Sommario

- Condizioni generali di fornitura
  - Trattamento dei dati personali
- Servizi di rete fissa
- Servizio VPN
- Servizio Cloud
- Servizio Backup
- Servizio PEC
- Servizio Mail
- Servizio Hosting
- 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 servizi descritti sul sito www.vianova.it (di seguito "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 servizi, descritti nei documenti Sede, nell'Offerta ovvero scelti dal Cliente attraverso il tool "Configura la tua offerta" (www.vianova.it/configura-offerta-rete-fissa/), attivato dallo stesso nelle apposite sezioni dell'Area Clienti (di seguito Servizi) o acquistato tramite la piattaforma eCommerce.

3. Composizione del Contratto

3.1. Il Contratto è composto dalle presenti Condizioni generali di fornitura, dall'Offerta (compresa quella generata dal tool "Configura la tua offerta"), 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 (trenta) 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 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, su richiesta del Cliente, 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 per le Offerte Vianova Profili, Vianova Connect e Vianova SIP Trunk in abbinamento a Vianova Connect 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; in particolare, Vianova non potrà essere ritenuta responsabile laddove il Cliente decida di utilizzare apparati:

a. privi dell'omologazione o delle autorizzazioni previste dalla normativa vigente;
b. non dotati dei sistemi di sicurezza, hardware o software, o sistemi equipollenti a protezione della rete aziendale del Cliente.

7.3. Vianova non sarà responsabile delle attività di manutenzione e assistenza sugli apparati necessari per il funzionamento dei Servizi, se non concessi al Cliente a titolo di noleggio.

7.4. Vianova non potrà essere ritenuta responsabile del mancato utilizzo di idonei sistemi di cifratura per il transito delle chiamate sulla rete internet da parte del Cliente (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, il protocollo TLS).

7.5. Vianova non sarà responsabile di interruzioni, ritardi e malfunzionamenti nell'erogazione dei Servizi derivanti da inadempimenti del Cliente, da fatti afferenti a terzi (compresi i proprietari di infrastruttura wholesale, i terzi fornitori di connettività in caso di sottoscrizione dell'Offerta Vianova SIP Trunk), da leggi o regolamenti applicabili, ivi compresi quelli in materia di sicurezza, prevenzione incendi, antinfortunistica.

7.6. 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. Fermo quanto previsto dagli articoli 1463 e ss. c.c., per forza maggiore si intende ogni evento o circostanza o combinazione di eventi e/o circostanze, fuori dal controllo di Vianova, che non poteva essere dalla stessa evitato, facendo ricorso a diligenza, prudenza e perizia di un operatore ragionevole e prudente, e che abbia come effetto diretto quello di impedire di adempiere in tutto o in parte alle proprie obbligazioni. A titolo esemplificativo e non esaustivo, si indicano di seguito taluni eventi o circostanze di forza maggiore: guerra e/o altre ostilità, invasione, atti di terrorismo, mobilitazione, confisca o embargo; ribellione, rivoluzione, insurrezione, colpo di Stato e guerra civile; sommossa, tumulto, disordine, sciopero generale o altre azioni in campo industriale ad eccezione di quanto abbia carattere meramente aziendale o locale; terremoto o altre calamità naturali; disposizioni e pronunce dell'autorità giudiziaria e/o amministrativa, delle amministrazioni degli enti locali e/o di ogni altro soggetto legittimato, che inibiscano l'inizio e/o la prosecuzione di lavori o altra attività; mancato ottenimento, o sospensione, dei necessari permessi e/o autorizzazioni, anche tecniche o di accesso alle infrastrutture, da parte di persone fisiche o giuridiche, pubbliche o private.

7.7. 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.

7.8. La disponibilità e il funzionamento dei Servizi sottoscritti dal Cliente sono soggetti alle condizioni previste nella sezione "Limitazioni" presenti sul sito www.vianova.it in relazione a ciascuna Offerta.

7.9. Vianova non potrà inoltre essere ritenuta responsabile per la limitazione dei Servizi in esecuzione di ordini di inibizione all'accesso a determinate risorse provenienti dalle competenti Autorità (es. AGCom, CONSOB, Agenzia Dogane e Monopoli, IVASS, ecc.), nel rispetto e in applicazione di specifiche previsioni normative e relative disposizioni attuative.

7.10. Vianova non potrà essere ritenuta responsabile dei danni diretti o indiretti causati al Cliente e/o a terzi derivanti dalle ipotesi sopra indicate; analogamente, per tali fattispecie, il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne Vianova da ogni e qualsivoglia pretesa avanzata da terzi nei loro confronti.

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. 206/2005 (Codice del Consumo), recedere con comunicazione inviata per raccomandata A.R. o PEC 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, se già avvenuti.

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. 307/23/CONS, il Cliente potrà recedere, senza penalità, mediante raccomandata A.R. o PEC 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 e comunicazioni 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 dei Servizi.

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 c.c.

9.9. Ai fini della fruizione dei Servizi, il Cliente è tenuto a comunicare a Vianova i propri dati personali, aziendali e sociali in modo veritiero, corretto e completo, assumendosi la completa responsabilità derivante dalla inesattezza, non veridicità e incompletezza dei dati medesimi.

9.10. Il Cliente sarà, pertanto, responsabile di qualsiasi danno arrecato a Vianova e/o a terzi in dipendenza dell'inesattezza, non veridicità e incompletezza dei dati comunicati con impegno a manlevare Vianova da qualsiasi pretesa di terzi.

9.11. Vianova si riserva la facoltà di non attivare, di sospendere e/o di interrompere i Servizi in qualsiasi momento qualora i dati comunicati dal Cliente risultino errati, falsi e/o incompleti.

