momento in cui diventasse gestore certificato PEC, dandone comunicazione scritta al Cliente.

- 3.2. Qualora Vianova modifichi le presenti Condizioni Specifiche, dette modifiche saranno comunicate al Cliente per iscritto ed avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione.
- 3.3. Nello stesso termine il Cliente potrà esercitare la facoltà di recedere dal servizio con comunicazione scritta inviata a mezzo posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo [info@pec.welcomeitalia.it](mailto:info@pec.welcomeitalia.it).
- 3.4. In mancanza dell'esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente, nei termini e nei modi sopra indicati, le variazioni si intenderanno da questi definitivamente conosciute ed accettate e saranno efficaci a partire dallo scadere del termine di 30 (trenta) giorni sopra indicato.

#### **4. Requisiti**

- 4.1. Il Cliente è tenuto a dotarsi autonomamente delle risorse hardware e software necessarie alla fruizione del Servizio PEC, assumendosi al riguardo ogni responsabilità per la loro funzionalità e compatibilità con il predetto servizio e per la loro corretta configurazione.

#### **5. Documentazione**

- 5.1. Il servizio PEC è attivabile dal momento della ricezione del modulo di adesione PEC e dichiarazione sostitutiva di certificazione firmato in originale e copia del documento d'identità in corso di validità.
- 5.2. Vianova si riserva di non attivare il servizio nel caso in cui la firma apposta sulla documentazione non sia coerente con quella del documento di identità allegato.

#### **6. Obblighi, divieti e responsabilità del titolare della casella PEC**

- 6.1. Il Cliente si impegna:
  - a. manlevare e comunque a tenere indenne Vianova da ogni responsabilità in merito ai contenuti dei messaggi e di tutte le informazioni pubblicate sulla rete internet;
  - b. ad utilizzare il servizio per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo meramente esemplificativo, di inviare, trasmettere o condividere materiale:
    - che violi o trasgredisca diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti legali o consuetudinari;
    - che abbia contenuti contro la morale e l'ordine pubblico al fine di turbare la quiete pubblica e/o privata, di recare offesa o danno diretto o indiretto a chiunque;
    - a contenuto pedopornografico, pornografico o osceno e comunque contrario alla pubblica morale;
    - idoneo a violare o tentare di violare la riservatezza dei messaggi privati o finalizzato a danneggiare l'integrità delle risorse altrui o a provocare danno diretto o indiretto a chiunque (software pirata, cracks, keygenerators, serials, virus, worm, trojan horse o altri componenti dannosi); e) idoneo ad effettuare spamming o azioni equivalenti;
  - c. a garantire che i dati personali comunicati per l'integrale esecuzione del servizio siano corretti, aggiornati e veritieri e permettano di individuare la sua vera identità;
  - d. a manlevare e tenere indenne il Gestore e Vianova da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali ed onorari) scaturite dall'uso illegale dei servizi da parte dell'Utilizzatore stesso.

## 7. Limitazioni di responsabilità

- 7.1. Il Cliente prende atto e accetta che la conoscenza da parte di terzi della sua password di accesso potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati nonché l'accesso alla sua casella di posta elettronica.
- 7.2. Il Cliente si impegna pertanto a conservare e utilizzare tale password con la massima riservatezza e diligenza.
- 7.3. Il Cliente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato al Gestore ed a Vianova e/o a terzi in dipendenza dalla mancata osservanza di quanto sopra.
- 7.4. Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente per iscritto a Vianova l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso.
- 7.5. In nessun caso Vianova e il Gestore potranno essere ritenuti responsabili per i danni diretti o indiretti:
  - a. cagionati a chiunque a seguito di pubblicazione non autorizzata da parte di terzi dei testi;
  - b. immessi dai Clienti titolari delle caselle di PEC;
  - c. causati agli utilizzatori del servizio per uso improprio del sistema o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali;
  - d. derivanti da cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, terremoti, esplosioni ecc.);
  - e. cagionati dal contenuto dei messaggi inviati e ricevuti attraverso il Servizio PEC restando inteso che la responsabilità civile e penale dei contenuti inviati tramite PEC;
  - f. di qualsiasi tipo, da chiunque patiti derivanti da uno scorretto utilizzo della password di accesso;
  - g. di qualsiasi natura ed entità patiti dal Cliente e/o terzi causati da manomissioni o interventi sul servizio o sulle apparecchiature effettuati dai Clienti e/o da parte di terzi non autorizzati da Vianova.
- 7.6. In ogni caso il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne il Gestore e Vianova da ogni e qualsiasi pretesa avanzata da terzi nei loro confronti per le ipotesi di danno sopra indicate.
- 7.7. Fermo quanto sopra, in ogni caso il Cliente prende atto ed espressamente accetta che per ogni tipo di danno derivato dall'utilizzo del Servizio PEC, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, l'eventuale responsabilità di Vianova sarà limitata all'eventuale corrispettivo pagato o dovuto per la singola casella secondo gli accordi contrattuali.
- 7.8. Qualsiasi contestazione da parte del Cliente dovrà essere comunicata a Vianova, a pena di decadenza, entro 15 giorni dalla data dell'evento mediante posta certificata.

## 8. Dati relativi al traffico

- 8.1. Il Cliente prende atto che, come richiesto dalla vigente normativa in materia di PEC DPR 68/2005 art. 11, i log dei messaggi saranno conservati dal Gestore almeno per 30 (trenta) mesi.
- 8.2. Il Cliente, pertanto, potrà richiedere copia di detti log entro tale termine, trascorso il quale non sarà più garantita la possibilità di ottenere copia di tale documentazione.
- 8.3. Per quanto riguarda gli eventuali altri log generati e conservati dal Gestore, saranno esibiti in conformità alle vigenti disposizioni di legge e costituiranno piena ed incontrovertibile prova dei fatti e degli atti compiuti dal Cliente medesimo.

## 9. Modifiche ai dati

- 9.1. Qualsiasi cambio relativo ai dati anagrafici deve essere effettuato inviando una comunicazione scritta a Vianova.
- 9.2. In mancanza Vianova non potrà procedere al cambio richiesto.
- 9.3. Per effettuare il cambio dell'Intestatario della casella è necessario che il cedente ed il cessionario inviino apposita dichiarazione, sottoscritta da entrambi, con la quale autorizzano espressamente Vianova a fornire le credenziali di accesso alle caselle ed i relativi contenuti al nuovo intestatario.
- 9.4. In mancanza Vianova non potrà procedere al cambio richiesto. Il nuovo Intestatario delle caselle PEC è tenuto ad inviare la documentazione prevista al precedente punto 5 con le modalità ivi indicate.
- 9.5. Il nuovo intestatario della casella è tenuto a modificare la password al primo accesso esonerando ora per allora Vianova da qualsiasi responsabilità in caso di utilizzo illegittimo delle suddette credenziali da parte di terzi non autorizzati.
- 9.6. In caso di decesso dell'intestatario del Dominio PEC e/o delle casella PEC, gli eredi previa trasmissione a Vianova della documentazione attestante il possesso di tale qualifica e dell'ulteriore documentazione richiesta indicata al punto 5, potranno richiedere entro 60 (sessanta) giorni dal decesso la comunicazione della password di accesso al Servizio. In qualsiasi caso di modifica del Titolare della casella PEC il cessionario o l'avente causa subentrerà nei diritti e negli obblighi del cedente.