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. Comunicazione di variazioni dei servizi in corso di erogazione, preavviso e termine di recesso

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 Vianova informerà il Cliente con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, con conseguente diritto del Cliente di recedere dal contratto entro 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della suddetta comunicazione.

11.3. Il Cliente potrà recedere dal presente Contratto inviando specifica comunicazione a mezzo raccomandata A.R. o PEC.

11.4. In caso di recesso completato entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente si applicano le precedenti condizioni contrattuali per i servizi usufruiti sino alla data di disattivazione degli stessi.

11.5. In caso di recesso completato oltre il 31° (trentunesimo) giorno, si applicano al Cliente, per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le condizioni contrattuali stabilite a partire dalla data della modifica.

11.6. Le comunicazioni al Cliente inerenti al presente articolo dovranno avere forma scritta e potranno essere effettuate unitamente alle fatture, a mezzo fax, PEC, mediante Area Clienti o mediante documento informatico oppure, per le utenze mobili, tramite SMS 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/A – 55054 Massarosa (LU), PEC info@pec.vianova.it, fax 05844244201 ovvero all'indirizzo di posta elettronica info@vianova.it.

12.2. Vianova invierà ogni comunicazione agli indirizzi riportanti dal Cliente nell'intestazione del Contratto ovvero aggiornati nell'apposita sezione dell'Area Clienti.

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, e-mail 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, 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 a:

- la 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)
- la 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

i. 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 di Servizi simili a quelli sottoscritti dal Cliente. In relazione all'art. 130, comma 4 richiamato, Vianova utilizza le coordinate di posta elettronica fornite dall'interessato nel Contratto per fini di vendita di Servizi analoghi a quelli oggetto dello stesso contratto, salvo che l'interessato non rifiuti tale uso,

inizialmente o in occasione di successive comunicazioni. Inoltre, per formulare una comunicazione che sia vicina ai propri Clienti, Vianova analizza, senza procedure automatizzate e 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@vianova.it;

ii. dalla somministrazione di questionari di gradimento ai Clienti, per finalità di valutazione della qualità dei servizi erogati e del livello di soddisfazione degli stessi. A tal fine, i Clienti potranno essere contattati da Vianova tramite posta elettronica per la partecipazione a indagini di customer satisfaction;

iii. dalla necessità o comunque opportunità di conoscere l'apertura delle comunicazioni inviate per finalità di servizio o per l'adempimento di obblighi normativi, ad esempio, alcune comunicazioni relative all'attivazione e alla fruizione dei servizi Vianova, nonché quelle volte a informarti su incidenti di sicurezza, minacce informatiche o frodi;

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 fornire le informazioni necessarie per la conclusione della proposta contrattuale (base giuridica è l'art. 6, lett. b) del GDPR) (finalità precontrattuali);

d. per comunicare e/o inviare, anche con modalità automatizzate, materiale pubblicitario, informativo e informazioni commerciali 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 diretto). Le comunicazioni tramite posta elettronica contengono tecnologie di tracciamento (c.d. *tracking pixel*), che consentono di rilevare l'apertura dei messaggi, monitorare le interazioni con i collegamenti presenti al loro interno, misurare l'efficacia delle comunicazioni, individuare i contenuti di maggiore interesse per i destinatari e, ove previsto, personalizzare le successive comunicazioni commerciali.;

e. per comunicare i dati ai partner commerciali (es. Partner) 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 dei partner commerciali);

Inoltre, il Titolare si riserva di utilizzare i dati forniti nel caso gli stessi fossero necessari per tutelare i propri interessi nelle sedi giudiziarie e amministrative.

16.3. Comunicazione dei dati

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, per garantire la sottoscrizione dei contratti e l'erogazione dei servizi Vianova, fornire il necessario supporto tecnico ed operativo e, eventualmente, per le comunicazioni di marketing.

L'ambito di comunicazione dei dati sarà quello strettamente necessario all'esecuzione dell'incarico da noi conferito alle categorie di soggetti terzi sopraindicati e sempre nell'ambito delle finalità elencate.

Nel caso in cui i dati trattati siano trasferiti anche in altri paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo, Vianova assicura che il trattamento dei dati personali da parte di questi soggetti a cui vengono trasferiti avviene nel rispetto del Regolamento Europeo 679/2016, il tutto sempre in conformità dei principi indicati all'art. 45 del GDPR 2016/679 relativamente alla sussistenza di una decisione di adeguatezza da parte

della Commissione Europea, o in assenza di tali decisioni in ottemperanza all'art. 46 relativo al trasferimento in presenza di garanzie adeguate o in ottemperanza all'art 49.

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

Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lett. a) e c) art. 16.2 è necessario, rispettivamente, all'esecuzione del contratto e delle misure precontrattuali e, nel caso di mancata comunicazione, Vianova non avrà la possibilità di erogare le prestazioni oggetto del Contratto di cui l'interessato è parte, né la relativa assistenza, ovvero di dar seguito alla richiesta precontrattuale dell'interessato.

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.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui alle lett. d) ed e) art. 16.2, invece, è facoltativo e l'eventuale rifiuto impedirà a Vianova l'invio di comunicazioni commerciali (ad esclusione dell'applicazione dell'art. 130, comma 4 Codice Privacy) o la comunicazione ai propri partner per finalità commerciali di tali 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

I dati saranno trattati sia in modalità cartacea che in modalità elettronica e/o automatizzata, direttamente e/o tramite i soggetti terzi sopra indicati.

I dati potranno essere elaborati e organizzati in banche dati.

16.6. Periodo di conservazione

I dati personali sono cancellati decorsi 10 anni dalla cessazione del contratto ovvero dall'ultimo rapporto con il Cliente (es. fattura o invio ordine) e, nel caso di mancato perfezionamento della proposta contrattuale, decorsi 36 mesi dalla ricezione della stessa;

Per l'espletamento degli obblighi legali, il periodo di conservazione è prescritto dalla legge, mentre per le finalità di marketing è di 24 (ventiquattro) mesi.