## 10. Durata e recesso

- 10.1. La durata del servizio PEC è uguale a quella del contratto Vianova sottoscritto, di cui la casella PEC costituisce un servizio accessorio.
- 10.2. Il Cliente potrà recedere dal servizio inviando a Vianova una comunicazione di disdetta a mezzo PEC tramite messaggio dal proprio indirizzo di posta elettronica certificata alla casella PEC [info@pec.welcomeitalia.it](mailto:info@pec.welcomeitalia.it) con un preavviso di 30 (trenta) giorni.
- 10.3. Resta inteso che in caso di risoluzione del rapporto contrattuale le caselle PEC attivate sul dominio [pec.wmail.it](mailto:pec.wmail.it) non saranno più concesse in uso da Vianova e saranno disattivate.

# Servizio Dominio

## 1. Oggetto del Servizio

- 1.1. L'oggetto del servizio è la fornitura da parte di Vianova al Cliente del Servizio Dominio, ovvero delle operazioni di registrazione, trasferimento e mantenimento dei domini internet richiesti dal Cliente, di seguito indicato Servizio.

## 2. Condizioni di fornitura del Servizio

- 2.1. Le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio sono descritte nell'Offerta Vianova.
- 2.2. Le regole e i requisiti per l'assegnazione dei domini di primo livello (top-level domain, abbreviato in "TLD") vengono dettate dagli enti competenti.
- 2.3. A titolo di esempio, per i domini italiani (ad es. azienda.it) si applicano le condizioni dell'ente Registro.it, consultabili presso il sito <https://www.nic.it/it/doc/2015/assegnazione-e-gestione-dei-nomi-dominio-nel-cctldit-regolamento-versione-71-formato-pdf><https://www.nic.it/it/doc/2015/assegnazione-e-gestione-dei-nomi-dominio-nel-cctldit-regolamento-versione-71-formato-pdf>.

- 2.4. Vianova agisce da mediatore tra il Cliente e l'ente di assegnazione del TLD e non esercita alcuna influenza sull'attribuzione dei domini.

### 3. Documentazione

- 3.1. Il Servizio è attivabile dal momento della ricezione del modulo "Dominio" firmato dal Cliente, con le caratteristiche indicate nello stesso.

### 4. Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente

- 4.1. Il Cliente si impegna:
  - a. a garantire che i dati personali comunicati per l'esecuzione del Servizio siano corretti, aggiornati e veritieri;
  - b. a comunicare immediatamente a Vianova di volta in volta qualsiasi cambiamento dei dati forniti;
  - c. a consultare le regole e i requisiti richiesti dall'ente di assegnazione del TLD. Ciò vale in particolare modo per autorizzazioni, licenze, altri permessi o nulla osta da parte di enti pubblici di controllo o di sorveglianza e simili.
- 4.2. In caso di inosservanza di quanto sopra, Vianova si riserva il diritto di sospendere il Servizio.
- 4.3. In tal caso il Cliente, a seguito di segnalazione da parte di Vianova, dovrà provvedere immediatamente ad eliminare le cause della contestazione o a fornire idonea documentazione provante il pieno rispetto della normativa vigente.

### 5. Durata e recesso

- 5.1. Il Servizio ha durata annuale e alla scadenza verrà automaticamente rinnovato per tutta la durata del Contratto Vianova sottoscritto.
- 5.2. In caso di risoluzione del rapporto contrattuale o di disdetta del Servizio, Vianova provvederà ad inoltrare richiesta di sblocco del dominio presso l'ente competente, successivamente il dominio tornerà ad essere disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

### 6. Privacy

- 6.1. È facoltà del Cliente rendere pubblici i dati del Titolare del dominio, tramite interrogazione Whois, indicando la scelta nell'apposita sezione del modulo "Dominio".
- 6.2. A seguito della richiesta di oscuramento, rimarranno comunque visibili tramite interrogazione Whois alcuni dati definiti obbligatori dell'ente di assegnazione del TLD.

## Servizio Colocation

### 1. Oggetto del Servizio

- 1.1. L'oggetto del Contratto è la fornitura da parte di Vianova al Cliente del servizio di Colocation, ovvero di spazi tecnologicamente attrezzati in armadi presenti nei Data Center di Vianova e di servizi di connettività, alimentazione e condizionamento, affinché il Cliente vi possa installare i propri apparati.
- 1.2. Il Cliente può inoltre installare eventuali ulteriori apparati messi a disposizione in comodato d'uso da Vianova.

## 2. Attivazione e fatturazione

- 2.1. Per attivazione del Servizio si intende la predisposizione di armadi dedicati per l'installazione degli apparati da parte del Cliente.
- 2.2. Il Servizio è attivato entro 30 (trenta) giorni solari dalla conclusione del Contratto.
- 2.3. Resta inteso che il Cliente dovrà provvedere a propria cura e spese a installare nel Data Center i server e/o gli apparati, propri o noleggiati da terze parti, all'interno degli armadi a lui riservati.
- 2.4. Vianova, dopo aver ultimato la predisposizione degli armadi, comunicherà al Cliente la prima data utile per l'installazione degli apparati e potrà fatturare il servizio dalla data di installazione o comunque trascorsi 15 (quindici) giorni dopo la prima data utile comunicata al Cliente.

## 3. Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente

- 3.1. Il Cliente si impegna a:
  - a. utilizzare il servizio per i soli usi consentiti dalla legge;
  - b. garantire che i dati personali comunicati per l'integrale esecuzione del Servizio siano corretti, aggiornati e veritieri, tali da consentire l'individuazione della sua vera identità;
  - c. essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati nei propri server o apparati e assumersene i relativi costi;
  - d. osservare le istruzioni tecniche impartite da Vianova circa l'impiego dell'hardware e del software affinché il Servizio venga utilizzato in modo corretto e appropriato;
  - e. rispettare le condizioni tecniche, ambientali e di sicurezza indicate nel documento "Regolamento di accesso al Data Center", da ritenersi parte integrante e sostanziale del Contratto e consegnato in occasione del primo accesso al Data Center;
  - f. rimuovere dal Data Center attrezzature, imballi e eventuali altri materiali residui, al termine delle attività di installazione;
  - g. utilizzare apparati non difettosi, dotati di certificazione CE, ventilazione posteriore e adeguati all'inserimento in armadi con unità rack da 19";
  - h. utilizzare apparati bi-alimentati per poter beneficiare della ridondanza energetica del servizio o, in alternativa, dotarsi di apparati ATS forniti in comodato d'uso da Vianova;
  - i. manlevare e tenere indenne Vianova da qualunque responsabilità in caso di denunce, azioni legali, azioni amministrative o giudiziarie, perdite o danni (incluse spese legali) scaturite dall'uso illegale o non conforme del Servizio;
  - j. manlevare e tenere indenne Vianova da ogni e qualsiasi pretesa avanzata da terzi per le ipotesi di danno che siano stati arrecati dal Cliente, sia dagli apparati da questi gestiti, in occasione dell'accesso al Data Center;
  - k. conservare e custodire, con la dovuta diligenza, gli apparati e gli accessori detenuti in comodato d'uso, per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento della riconsegna degli stessi;
  - l. non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da Vianova, sugli apparati detenuti in comodato d'uso;
  - m. risarcire Vianova per gli eventuali danni arrecati ai propri apparati o di terzi;
  - n. riconoscere di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio o a lui direttamente o indirettamente riferibili.
- 3.2. Il Cliente assume i rischi per manomissione, distruzione, perimento, smarrimento, furto ed in generale per la perdita di disponibilità degli apparati concessi in comodato d'uso.
- 3.3. Il Cliente a tal fine dovrà autonomamente provvedere a stipulare apposita assicurazione con oneri a suo esclusivo carico.

- 3.4. Durante la vigenza del Contratto Vianova non controlla, né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso gli apparati ospitati nei propri Data Center, ovvero non controlla né sorveglia le informazioni, i dati o i contenuti immessi dal Cliente o da suoi incaricati o collaboratori; in ogni caso Vianova è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia.

#### 4. Durata, recesso e restituzione apparati

- 4.1. La durata del Servizio non sarà inferiore a 12 (dodici) mesi decorrenti dall'attivazione del servizio.
- 4.2. Alla data di scadenza, a meno che una delle parti non comunichi all'altra formale disdetta, a mezzo raccomandata A/R o PEC, con un anticipo di 30 (trenta) giorni dalla data di scadenza stessa, il Contratto si intende tacitamente rinnovato per un analogo periodo temporale.
- 4.3. In caso di risoluzione del rapporto contrattuale con Vianova o di disdetta del Servizio, oltre alla disattivazione delle funzioni del Servizio, sarà onere del Cliente procedere all'eventuale salvataggio dei dati su diverso supporto prima della data di scadenza pattuita.
- 4.4. In ogni caso, resta inteso che, entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del Contratto, il Cliente sarà tenuto, con preavviso minimo di 48 (quarantotto) ore, a ritirare personalmente i propri apparati installati presso i Data Center di Vianova, rendendo disponibili gli eventuali apparati concessi in comodato d'uso.
- 4.5. Il Cliente prende atto ed accetta che, trascorso tale periodo senza che i propri apparati siano stati ritirati, gli stessi dovranno intendersi definitivamente abbandonati con ogni conseguenza di legge.
- 4.6. Vianova avrà la facoltà di procedere al loro smaltimento o alla soluzione ritenuta più opportuna.

#### 5. Assistenza Tecnica

- 5.1. Il servizio di assistenza tecnica oggetto del presente accordo include esclusivamente le seguenti prestazioni:
- istruzioni tecniche da parte di un NOC Specialist in occasione dell'installazione degli apparati;
  - servizio di help desk telefonico;
  - intervento tecnico limitato a apparati di proprietà di Vianova funzionali all'erogazione dei servizi di alimentazione, connettività e condizionamento o apparati in comodato d'uso forniti al Cliente che sarà eseguito secondo i seguenti termini massimi:
  - in caso di guasto bloccante, 8 (otto) ore lavorative successive alla segnalazione, salvo diverso accordo con il Cliente;
  - in caso di guasto non bloccante, 24 (ventiquattro) ore lavorative successive alla segnalazione, salvo diverso accordo con il Cliente.
  - prove e controlli necessari per il ripristino del funzionamento dei servizi di alimentazione, connettività e condizionamento e di eventuali apparati in comodato d'uso forniti al Cliente.
- 5.2. Tutte le prestazioni non espressamente riportate nell'elenco sopraindicato sono escluse dal servizio di assistenza tecnica compreso nell'importo mensile del Servizio.
- 5.3. Il Cliente si obbliga a comunicare le richieste di assistenza tecnica a Vianova attraverso il numero del Servizio Clienti o inviando una richiesta alla casella di posta elettronica [info@welcomeitalia.it](mailto:info@welcomeitalia.it), fermo restando che il mancato pagamento dei canoni mensili comporterà la sospensione del Servizio con conseguente interruzione dei servizi di connettività e alimentazione degli armadi dedicati in oggetto.
- 5.4. Durante la vigenza del Contratto Vianova garantirà al Cliente la manutenzione degli impianti e l'assistenza del proprio personale tecnico 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, limitatamente alla connettività, alimentazione e condizionamento degli apparati di proprietà del Cliente o da questi

noleggiate da terze parti, nonché in relazione a eventuali apparati forniti da Vianova in comodato d'uso.

- 5.5. In nessun caso Vianova interverrà sugli apparati di proprietà del Cliente o da questi noleggiati, salvo i casi in cui tale intervento non sia necessario per evitare o limitare danni alle infrastrutture di proprietà di Vianova o di terzi.
- 5.6. In caso di riparazioni, interventi o manomissioni sugli apparati in comodato d'uso da parte di persone diverse dai tecnici di Vianova, quest'ultima sarà esonerata da ogni responsabilità ed obbligo di assistenza.
- 5.7. Sono escluse dal presente accordo le spese sostenute da Vianova, che verranno quindi regolarmente fatturate, a seguito di interventi causati dalle seguenti circostanze:
  - a. uso improprio delle apparecchiature in comodato d'uso;
  - b. inosservanza delle norme tecniche, ambientali e di sicurezza.

## 6. Accesso al Data Center e interventi da remoto

- 6.1. Il Servizio consente al Cliente di effettuare l'accesso al Data Center di Vianova o di richiedere un intervento da remoto, secondo le seguenti specifiche:
  - a. il Cliente ha diritto ad accessi illimitati al Data Center, previa prenotazione con 2 (due) ore di preavviso, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00, nel rispetto delle condizioni indicate nel "Regolamento di accesso al Data Center";
  - b. a tal fine Vianova fornirà alla persona fisica incaricata dal Cliente e previamente comunicata, un badge dedicato per l'apertura dei propri armadi;
  - c. Vianova, su specifica richiesta del Cliente, avvalendosi dei propri tecnici potrà effettuare interventi di reset o reboot di apparecchiature e ogni altra attività di "monitoraggio visivo", entro 2 (due) dalla richiesta, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00;
  - d. tutti gli accessi al Data Center e gli interventi effettuati dai tecnici di Vianova, al di fuori dell'orario sopra indicato, saranno oggetto di apposita fatturazione.