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@vianova.it e PEC info@pec.vianova.it.

16.8. In base all'art. 37 del GDPR, Vianova ha designato Responsabile della Protezione dei Dati la società Aksilia srl, Corso di Porta Vittoria, 28, Milano. Il contatto del Responsabile della Protezione dei Dati è dpo@vianova.it – PEC dpo.consilia.srl@pec.it.

16.9. Diritti dell'interessato

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.

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:

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.

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.).

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.

È onere del Cliente conservare i dati degli Utilizzatori Finali e abbinarli alle Carte SIM assegnate a ciascuno di essi.

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

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.

16.12. Fatturazione in chiaro

Vianova, per i servizi di rete fissa, fornirà la fatturazione dettagliata "in chiaro", ossia riportando tutte le cifre delle numerazioni chiamate, come previsto dall'Autorizzazione Generale Garante Privacy 13 marzo 2008, salvo specifica richiesta contraria da parte del Cliente.

Sarà esclusiva cura del Cliente informare gli utilizzatori dell'utenza che la fatturazione perverrà completa di tutti i numeri chiamati relativi alle comunicazioni documentate nella fatturazione dettagliata.

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.

18. Rinuncia alla tutela del consumatore

18.1. Qualora il Cliente sia una microimpresa, una piccola impresa o un'organizzazione senza scopo di lucro, rinuncia espressamente alla tutela prevista dagli artt. 98-quaterdecies (informazioni contrattuali), 98-septiesdecies, comma 1 (durata massima dei contratti e diritto di recesso), e 98-noviesdecies (offerte a pacchetti), del Codice delle Comunicazioni Elettroniche.

18.2. Restano espressamente escluse l'applicabilità e la conformità ai requisiti di accessibilità previsti dal D.Lgs. n. 82/2022.

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;
d. 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. Qualora l'attivazione dei Servizi non sia possibile per motivi tecnici emersi successivamente all'accettazione della proposta, quali a titolo esemplificativo indisponibilità delle risorse di rete fornite da terzi, mancato rilascio dei permessi da parte delle autorità preposte, il Contratto si intenderà risolto automaticamente e privo di ogni effetto e non vincolante per le Parti, che reciprocamente non avranno nulla a pretendere l'una dall'altra.

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, ove necessario, 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, fibra misto rame e 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. Qualora per l'attivazione dei Servizi sia prevista la consegna e l'installazione di eventuali apparati di terminazione di rete e di sicurezza a titolo di comodato di uso gratuito in virtù del presente Contratto, Vianova, o altra ditta da essa incaricata, provvederà direttamente alla consegna e all'installazione presso i luoghi indicati dal Cliente, a propria cura e spese.

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 cablaggio interno, di carattere edile, 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. All'atto del collaudo concluso con esito positivo, il Cliente riceverà le istruzioni per l'uso e il funzionamento degli apparati.

3.12. 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 dei Servizi. Anche per Clienti multi-sede, il criterio per la decorrenza della fatturazione è legato al collaudo positivo della singola sede.

3.13. 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.

3.14. 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. In questo caso, Vianova provvederà alla sostituzione o alla riparazione degli stessi dietro corrispettivo, secondo i prezzi e le condizioni applicate in quel momento.

3.15. Variazioni di configurazione delle soluzioni installate dovranno essere richieste esclusivamente a Vianova, concordando preventivamente le relative condizioni contrattuali.

3.16. 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.

3.17. Tutti gli apparati sono forniti al Cliente in comodato d'uso gratuito. Alla cessazione del rapporto per qualsiasi causa, i beni consegnati in comodato d'uso gratuito rimarranno di proprietà di Vianova e dovranno essere restituiti all'indirizzo di Vianova tramite spedizione con corriere a spese di Vianova entro 30 (trenta) giorni dal termine del rapporto contrattuale.

3.18. 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.

3.19. 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.

3.20. 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.

3.21. Resta inteso che, alla cessazione del rapporto, per qualsiasi causa, Vianova riconosce al Cliente la facoltà di continuare a corrispondere le eventuali rate residue del contributo di attivazione alla stessa cadenza mensile concordata o, in alternativa, in unica soluzione.

3.22. 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.

3.23. Non è garantito il funzionamento dei Servizi nel caso in cui il Cliente scelga di configurare un apparato diverso da quello indicato da Vianova; in tali ipotesi Vianova garantirà tutto il supporto necessario al funzionamento dei propri Servizi.

3.24. 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 il servizio di connettività 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, comunque, senza abusare dell'offerta commerciale;

e. preservare con diligenza i propri codici e password assumendosi le responsabilità conseguenti ad utilizzi impropri 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 pubblicata sul sito www.vianova.it, ovvero contenuta nel documento di offerta commerciale predisposta per il Cliente e da questi sottoscritta.

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 inviate secondo le disposizioni in materia di fatturazione elettronica; una copia di cortesia è pubblicata nell'Area Clienti del sito www.vianova.it nei termini di legge 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.

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 (dodici) mesi in mancanza di disdetta inviata a mezzo raccomandata A.R. o PEC con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni precedenti la data di scadenza. In ogni caso il Cliente potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. o PEC con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

7.2. In caso di recesso anticipato rispetto alle scadenze indicate 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 con le modalità, i termini e nei limiti temporali previsti dalle procedure applicate fra gli Operatori e disciplinate con provvedimento dell'Autorità. Di conseguenza, la cessazione dei Servizi avverrà nel rispetto della volontà del Cliente e delle normative vigenti in materia. In caso di portabilità verso altro operatore di alcune o tutte le numerazioni del Cliente, i servizi forniti sull'accesso associato alle numerazioni portate resteranno attivi e la relativa fatturazione proseguirà senza interruzioni.

7.4. In caso di risoluzione del Contratto, il Cliente mantiene il diritto di trasferire un numero dal piano di numerazione nazionale verso un altro operatore per almeno 1 (uno) mese dalla data della risoluzione.

8. Limitazione e sospensione dei servizi

8.1. Con le offerte Vianova Profili e Vianova SIP Trunk in abbinamento a Vianova Connect 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 idonee 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, se forniti su rete Vianova.

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). Con la sottoscrizione dell'Offerta Vianova SIP Trunk il Cliente è consapevole che la fornitura del Servizio è dipendente dalla qualità del servizio di connettività fornito da terzi e che in assenza di un collegamento dati Vianova non potrà garantire la Quality Of Service (QoS).

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 effettuate in modalità nomadica saranno inoltrate alla centrale del distretto di appartenenza del prefisso chiamante, indipendentemente dal distretto da cui viene originata la chiamata.

8.9. L'utilizzo delle numerazioni geografiche assegnate in uso da Vianova o portate da altri Operatori è consentito esclusivamente sul territorio nazionale, in conformità al Piano Nazionale di Numerazione vigente. È vietato l'utilizzo stabile di tali numerazioni da postazioni situate all'estero, anche tramite applicazioni o piattaforme software che ne consentano la gestione remota. Il Cliente manleva Vianova da ogni responsabilità, sanzione o onere derivante da un utilizzo non conforme delle numerazioni geografiche.

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 (Obbligazioni del Cliente nell'utilizzo dei servizi) e nel caso in cui intervenga una delle cause previste dall'art. 2 (Riserve di verifica tecnica ed economica).

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 VPN

1. Oggetto del Servizio

1.1. Il servizio VPN TeleWork (di seguito "Servizio VPN") consente di realizzare collegamenti dati in modalità criptata tra le sedi del Cliente e utenti remoti del Cliente.

1.2. Il Servizio VPN consente a collaboratori del Cliente di realizzare una o più VPN per il collegamento di un PC remoto o tablet alla LAN del Cliente.

1.3. Il Servizio VPN consiste nell'abilitazione al traffico dati VPN in transito presso una o più sedi Vianova del Cliente e include la fornitura del software (di seguito anche "Applicativo" o "Software") e l'assegnazione delle credenziali (Username e Password) per l'accesso remoto alle LAN o ai Cloud aziendali.

2. Condizioni di fornitura del Servizio

2.1. Le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio VPN sono descritte nell'Offerta.

2.2. Vianova concede una licenza d'uso dell'Applicativo non esclusiva, revocabile, limitata all'utilizzo, non trasferibile, non sublicenziabile, non rivendibile, al fine di poter utilizzare il Servizio VPN.

2.3. Vianova compirà ragionevoli sforzi affinché l'Applicativo sia disponibile in qualsiasi momento, senza tuttavia assumere alcuna garanzia esplicita o implicita al riguardo. Tuttavia, nei limiti dell'assistenza tecnica fornita dal produttore, Vianova fornirà tutto il supporto e l'assistenza tecnica necessari.

2.4. L'installazione o l'uso dell'Applicativo equivale anche a consenso dell'utente per la trasmissione di determinate informazioni standard sul computer durante la convalida, il download automatico e l'installazione di determinati aggiornamenti.

2.5. Vianova si impegna a utilizzare la tecnologia allo stato dell'arte e le migliori risorse a sua disposizione per fornire il Servizio VPN.

2.6. Vianova potrà effettuare interventi programmati o sostituire le apparecchiature hardware, che potrebbero comportare interruzioni del Servizio, dopo aver preavvisato il Cliente (nella persona del referente tecnico) con preavviso di almeno 3 (tre) giorni lavorativi. Per tali interruzioni Vianova non sarà tenuta a corrispondere alcun indennizzo al Cliente.

2.7. In caso di disservizi straordinari Vianova si impegna a dare pronta comunicazione al Cliente (nella persona del referente tecnico) e ad adoperarsi tempestivamente per risolverli e per mitigarne gli effetti.

3. Attivazione, installazione e aggiornamenti

3.1. Il programma in versione eseguibile sarà scaricabile dai Clienti che sottoscrivono il Servizio VPN.

3.2. Solo a seguito dell'attivazione del Servizio di rete fissa potrà essere attivato il Servizio VPN.

3.3. Il processo di installazione avviene da parte del Cliente dopo aver ottenuto il file contenente il programma.

3.4. Il Software non prevede un limite in quanto a installazioni, ma è possibile attivare una sola sessione contemporanea per ogni nome utente.

3.5. Il Cliente potrebbe non essere in grado di utilizzare l'Applicativo, in toto o in parte, prima di avere scaricato la versione più recente dello stesso e di aver accettato eventuali nuovi termini e/o condizioni d'uso applicabili.

3.6. Vianova in ogni caso si riserva il diritto di modificare o aggiornare l'Applicativo e/o di cambiare la configurazione tecnica del Servizio in qualsiasi momento e a propria discrezione con effetto immediato e senza alcun obbligo di preavviso o informazione preliminare, per esigenze di gestione, manutenzione e/o aggiornamento relativamente al Servizio VPN e all'Applicativo.

4. Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente

4.1. Il Cliente si impegna e si obbliga a:

a. utilizzare l'Applicativo e il Servizio VPN 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. osservare le istruzioni tecniche impartite da Vianova affinché il Servizio VPN venga utilizzato in modo corretto e appropriato;

d. 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;

e. riconoscere di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio VPN o a lui direttamente o indirettamente riferibili;

f. non copiare, distribuire, pubblicare, sottoporre a reverse engineering, decompilare, modificare o tradurre l'Applicativo, né tentare di accedere al relativo codice sorgente per creare prodotti derivati dal codice sorgente dell'Applicativo, né per qualsiasi altro scopo;

g. non vendere, cedere, sublicenziare, trasferire, distribuire o noleggiare l'Applicativo ovvero distribuire o vendere le informazioni e i dati ricevuti attraverso l'utilizzo dell'Applicativo;

h. non mettere l'Applicativo a disposizione di terzi attraverso reti elettroniche di comunicazione o con qualsiasi altro mezzo;

i. non modificare o rimuovere copyright, informazioni, loghi o qualsiasi altra proprietà e/o informazione contenuta nell'Applicativo;

j. non utilizzare qualsiasi mezzo automatico o manuale, dispositivo, processo, software, programma, algoritmo, metodologia o routine, ivi compresi, a titolo meramente esemplificativo, "robot", "spider" o altri processi o funzionalità similari, allo scopo di interferire, o tentare di interferire, con l'Applicativo o il suo funzionamento;

k. non utilizzare l'Applicativo e il Servizio VPN per qualsiasi scopo illegale, osceno, offensivo, ingiurioso, molesto o improprio, che possa violare i diritti, ivi compresi i diritti di immagine, di proprietà intellettuale di Vianova.

4.2 Le modalità e le regole di utilizzo e i diritti e doveri dell'utilizzatore dell'Applicativo sono meglio definiti agli articoli 64 bis, 64 ter e 64 quater della legge sul diritto d'autore (l. n. 633 del 22 aprile 1941) e nella Cisco End User License Agreement ("EULA") alla quale si fa espresso rinvio.

4.3 Il Cliente riconosce che l'Applicativo utilizza la rete internet e che quindi la qualità e la disponibilità della stessa possono essere influenzate da fattori che esulano dal ragionevole controllo di Vianova.

4.4 In ogni caso, resta espressamente inteso che Vianova, in relazione al Servizio, non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti da loro immessi nell'utilizzo del Servizio.

4.5 In ogni caso, 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, o ricorrano motivate ragioni di sicurezza o garanzia di riservatezza.

4.6 In tal caso, il Cliente, a seguito di segnalazione anche via e-mail da parte di Vianova, dovrà provvedere immediatamente a eliminare le cause della contestazione o a fornire idonea documentazione comprovante il pieno rispetto della normativa vigente dell'attività da lui svolta.

4.7 In caso di mancato pronto riscontro Vianova avrà il diritto di risolvere immediatamente il Contratto, fermo restando il diritto all'integrale pagamento del corrispettivo del Servizio e il diritto di Vianova ad agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti.

4.8 Qualora il Cliente utilizzi hardware o software ulteriori rispetto a quelli forniti da Vianova, eventuali malfunzionamenti di tali apparati che incidano sul Servizio VPN non saranno imputabili a Vianova. In tali casi, il Cliente dovrà attivarsi direttamente nei confronti dei propri fornitori terzi per il ripristino del Servizio VPN.

5. Durata e recesso

5.1 La durata del Servizio è uguale a quella del contratto per i servizi di rete fissa Vianova.

5.2 Il Cliente potrà in ogni momento recedere dal Contratto inviando a Vianova una comunicazione a mezzo PEC alla casella info@pec.vianova.it con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

5.3 In caso di risoluzione del rapporto contrattuale con Vianova o di recesso dal Servizio, oltre alla disattivazione delle funzioni del Servizio, tutti i dati inseriti dal Cliente e presenti sui server di Vianova

saranno cancellati e irrecuperabili in via definitiva, senza alcuna responsabilità di Vianova per il mantenimento o il salvataggio degli stessi.

5.4 Sarà pertanto onere del Cliente il salvataggio dei dati su diverso supporto prima della data di scadenza pattuita.

6. Modifiche al Contratto

6.1 Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio VPN è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Vianova si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio, degli strumenti ad esso correlati e di variare le presenti Condizioni in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Cliente.

7. Rinvio

7.1 Per tutto quanto non espressamente ivi disciplinato, si applicano al Servizio VPN le condizioni generali di fornitura dei servizi Vianova e le specifiche indicate nelle singole pagine del sito dedicate al Servizio.

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 (di seguito "Servizio"), ovvero la 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 quest'ultimo gestirà, in piena autonomia, dalla propria Area Clienti.

2. Condizioni di fornitura

2.1. Il Servizio viene fornito mediante soluzioni personalizzabili e scalabili, consultabili nell'apposita sezione del sito, dove sono indicate anche le caratteristiche tecniche, economiche e le modalità operative di erogazione del Servizio.

2.2. Il Servizio, salvo diverso accordo tra le Parti, è erogato secondo la modalità "pay per use", con addebito commisurato alle risorse effettivamente attivate e utilizzate dal Cliente tramite la propria Area Clienti.

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. Le configurazioni delle singole risorse sono effettuate dal Cliente, in autonomia, dalla propria Area Clienti.

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 è disponibile 24 ore su 24, salvo eventuali sospensioni per interventi di manutenzione.

2.6. Vianova, con preavviso di almeno 3 (tre) giorni lavorativi, potrà effettuare interventi programmati o sostituire le apparecchiature hardware, che potrebbero comportare interruzioni del Servizio. Per tali interruzioni Vianova non sarà tenuta a corrispondere alcun indennizzo al Cliente.

2.7. In caso di disservizi straordinari Vianova si impegna a dare pronta comunicazione al Cliente e a adoperarsi tempestivamente per risolverli e per mitigarne gli effetti.

3. Codici di accesso

3.1. Vianova fornirà al Cliente i codici di accesso al Servizio a livello amministratore; il Cliente sarà tenuto a modificare i codici al primo accesso.