## 7. Privacy e riservatezza

- 7.1. Una volta avuto accesso al Servizio, il Cliente è l'unico titolare, ai sensi del d.lgs. 196/03 e successive modifiche, del trattamento degli eventuali dati immessi negli apparati per tutta la durata del Contratto.
- 7.2. Vianova non avrà alcun accesso, né tratterà in alcun modo, i dati presenti sui server e sugli apparati nella disponibilità del Cliente.
- 7.3. Le Parti si impegnano in modo reciproco a non divulgare e non rendere in alcun modo disponibili a terzi ogni dato o informazione conosciuta o gestita in relazione alle attività per l'esecuzione del Servizio (ivi compreso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, qualsiasi informazione, dato, conoscenza, ritrovato, brevettato e brevettabile, know-how, e, in generale, qualsiasi notizia, disegno, documento, supporto magnetico, o campione o materiale prodotto, di natura tecnica, economica, commerciale, amministrativa che non sia già di pubblico dominio) in assenza di specifico consenso scritto.
- 7.4. La divulgazione di tali informazioni riservate costituisce grave inadempimento del presente contratto e dà diritto alla Parte danneggiata di risolvere lo stesso Contratto e di essere risarcita dei conseguenti danni.

## 8. Rinvio

- 8.1. Per tutto quanto non espressamente ivi disciplinato, si applicano al Servizio di Colocation le condizioni generali di fornitura dei servizi Vianova.

## Servizi di rete mobile

### 1. Definizioni

I termini, utilizzati in forma singolare o plurale, hanno i seguenti significati:

- **Abbonamento:** modalità contrattuale che prevede il pagamento dei servizi Vianova Mobile in post-pagato e l'applicazione della Tassa di Concessione Governativa (TCG).
- **Area Clienti:** area dedicata in cui il Cliente può gestire i servizi e le soglie relative alle proprie Carte SIM attraverso SIM Manager
- **Apparato:** telefono cellulare/smartphone, dotato o meno di tecnologia Near Field Communication (NFC), la PC Card/Internet key o il computer portatile, da utilizzare in mobilità, omologato per la connessione con la Rete che, associato alla Carta SIM, consente la fruizione del servizio Vianova Mobile da parte del Cliente. L'Apparato potrà anche non essere di proprietà del Cliente.
- **Carta SIM (o SIM):** carta a microprocessore, compresa la categoria delle eSIM, rilasciata al titolare del Contratto e contraddistinta da un numero seriale che rende possibile l'accesso ai servizi Vianova Mobile.
- **Cliente:** la persona fisica o giuridica, pubblica o privata, che richiede l'attivazione di Vianova Mobile per sé e/o per l'Utilizzatore Finale per assolvere ad esigenze di comunicazione nell'ambito della propria attività imprenditoriale, professionale ovvero istituzionale.
- **Codice PIN (Personal Identity Number):** codice personale associato alla Carta SIM del Cliente che permette l'accesso a tutte le funzioni abilitate sulla scheda.
- **Codice PUK (Personal Unblocking Key):** codice non modificabile che serve per sbloccare la Carta SIM a seguito dell'errata digitazione del codice PIN per 3 volte di seguito.
- **Credito Disponibile:** è il credito a disposizione del Cliente per l'acquisto dei servizi Vianova Mobile; tale ammontare è unico e utilizzabile da tutte le Carte SIM attive.
- **Credito Residuo:** è l'ammontare, pagato e non utilizzato dal Cliente, che residua al momento della cessazione del Contratto, al netto dell'importo eventualmente addebitato per la prestazione di Trasferimento del Credito Residuo.
- **Codice IMEI (International Mobile Equipment Identity):** codice seriale di 15 cifre necessario per identificare e registrare univocamente l'Apparato sulla Rete.
- **Offerta Vianova:** il documento che riporta le caratteristiche tecniche di Vianova Mobile e i relativi termini e condizioni di fornitura, ivi incluse le condizioni economiche.
- **Mobile Number Portability (MNP):** il servizio di portabilità della propria numerazione telefonica, utilizzata con il precedente operatore, sulla Carta SIM Vianova.
- **Rete:** sistema di telecomunicazioni radiomobili (network) tramite il quale viene fornito il servizio Vianova Mobile.
- **Ricarica:** erogazione del credito in favore del Cliente con fatturazione a cadenza mensile.
- **Ricarica Automatica:** opzione di Ricarica che, al raggiungimento della soglia impostata, prevede l'erogazione del credito indicato dal Cliente per l'acquisto dei servizi a consumo. Nel caso dell'attivazione di profili a pacchetto, la Ricarica automatica prevede un addebito mensile pari all'ammontare dei pacchetti acquistati dal Cliente.
- **Ricaricabile:** modalità contrattuale che prevede l'acquisto dei servizi Vianova Mobile attraverso Ricarica.

- **Roaming Internazionale:** abilitazione del Cliente all'utilizzo dei servizi Vianova Mobile fuori dei confini italiani, attraverso l'utilizzo della Rete di gestori esteri.
- **SIM Manager:** la denominazione dell'applicazione che consente al Cliente e suoi incaricati di gestire le Carte SIM nella specifica sezione dell'Area Clienti.
- **Tassa di concessione governativa (TCG):** tassa di concessione governativa sul servizio radiomobile pubblico terrestre di comunicazione in Abbonamento di cui all'art. 21 della Tariffa annessa al D.P.R. 26 Ottobre 1972, n. 641.
- **Traffico:** comunicazione voce e dati, trasmessa sulla Rete ed effettuata tramite la Carta SIM, nonché comunicazione ricevuta dal Cliente qualora sia previsto l'addebito al chiamato.
- **Uso Pattuito:** l'utilizzo di Vianova Mobile secondo le indicazioni precisate nell'articolo 15 del presente Contratto.
- **Utilizzatore Finale:** la persona fisica legata al Cliente da un rapporto di lavoro subordinato, di collaborazione professionale e/o commerciale che utilizza Vianova Mobile richiesto dal Cliente.
- **Vianova Mobile:** il servizio di comunicazione mobile e personale, in tecnica digitale, descritto nell'Offerta Vianova.

## 2. Proposta contrattuale

- 2.1. Salvo quanto previsto nel successivo paragrafo, il Contratto, anche in caso di mancata accettazione espressa, si intenderà concluso al momento dell'attivazione di Vianova Mobile da parte di Vianova.
- 2.2. Il Cliente potrà attivare il Contratto attraverso le funzionalità presenti nell'Area Clienti.

## 3. Documentazione e allegati

- 3.1. Il Cliente, se persona fisica, e i rappresentanti legali di persone giuridiche, devono fornire la documentazione attestante la propria identità e sono responsabili della veridicità, completezza e congruenza della documentazione e delle informazioni fornite.
- 3.2. Il Cliente si obbliga, inoltre, a comunicare prontamente a Vianova qualunque variazione relativa alle informazioni fornite al momento della stipula del Contratto tramite comunicazione scritta e, in particolare, qualsiasi variazione inerente i dati relativi al rappresentate legale, alla residenza e/o al domicilio e/o alla sede legale e/o altra sede.