3.2. Il Cliente:

a. prende atto e accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue password potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo del Servizio a lui intestato nonché l'accesso ai suoi programmi e dati;

b. si impegna pertanto a conservare e utilizzare tali password con la massima riservatezza e diligenza;

c. sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Vianova o a terzi in dipendenza dalla mancata osservanza di quanto sopra;

d. si impegna altresì a comunicare tempestivamente e per iscritto a Vianova l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso;

e. si impegna altresì ad informare immediatamente Vianova di qualsiasi uso non autorizzato del proprio account o di qualsiasi altra violazione della sicurezza riscontrata.

4. Modifica configurazione prescelta

4.1. Il Cliente potrà, in qualunque momento, scegliere una diversa configurazione del Servizio (RAM, spazio disco, banda Internet, ecc.) e modificarla, autonomamente, nella propria Area Clienti. Vianova non potrà essere ritenuta responsabile per una eventuale perdita di dati conseguente alla modifica della configurazione.

5. Divieto di cessione

5.1. Il Cliente si impegna, sotto la propria responsabilità, a non cedere o trasferire il Servizio a terzi a qualunque titolo, salvo specifico accordo in tal senso sottoscritto con Vianova.

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, ancora, siano utilizzati per azioni illegali.

6.3. Le licenze Microsoft (di seguito "Licenze"), eventualmente fornite, sono di proprietà di Microsoft e concesse a Vianova, in qualità di Cloud Provider, per l'erogazione del Servizio. Vianova concede l'uso delle Licenze al Cliente per tutta la durata del Servizio.

6.4. Il Cliente, in alternativa a quanto previsto dall'art. 6.3, può utilizzare Licenze proprie; in tal caso, è tenuto a rispettare i termini del Flexible Virtualization Benefit di Microsoft.

6.5. Vianova si riserva il diritto di condurre audit presso il Cliente al fine di verificare il rispetto di termini e condizioni stabiliti da Microsoft per il corretto utilizzo delle Licenze.

6.6. Nel caso in cui il Cliente utilizzi virtual machine non coperte da Licenze oppure in caso di mancato rispetto di una delle condizioni previste dal presente art. 6, Vianova invierà idonea segnalazione anche via e-mail al Cliente, invitandolo ad eliminare le cause della contestazione. Qualora la non conformità dovesse persistere, Vianova avrà diritto di sospendere il Servizio.

7. Server Farm

7.1. I server con i quali viene erogato il Servizio risiedono nella Server Farm di Vianova.

7.2. Vianova si riserva la facoltà di trasferire le apparecchiature oggetto del presente Servizio in altro luogo che ritenga più opportuno dandone comunicazione preventiva al Cliente.

8. Disaster Recovery

8.1. Il servizio Disaster Recovery permette il ripristino dell'operatività dei servizi a seguito di un disastro del Data Center primario, riavviando le virtual machine nel Data Center secondario di Vianova.

8.2. L'RTO (Recovery Time Objective), inteso come il lasso di tempo necessario per riavviare le virtual machine, è fissato in 10 minuti.

8.3. L'RPO (Recovery Point Objective), inteso come la massima perdita di dati tollerata, è pari a zero.

8.4. In caso di mancata sottoscrizione del servizio Disaster Recovery, il Cliente avrà comunque disponibilità della doppia copia del dato sul Data Center secondario, ma il ripristino delle virtual machine sarà a suo esclusivo carico; in tal caso, Vianova non garantisce la disponibilità di risorse sufficienti per il riavvio delle virtual machine nel Data Center secondario.

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;
- di pubblicare materiale 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;
- di pubblicare materiale a contenuto pedopornografico;
- di pubblicare materiale 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);
- di pubblicare materiale 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, o 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 comprovante il pieno rispetto della normativa vigente dell'attività da lui svolta.

9.4. In caso di mancato pronto 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.

9.5. In ogni caso, resta espressamente inteso che Vianova, in relazione al Servizio, non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso dette infrastrutture ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti da loro immessi nella infrastruttura stessa; in ogni caso Vianova è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua accedendo da remoto tramite i Codici di accesso di cui all'articolo 4 delle presenti Condizioni.

9.6. Vianova monitora costantemente i propri servizi per garantirne la massima disponibilità e performance. Lo SLA (Service Level Agreement) prevede una disponibilità del 99,5% su base mensile. Il Cliente può richiedere un report di monitoraggio del Servizio contattando il Servizio Clienti.

9.7. Il Cliente è responsabile dell'aggiornamento dei sistemi di sicurezza delle proprie virtual machine. Eventuali danni, anche a terzi, conseguenti al mancato aggiornamento dei sistemi di sicurezza delle virtual machine non potranno essere in alcun modo imputabili a Vianova e rimarranno di esclusiva responsabilità del Cliente.

10. Limitazioni di responsabilità

10.1. Vianova garantisce al Cliente una disponibilità del 99,5% (su base mensile) di accessibilità all'infrastruttura virtuale e utilizzo del Servizio.

10.2. Gli obblighi e le responsabilità di Vianova verso il Cliente sono quelli definiti dalle presenti Condizioni e dalla Carta dei Servizi Vianova; pertanto, in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile a Vianova, quest'ultima risponderà nei limiti previsti dallo SLA, restando espressamente escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

10.3. 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; ovvero eventi imprevedibili ed inevitabili che fuoriescono dal controllo di Vianova, quali, a titolo esemplificativo, terremoti, inondazioni, alluvioni, guerre, embarghi, scioperi, provvedimenti delle Autorità governative

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.

10.4. Vianova sarà altresì esonerata da ogni responsabilità in caso di distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento o deterioramento anche solo parziale, dell'hardware, del software o dei dati del Cliente per qualsiasi causa non derivante da propria colpa grave e/o dalla modifica della configurazione di cui all'art. 7 o ad altre attività svolte dal Cliente.