## 4. Corrispettivi

- 4.1. Il Cliente sarà tenuto a corrispondere a Vianova gli importi del profilo commerciale prescelto.
- 4.2. Il contributo iniziale per l'attivazione di ciascuna Carta SIM sarà rateizzato in 12 mesi.
- 4.3. Se prima di tale periodo dovesse intervenire un evento interruttivo del Contratto (es. recesso, risoluzione ecc.), Vianova fatturerà il contributo iniziale ancora dovuto in un'unica soluzione.

## 5. Ricarica e utilizzo del Credito Disponibile

- 5.1. Il Cliente richiede espressamente che l'offerta Ricaricabile sia attivata con Ricarica Automatica.
- 5.2. Al momento dell'attivazione di Vianova Mobile, al Cliente sarà ricaricato un importo per ogni Carta SIM, in aggiunta alla Ricarica necessaria all'acquisto degli eventuali servizi prescelti.
- 5.3. L'ammontare ricaricato andrà ad alimentare il Credito Disponibile che potrà essere utilizzato da tutte le Carte SIM, nei limiti delle soglie eventualmente impostate.

- 5.4. In particolare il Cliente, attraverso SIM Manager, potrà controllare e gestire il Traffico effettuato da ogni SIM, fissando in autonomia le soglie di spesa per ciascuna di esse attraverso l'apposita funzionalità dell'Area Clienti.
- 5.5. Qualora il Credito Disponibile fosse inferiore alla soglia minima fissata, il Cliente acconsente espressamente ad effettuare Ricariche Automatiche dell'importo indicato nell'Area Clienti.
- 5.6. Il Cliente sarà aggiornato dell'avvenuta Ricarica.
- 5.7. Il funzionamento della Ricarica Automatica sarà sospeso in caso di mancato pagamento delle fatture.
- 5.8. L'assenza di Credito Disponibile non permette la fruizione di Vianova Mobile.

## 6. Fatturazione

- 6.1. La fatturazione di Vianova Mobile è su base mensile e sarà resa disponibile nella propria Area Clienti.
- 6.2. La TCG, prevista solo per il profilo in Abbonamento, sarà fatturata anticipatamente.

## 7. Roaming Internazionale UE ed extra UE

- 7.1. Il Cliente potrà utilizzare i Servizi (voce, dati, sms) in roaming nei Paesi membri dell'Unione Europea (UE) e in Islanda, Lichtenstein e Norvegia (Roaming Internazionale UE), alle condizioni del proprio profilo nazionale nell'ambito di viaggi occasionali (Roaming-Like-At-Home, "RLAH"). Tale utilizzo è soggetto ai limiti sotto indicati ed è subordinato all'osservanza delle politiche di corretto utilizzo e del legame stabile con l'Italia (da dimostrare su eventuale richiesta di Vianova) ai sensi del Regolamento Europeo 2016/2286, parametri previsti per prevenire abusi e utilizzi anomali.
- 7.2. Per accedere a quanto sopra indicato, il Cliente deve soddisfare almeno uno dei seguenti requisiti:
  - a. sia abitualmente residente in Italia;
  - b. abbia legami stabili con l'Italia che comportino una presenza frequente e consistente sul territorio italiano.
- 7.3. In aggiunta, per poter usufruire del RLAH, non dovranno avverarsi le seguenti condizioni: a) utilizzo in roaming contestuale o sequenziale di più Carte SIM di cui il Cliente è titolare; b) lungo periodo di inattività della Carta SIM associato a periodi di uso preponderante o esclusivo in roaming in ambito UE, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi; c) consumo in roaming in ambito UE prevalente rispetto al consumo nazionale o presenza prevalente in altri Stati membri dell'Unione Europea, in un arco temporale di 4 (quattro) mesi.  
Nel caso in cui Vianova rilevi una delle condotte di cui ai punti a), b) o c), l'intero traffico (voce, dati e sms) sarà tariffato al prezzo previsto per l'extra soglia in roaming in ambito UE (consultabile su [questa pagina](#) nella sezione dedicata ai profili mobili).
- 7.4. In assenza delle condotte di cui ai punti a), b) o c), il superamento delle soglie massime di traffico utilizzabile in UE determinerà comunque l'applicazione delle condizioni economiche pubblicate in [questa pagina](#) e definite sulla base di quanto previsto dalla Regolamentazione Europea.
- 7.5. Previa autorizzazione da parte dell'AGCOM ed in conformità a quanto disposto dall'articolo 6 quater, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 531/2012, Vianova si riserva di applicare un sovrapprezzo ai servizi in roaming nei paesi dell'Unione Europea. Le condizioni complete sono pubblicate in [questa pagina](#) dedicata ai profili mobili.

## 8. Soglie e alert

- 8.1. Al fine di garantire un adeguato controllo dei costi sul traffico dati in Roaming Internazionale, il Cliente fissa una soglia di spesa massima per ogni SIM attraverso la propria Area Clienti al momento dell'abilitazione del servizio Roaming Internazionale.
- 8.2. Vianova informa il Cliente quando il servizio dati in Roaming Internazionale abbia raggiunto l'80% della soglia impostata.
- 8.3. Il Cliente può chiedere, gratuitamente, l'interruzione o la riattivazione dell'invio di tali notifiche.

## 9. Codici PIN e PUK

- 9.1. Contestualmente alla consegna delle Carte SIM, saranno comunicati al Cliente – in via riservata – i Codici PIN e PUK associati alle stesse SIM.
- 9.2. Il Cliente sarà responsabile della custodia e gestione di quanto a lui consegnato e comunicato.

## 10. Modalità di utilizzo e limitazioni della Carta SIM

- 10.1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare la Carta SIM unicamente mediante gli Apparati in modo lecito e senza abusi, nel rispetto delle leggi vigenti, esclusivamente nell'ambito della propria attività professionale o imprenditoriale per assolvere le esigenze di comunicazione propria e degli Utilizzatori Finali.
- 10.2. La Carta SIM non potrà essere utilizzata in dispositivi diversi dall'Apparato quali, a mero titolo esemplificativo, modem gsm, gsm boxes, gsm gateways, SIM box, per funzionalità traffico M2M e simili o effettuare una connessione fisica, logica o informatica della Carta SIM con software, diverso da quello fornito da Vianova, o hardware che possano permettere attività di trasformazione, raccolta, terminazione, riorganizzazione o superamento del profilo standard di traffico.
- 10.3. Il Cliente non potrà rivendere traffico a terzi.
- 10.4. In tali ipotesi, ferma la facoltà di risoluzione del Contratto, Vianova si riserva la possibilità di sospendere immediatamente il servizio Vianova Mobile senza preavviso, ai sensi del successivo articolo 20, qualora il Cliente faccia o consenta l'uso improprio rappresentato in questo articolo.

## 11. Obblighi e responsabilità dell'uso della Carta SIM

- 11.1. Il Cliente si obbliga ad utilizzare la Carta SIM con cura e diligenza al fine di mantenerne l'integrità e permetterne il corretto funzionamento.
- 11.2. Il Cliente informa gli Utilizzatori Finali in merito alle disposizioni di cui al presente articolo garantendone il rispetto; in ogni caso, il Cliente manterrà Vianova indenne da ogni utilizzo illecito della Carta SIM da parte sua o degli Utilizzatori Finali.

## 12. Riparazione, sostituzione e cambio della Carta SIM

- 12.1. Nel caso in cui la Carta SIM consegnata al Cliente risulti difettosa, Vianova provvederà alla riparazione o sostituzione in garanzia per eventi occorsi entro 12 mesi dalla relativa consegna, salvo che la difettosità risulti dovuta ad imperizia, negligenza o incuria del Cliente.
- 12.2. Ferma restando la garanzia di cui al comma che precede, in tutti i casi in cui risulti necessario o venga richiesto dal Cliente o dall'Utilizzatore Finale il cambio della Carta SIM, Vianova procederà alla sua sostituzione dietro pagamento di un corrispettivo indicato nell'Offerta Vianova.

### **13. Gestione Carte SIM e SIM Manager**

- 13.1. Il Cliente, in virtù dell'utilizzo di SIM Manager, potrà gestire attraverso l'Area Cliente ciascuna Carta SIM, autorizzando per ciascuna un limite massimo di spesa, l'abilitazione ad alcuni servizi (es. Roaming Internazionale) ovvero l'abilitazione/disabilitazione ai servizi Vianova Mobile.

### **14. Utilizzo dell'Apparato**

- 14.1. Il Cliente si impegna a:
- utilizzare la Carta SIM soltanto in Apparati conformi alla normativa vigente e recanti la marchiatura CE;
  - seguire le istruzioni di utilizzo fornite dal costruttore dell'Apparato;
  - non utilizzare l'Apparato, né consentirne l'uso, per effettuare comunicazioni che arrechino molestia, che violino le leggi vigenti ovvero per finalità illecite, abusive o fraudolente;
  - utilizzare la Carta SIM in conformità con quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura e dall'Offerta Vianova.
- 14.2. Il Cliente informa gli Utilizzatori Finali in merito alle disposizioni di cui al presente articolo garantendone il rispetto e mantenendo Vianova indenne da ogni utilizzo illecito dell'Apparato da parte sua o degli Utilizzatori Finali.

### **15. Limitazioni di utilizzo e responsabilità del Cliente**

- 15.1. Ferme le limitazioni sopra rappresentate, il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare Vianova Mobile per fini e con modalità non consentite, illecite o in modo da abusare dell'offerta commerciale descritta nell'Offerta Vianova, e informa gli Utilizzatori Finali in merito alle disposizioni contenute nel presente articolo garantendone il rispetto.
- 15.2. Il Cliente manterrà indenne Vianova da ogni utilizzo del servizio Vianova Mobile non conforme a quanto pattuito da parte sua o degli Utilizzatori Finali.
- 15.3. A partire dal momento dell'attivazione del servizio, tutte le comunicazioni effettuate tramite le utenze assegnate al Cliente si presumono effettuate dallo stesso o con il suo consenso.
- 15.4. Il Cliente si astiene dal porre atti o azioni che si risolvano in una messa in pericolo o in un danno per l'operatività della Rete e a non utilizzare Vianova Mobile in modo da creare turbativa ad altri clienti.

### **16. Garanzia di accesso al servizio dati e di integrità della Rete**

- 16.1. Al fine di garantire a tutti i Clienti il servizio di connettività dati e l'integrità della Rete anche nelle fasce orarie di maggior traffico, Vianova, nel rispetto del principio di parità di trattamento, si riserva la facoltà di introdurre, ove necessario, meccanismi temporanei e non discriminatori di limitazione all'uso delle risorse di rete disponibili, qualora tale uso divenga incompatibile con il diritto di accesso ai servizi di connettività ad internet da parte della generalità dei Clienti.
- 16.2. A tal fine, Vianova potrà limitare la velocità di connessione ad internet (c.d. traffic shaping), intervenendo in via prioritaria sulle applicazioni mobili che determinano un maggior consumo di banda (es. peer-to-peer, file sharing, ecc.), o che superino una determinata quantità di dati (MegaByte/ora) scambiati.

### **17. Furto e smarrimento**

- 17.1. In caso di smarrimento o di furto della Carta SIM, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione attraverso l'utilizzo dell'apposita funzionalità dell'Area Clienti, ovvero attraverso l'invio di comunicazione via email, P.E.C. o fax a Vianova.

- 17.2. Attraverso l'Area Clienti è possibile disabilitare le Carte SIM oggetto di furto o smarrimento.
- 17.3. Rimane inteso che, fino alla comunicazione della denuncia ovvero della disattivazione della Carta SIM, resterà ad esclusivo carico del Cliente il traffico generato da ogni Carta SIM smarrita o sottratta.
- 17.4. In alternativa e a seguito di apposita comunicazione, Vianova provvederà a bloccare le Carte SIM coinvolte ovvero, se tecnicamente possibile, il funzionamento dell'Apparato sulla base del Codice IMEI.
- 17.5. Il Cliente sarà tenuto al pagamento di un corrispettivo per la consegna della nuova Carta SIM.

## **18. Mobile Number Portability (MNP) e Trasferimento del Credito Residuo (TCR)**

- 18.1. Il Cliente potrà mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore mobile chiedendo a Vianova l'attivazione del servizio di portabilità del numero mobile (MNP), che verrà prestato gratuitamente e compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica.
- 18.2. La MNP è disciplinata dall'art. 80 del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e s.m.i e dai regolamenti vigenti in materia, nonché dalle Condizioni Generali di MNP di seguito riportate.
- 18.3. Contestualmente alla MNP, il Cliente può richiedere al precedente operatore anche il TCR ovvero l'accredito dell'ammontare ricaricato e non utilizzato.

## **19. Cessazione di una o più numerazioni telefoniche**

- 19.1. Qualora il Cliente cessasse tutte le Carte SIM Ricaricabili ovvero chiedesse la MNP di tutte le numerazioni verso altro operatore, Vianova provvederà a restituire il Credito Residuo presente al momento della disattivazione dell'ultima Carta SIM.
- 19.2. In tale ipotesi il Contratto non produrrà più i propri effetti dalla data di cessazione dell'ultima utenza e troverà applicazione la previsione successiva relativa al Recesso del Cliente.