10.5. 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.

10.6. Vianova non potrà essere in alcun modo considerata responsabile per un eventuale violazione da parte del Cliente dei termini e condizioni stabiliti da Microsoft per l'uso delle Licenze, che il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, dichiara di conoscere e accettare.

10.7. In caso di utilizzo di Licenze proprie, Vianova non potrà essere ritenuta responsabile per il mancato rispetto dei termini previsti dal Flexible Virtualization Benefit di Microsoft da parte del Cliente.

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 del Servizio, garantendone in ogni caso una adeguata funzionalità.

10.9. Il Cliente è tenuto ad effettuare il backup completo dei propri dati e/o contenuti trattati attraverso l'infrastruttura virtuale e ad adottare tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi.

11. Durata e recesso

11.1. Il Servizio può essere attivato anche senza un contratto per i servizi di rete fissa Vianova.

11.2. La durata del Servizio è uguale a quella del contratto per i servizi di rete fissa Vianova, se sottoscritto; altrimenti, avrà la durata stabilita tra le Parti nello specifico modulo contrattuale.

11.3. Il Cliente potrà in ogni momento recedere dal Contratto inviando a Vianova una comunicazione a mezzo PEC alla casella info@pec.vianova.it con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

11.4. In caso di risoluzione del rapporto contrattuale con Vianova o di recesso dal Servizio, oltre alla disattivazione delle funzioni del Servizio, tutti i dati e materiali inseriti dal Cliente e presenti sui server di Vianova saranno cancellati e irrecuperabili in via definitiva, senza alcuna responsabilità di Vianova per il mantenimento o il salvataggio degli stessi.

11.5. Sarà pertanto onere del Cliente il salvataggio dei dati su diverso supporto prima della data di scadenza pattuita.

12. Modifiche al Contratto

12.1. Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Vianova si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio, degli strumenti ad esso correlati e di variare le presenti Condizioni in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Cliente.

13. Rinvio

13.1. Per tutto quanto non espressamente ivi disciplinato, si applicano al Servizio Cloud le condizioni generali di fornitura dei servizi Vianova e le specifiche indicate nelle singole pagine del sito dedicate al Servizio.

Servizio Backup

1. Oggetto del servizio

1.1. L'oggetto del servizio è la fornitura da parte di Vianova al Cliente del Servizio Vianova Backup (di seguito "Servizio"), ovvero la concessione in uso al Cliente di uno spazio nel Cloud Vianova in cui salvare una copia dei dati Microsoft 365 (Exchange online, Sharepoint online, Teams, Onedrive).

2. Condizioni di fornitura

2.1. Il Servizio viene fornito mediante soluzioni personalizzabili e scalabili, consultabili nell'apposita sezione del sito, ove sono indicate anche le caratteristiche tecniche ed economiche e le modalità operative di erogazione del Servizio.

2.2. Per poter attivare il Servizio Backup per Microsoft 365 è necessario avere un piano Microsoft 365, non incluso nel Servizio.

2.3. La configurazione e l'attivazione del servizio sono effettuate dal Cliente in autonomia dalla propria Area Clienti.

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 24 ore su 24, salvo eventuali sospensioni per interventi di manutenzione.

2.6. Vianova, con preavviso di almeno 24 (ventiquattro) ore lavorative, potrà effettuare interventi programmati o sostituire le apparecchiature hardware, che potrebbero comportare interruzioni del Servizio. Per tali interruzioni Vianova non sarà tenuta a corrispondere alcun indennizzo al Cliente.

2.7. In caso di disservizi straordinari Vianova si impegna a dare tempestiva comunicazione al Cliente.

2.8. Il Cliente:

a. prende atto e accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue password potrebbe consentire a questi ultimi l'indebito utilizzo del Servizio a lui intestato nonché l'accesso ai suoi dati;

b. si impegna pertanto a conservare e utilizzare tali password con la massima riservatezza e diligenza;

c. sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Vianova o a terzi in dipendenza dalla mancata osservanza di quanto sopra;

d. si impegna altresì a comunicare tempestivamente per iscritto a Vianova l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso;

e. si impegna altresì ad informare tempestivamente Vianova di qualsiasi uso non autorizzato del proprio account o di qualsiasi altra violazione della sicurezza riscontrata.

3. Divieto di sublocazione

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

4. Software

4.1. 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.

4.2. 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, ancora, siano utilizzati per azioni illegali.

5. Server Farm

5.1. I server con i quali viene erogato il Servizio risiedono nella Server Farm di Vianova.

5.2. Vianova si riserva la facoltà di trasferire le apparecchiature oggetto del presente Servizio in altro luogo che ritenga più opportuno dandone comunicazione preventiva al Cliente.

6. Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente

6.1. Il Cliente si impegna a:

a. utilizzare il Servizio per i soli usi consentiti dalla legge, e garantire che il materiale oggetto di backup non violi la normativa vigente e, a titolo esemplificativo, non:

- violi i diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti legali o consuetudinari;
- sia 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;
- sia a contenuto pedopornografico;
- sia 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);
- sia 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 del Servizio 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. In ogni caso, resta espressamente inteso che Vianova, in relazione al Servizio, non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso dette infrastrutture ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti da loro immessi nella infrastruttura stessa; in ogni caso Vianova è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua accedendo da remoto tramite i Codici di accesso di cui all'articolo 4 delle presenti Condizioni.

7. Limitazioni di responsabilità

7.1. Gli obblighi e le responsabilità di Vianova verso il Cliente sono quelli definiti dalle presenti Condizioni, pertanto, resta espressamente escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.

7.2. 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 solo 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.