## **20. Sospensione del servizio Vianova Mobile**

- 20.1. Vianova si riserva il diritto di sospendere il servizio Vianova Mobile, previa comunicazione anche telefonica, nei casi in cui il Cliente non adempia alle obbligazioni di cui agli articoli 3, 4, 10, 14, 15 e 16. Inoltre, anche a tutela del Cliente, Vianova si riserva il diritto di sospendere il servizio relativo alle singole utenze in caso di utilizzo difforme da quanto previsto dell'art. 15 e, comunque, in caso vi sia fondato sospetto di una qualsiasi attività illecita, abusiva o fraudolenta posta in essere ai danni di Vianova o del Cliente o di terzi e/o nel caso in cui si verificano livelli anomali di traffico.
- 20.2. Nei casi di sospensione, Vianova riattiverà il servizio nei tempi necessari ad eseguire le più opportune verifiche di natura tecnica e giuridica, salvo, comunque, il diritto di risolvere il rapporto ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e di Contratto o di recedere dal medesimo esercitando la facoltà di cui ai successivi articoli 22 e 23.
- 20.3. Durante il periodo di sospensione, Vianova consentirà l'accesso, limitatamente all'ambito nazionale, ai numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118) e al Servizio Clienti (145), salvo che la sospensione derivi da una causa di forza maggiore.
- 20.4. In caso di Abbonamento, Vianova avrà diritto di sospendere il Cliente moroso.
- 20.5. Vianova procederà alla riattivazione entro due giorni lavorativi successivi alla comunicazione da parte del Cliente dell'avvenuto pagamento delle somme ancora dovute e previo accertamento dello stesso.

## 21. Durata del Contratto e Recesso del Cliente

- 21.1. Il presente Contratto entra in vigore all'attivazione dei servizi, così come rappresentato nell'art. 2, e avrà una durata indeterminata.
- 21.2. Il Cliente potrà sempre recedere dal Contratto con comunicazione inviata a Vianova via lettera raccomandata A/R, fax o P.E.C.. Il recesso avrà effetto dalla cessazione delle utenze per le quali il Cliente abbia esercitato il relativo diritto e, in ogni caso, entro 30 giorni dal ricevimento da parte di Vianova della richiesta di recesso.
- 21.3. Alla cessazione del Contratto, qualora il Cliente abbia ancora minuti, dati o SMS inclusi e non consumati, non potrà recuperarli e, analogamente, non avrà diritto al riconoscimento di eventuali bonus previsti.
- 21.4. Qualora al momento della cessazione del Contratto sia presente Credito Residuo e non sia stato richiesto al nuovo operatore il TCR, Vianova provvederà ad accreditare tale importo al netto di eventuali compensazioni.
- 21.5. A seguito dell'accertamento delle somme dovute dal Cliente, comprese quelle spettanti ai gestori esteri per il traffico internazionale, Vianova valorizzerà il traffico nei termini e secondo le specifiche indicate nell'Offerta Vianova e fatturerà al Cliente gli importi dovuti.

## 22. Risoluzione del Contratto

- 22.1. Vianova avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata A/R, fax o P.E.C. qualora il Cliente ritardi o manchi di adempiere anche parzialmente agli obblighi di pagamento di cui all'articolo 4, ovvero non adempia anche ad uno solo degli obblighi previsti a suo carico dagli articoli 3 (non veridicità, incompletezza, incongruenza della documentazione e delle informazioni fornite), 10 (uso della SIM non conforme al Contratto), 14 e 15.
- 22.2. Nelle ipotesi su menzionate, Vianova si riserva la facoltà di richiedere i danni subiti.
- 22.3. Vianova avrà inoltre la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ. qualora il Cliente risulti inadempiente, anche in via parziale, al presente Contratto.

## 23. Recesso di Vianova

- 23.1. Vianova avrà la facoltà di recedere dal Contratto qualora, nell'erogazione del servizio Vianova Mobile, verifichi che il Cliente risulti iscritto nell'elenco dei protesti o sia assoggettato a procedure esecutive ovvero risulti in condizioni tali da porre in pericolo il regolare pagamento dei servizi oggetto del Contratto, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito, oppure il rappresentante legale risulti civilmente incapace.
- 23.2. Il recesso avrà effetto dal momento del ricevimento, da parte del Cliente, della comunicazione inviata a mezzo di raccomandata A/R, fax o P.E.C..
- 23.3. Alla cessazione del Contratto, qualora residuino servizi inclusi non consumati, questi non potranno essere recuperati.

## Mobile Number Portability

Condizioni generali della fornitura della prestazione di portabilità del numero mobile (c.d. "mobile number portability" o "MNP").

## 1. Premesse

- 1.1. Nel caso il Cliente richieda la prestazione di MNP, saranno applicate anche le seguenti Condizioni Generali di Fornitura.

## 2. Definizioni

In aggiunta a quelle indicate nelle Condizioni Generali di Fornitura Vianova, si aggiungono le seguenti definizioni:

- **Operatore Assegnatario (Donor):** l'Operatore al quale è assegnata dai competenti organi amministrativi la numerazione oggetto di richiesta di portabilità;
- **Operatore Cedente (Donating):** l'Operatore che cede il numero. Nel caso di prima portabilità operatore Donor e Donating coincidono;
- **Operatore Ricevente (Recipient):** l'Operatore che acquisisce il Cliente con il numero oggetto di portabilità;
- **Numero Portato:** il numero del Piano di numerazione nazionale per i servizi di comunicazioni mobili e personali (Numero Mobile Station International ISDN Number – MSISDN) acquisito dall'operatore Recipient;
- **Data di Attivazione:** data in cui avviene l'attivazione della numerazione portata da parte dell'Operatore Recipient e la contestuale disconnessione da parte dell'Operatore Donating.

## 3. Oggetto della MNP

- 3.1. Le presenti Condizioni Generali di Fornitura MNP disciplinano il rapporto tra Vianova e il Cliente in merito al Servizio di MNP.
- 3.2. Tale servizio consente al Cliente, senza cambiare il proprio numero telefonico assegnatogli da altro Operatore mobile, di fruire dei servizi Vianova Mobile.
- 3.3. A tal fine il Cliente manifesta la propria inequivoca volontà di interrompere il rapporto contrattuale in essere con l'Operatore Cedente relativamente al numero di telefono da portare e di instaurare un rapporto contrattuale con Vianova con la conseguente attivazione del numero indicato sulla rete mobile di quest'ultima.
- 3.4. Vianova fornirà il servizio MNP avvalendosi anche della collaborazione e delle prestazioni di soggetti terzi.

## 4. Attivazione della MNP

- 4.1. Il Cliente potrà inviare richiesta per attivare la prestazione di MNP a cui andrà allegata copia del proprio documento di identità ovvero di quello del rappresentate legale in corso di validità.
- 4.2. La richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'Operatore Cedente.
- 4.3. Dalla data di attivazione della MNP, il Cliente avrà a disposizione sulla Carta SIM Vianova il numero portato e potrà usufruire di Vianova Mobile.
- 4.4. La MNP dovrà essere successiva alla sottoscrizione di un contratto di Abbonamento ovvero all'attivazione di una Carta SIM Ricaricabile.

## 5. Specifici obblighi di Vianova (Recipient)

- 5.1. Vianova si obbliga in particolare, a:

- a. trasmettere al Donating l'ordine di lavorazione relativo alla richiesta di MNP e, su richiesta documentata del Donating in seguito a contestazioni sulla MNP, copia della relativa documentazione;
  - b. conservare l'originale della richiesta di MNP ricevuta dal Cliente, unitamente alla documentazione relativa;
  - c. non inoltrare al Donating la richiesta di prestazione di MNP, qualora riscontri una condizione ostativa all'attivazione del Cliente secondo quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Fornitura Vianova Mobile.
- 5.2. Secondo gli accordi sulla Portabilità del Numero vigenti tra gli Operatori di telefonia mobile, l'attivazione della MNP avviene entro due giorni lavorativi dall'invio della richiesta al Donating.
- 5.3. Il Cliente prende atto che nel corso delle operazioni per attivazione del servizio MNP potranno verificarsi interruzioni o sospensioni temporanee del servizio in relazione al numero oggetto della richiesta.

## **6. Sospensione, rifiuto, inefficacia e invalidità della richiesta**

- 6.1. La richiesta di attivazione della prestazione di MNP può essere soggetta a sospensione, rifiuto o annullamento. La sospensione della richiesta può avvenire in ipotesi di:
- a. comprovati disservizi tecnici;
  - b. giustificate esigenze di servizio.
- 6.2. Il rifiuto della richiesta può avvenire nei seguenti casi:
- a. non corrispondenza tra codice fiscale/partita IVA e numero da portare nel caso di servizio in abbonamento usufruito presso l'Operatore Donating;
  - b. non corrispondenza tra numero seriale della carta SIM e numero da portare, nel caso di servizio pre-pagato usufruito presso l'Operatore Donating;
  - c. non appartenenza all'Operatore Donating o non correttezza del numero da portare;
  - d. dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti o inesatti;
  - e. disattivazione completa del servizio associato ad un numero MSISDN per ordine dell'Autorità giudiziaria;
  - f. assenza di richiesta dell'identificativo che attesti che il Recipient abbia acquisito la denuncia fatta all'Autorità giudiziaria, in caso di SIM smarrita o rubata;
  - g. numero disattivo da oltre 30 giorni solari.
- 6.3. La richiesta di portabilità sarà annullata nei seguenti casi:
- a. una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero inviata dal medesimo operatore;
  - b. una precedente richiesta di portabilità per lo stesso numero inviata da altro operatore diverso dall'operatore di provenienza. Il rifiuto e la sospensione non precludono un nuovo invio dell'ordine di attivazione del servizio MNP.

## **7. Responsabilità**

- 7.1. Vianova non sarà in alcun modo responsabile in caso di mancata e/o ritardata attivazione della MNP derivante da cause a lei non imputabili, ovvero per circostanze al di fuori del proprio controllo, ivi comprese quelle ascrivibili a condotte di terzi (ad esempio l'Operatore Donor o Donating), nel caso in cui non fosse nelle condizioni di adempiere alle obbligazioni assunte nei confronti del Cliente.
- 7.2. Parimenti Vianova non sarà in alcun modo responsabile in caso di sospensione o interruzione, anche definitiva della attivazione della MNP, ascrivibile a caso fortuito, forza maggiore, o altre ipotesi di legge.

- 7.3. Nei casi appena indicati, Vianova non risponderà per alcuna perdita, danno o lesione, diretta o indiretta, prevedibile o imprevedibile e connessa.

## **8. Trasferimento del Credito Residuo e morosità**

- 8.1. Con l'attivazione della prestazione di MNP, il Cliente potrà incaricare Vianova a richiedere all'Operatore Donating il trasferimento del Credito Residuo presente sulla precedente Carta SIM Ricaricabile; la relativa richiesta è irreversibile.
- 8.2. Il trasferimento del Credito Residuo può essere richiesto solo contestualmente alla portabilità del numero mobile ed è, in ogni caso, subordinato al corretto espletamento della MNP.
- 8.3. L'importo trasferito corrisponderà a quello comunicato dal Donating a Vianova, al netto di traffico omaggio, promozioni, opzioni o meccanismi di autoricarica e delle eventuali spese del servizio contrattualmente previste dall'Operatore Cedente.
- 8.4. Il trasferimento del credito non avverrà in caso di credito nullo o non sufficiente, ossia inferiore agli eventuali costi del servizio richiesti dall'Operatore Cedente.
- 8.5. Il credito comunicato dal precedente operatore e relativo a tutte le Carte SIM portate in Vianova, concorrerà ad alimentare il Credito Disponibile del Cliente.
- 8.6. In alternativa alla richiesta di trasferimento del Credito Residuo, il Cliente può rivolgersi al precedente Operatore e richiedere la restituzione diretta di tale importo secondo le relative condizioni contrattuali.
- 8.7. L'esistenza di eventuali condizioni di morosità o di ragioni di credito derivanti dal rapporto intercorrente tra il Cliente e l'Operatore Donating sono attinenti esclusivamente al precedente rapporto contrattuale.

## **9. Sospensione o interruzione del servizio**

- 9.1. Il Cliente accetta la possibile sospensione o limitazione del servizio Vianova Mobile durante il periodo di tempo strettamente necessario a Vianova e all'Operatore Donating per effettuare tutte le operazioni tecniche per avviare e concludere l'attivazione di MNP.

## **10. Trattamento dei dati personali**

- 10.1. Ai sensi e agli effetti dell'art. 13 del Codice Privacy e degli artt. 13 e 14 del GDPR, Vianova tratterà i dati personali forniti dal Cliente, esclusivamente per le finalità strettamente connesse alla richiesta della prestazione di Mobile Number Portability; il suddetto trattamento è necessario all'esecuzione del Contratto di cui l'interessato è parte (art. 6 lett. b) del GDPR).
- 10.2. Vianova potrà rendere disponibile il presente modulo all'Operatore di provenienza ai sensi dell'articolo 11, comma 5, della delibera 147/11/CIR.
- 10.3. Ad eccezione del paragrafo 16.2, per tutti gli altri elementi dell'informativa si rinvia all'art. 16 delle Condizioni generali di fornitura dei servizi Vianova.

## **11. Assistenza Clienti**

- 11.1. Per informazioni sulla MNP, Vianova assicura al Cliente l'assistenza necessaria tramite il proprio Servizio Clienti (145).

## **12. Trasparenza tariffaria**

- 12.1. Vianova garantisce il servizio di trasparenza tariffaria ai propri Clienti che possono richiedere, in qualsiasi momento, tramite il numero gratuito 456, accesso alle banche dati per la trasparenza

tariffaria recanti l'associazione tra una numerazione telefonica e l'Operatore che al momento dell'interrogazione fornisce il servizio.

### **13. Norme finali**

- 13.1. Per tutto quanto non espressamente disciplinato nelle presenti Condizioni Generali MNP, restano vigenti e si applicano le Condizioni Generali di Fornitura del servizio Vianova Mobile.

rev. 5 – aprile 2021