7.3. Vianova sarà altresì esonerata da ogni responsabilità in caso di distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento o deterioramento anche solo parziale, dell'hardware, del software o dei dati del Cliente per qualsiasi causa non derivante da propria colpa grave e/o da altre attività svolte dal Cliente.

7.4. 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.

7.5. Vianova non potrà essere in alcun modo considerata responsabile per un eventuale violazione da parte del Cliente dei termini e condizioni stabiliti da Microsoft per l'uso delle Licenze, che il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, dichiara di conoscere e accettare.

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

8. Durata e recesso

8.1. Il Servizio può essere attivato anche senza un contratto per i servizi di rete fissa Vianova.

8.2. La durata del Servizio è uguale a quella del contratto per i servizi di rete fissa Vianova, se sottoscritto; altrimenti, avrà la durata stabilita tra le Parti nello specifico modulo contrattuale.

8.3. Il Cliente potrà in ogni momento recedere dal Contratto inviando a Vianova una comunicazione a mezzo PEC alla casella info@pec.vianova.it con un preavviso di 30 (trenta) giorni, oppure potrà disattivare in autonomia il servizio dalla propria Area Clienti.

8.4. 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.

8.5. Sarà pertanto onere del Cliente il salvataggio dei dati su diverso supporto prima della data di scadenza pattuita.

9. Modifiche al Contratto

9.1. Il Cliente prende atto ed accetta che il Servizio è caratterizzato da tecnologia in continua evoluzione, per questi motivi Vianova si riserva il diritto di modificare in meglio le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio, degli strumenti ad esso correlati e di variare le presenti Condizioni in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, senza che ciò faccia sorgere obblighi di alcun genere in capo al Cliente.

10. Rinvio

10.1. Per tutto quanto non espressamente ivi disciplinato, si applicano al Servizio Backup le condizioni generali di fornitura dei servizi Vianova e le specifiche indicate nelle singole pagine del sito dedicate al Servizio.

Servizio PEC

1. Oggetto del servizio

1.1. Le seguenti condizioni specifiche di contratto, unitamente al Manuale Operativo predisposto dal Gestore e pubblicato in questa pagina, 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.

2.9. Autenticazione a Due Fattori (2FA): sistema di autenticazione che, ai fini dell'accesso alla Casella PEC, prevede l'utilizzo di un ulteriore fattore di autenticazione oltre alle credenziali di accesso;

2.10. Dispositivo OTP: dispositivo fisico idoneo alla generazione di codici temporanei (One Time Password), utilizzabile per l'Autenticazione a Due Fattori al fine di accedere alla Casella PEC.

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.vianova.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, fatti salvi gli eventuali dispositivi e strumenti resi disponibili o acquistabili tramite Vianova secondo le condizioni previste sulla pagina del Servizio.

4.2. Il Servizio PEC può prevedere l'utilizzo di sistemi di Autenticazione a Due Fattori (2FA), anche ai fini dell'adeguamento agli standard tecnici e normativi applicabili al Servizio. Le modalità di autenticazione disponibili e gli eventuali strumenti necessari sono indicati da Vianova e/o dal Gestore.

5. Attivazione del Servizio PEC

5.1. Il Cliente è tenuto a fornire a Vianova, in modo completo e corretto, i dati e la documentazione necessari per l'attivazione del Servizio PEC.

5.2. L'attivazione del Servizio PEC è subordinata al completamento, da parte del Cliente della casella, della procedura prevista dal Gestore, comprensiva dell'accettazione delle condizioni contrattuali applicabili al Servizio e della creazione delle relative credenziali di accesso.

5.3. Fino al completamento della procedura, la casella permane in stato di preattivazione e non è abilitata all'invio e alla ricezione di messaggi.

5.4. Il completamento della procedura di attivazione è a carico del Cliente, che è tenuto a provvedervi secondo le modalità e nei termini indicati dal Gestore.

5.5. In caso di mancato completamento della procedura, la casella permane in stato di preattivazione e non può essere utilizzata né rinnovata.

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

6.1. Il Cliente si impegna a:

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. 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);
- idoneo ad effettuare spamming o azioni equivalenti.

c. garantire che i dati personali comunicati per l'integrale esecuzione del Servizio PEC siano corretti, aggiornati e veritieri e permettano di individuare la sua vera identità;

d. 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;

e. custodire e utilizzare con la massima riservatezza e diligenza le credenziali e i Dispositivi OTP associati alla Casella PEC, adottando ogni misura idonea a impedirne l'utilizzo da parte di soggetti non autorizzati.

7. Limitazioni di responsabilità

7.1. Il Cliente prende atto e accetta che la conoscenza da parte di terzi delle sue credenziali di accesso ovvero la disponibilità da parte di soggetti non autorizzati dei Dispositivi OTP eventualmente associati alla Casella PEC 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 le credenziali e i Dispositivi OTP con la massima riservatezza e diligenza.

7.3. Il Cliente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato al Gestore, a Vianova e/o a terzi in dipendenza dalla mancata osservanza degli obblighi di custodia e utilizzo di cui sopra.

7.4. Il Cliente si impegna altresì a sporgere denuncia alle autorità competenti nonché a comunicare tempestivamente per iscritto a Vianova l'eventuale furto, smarrimento o perdita delle credenziali di accesso o dei Dispositivi OTP associati alla Casella PEC, provvedendo, ove necessario, alla loro sostituzione o disabilitazione secondo le modalità rese disponibili da Vianova e/o dal Gestore.

7.5. In nessun caso Vianova e il Gestore potranno essere ritenuti responsabili per i danni diretti o indiretti:

a. cagionati a chiunque, compreso il Cliente, a seguito di pubblicazione non autorizzata da parte di terzi dei testi immessi nella rete o diffusi dai Clienti titolari delle caselle di PEC;

b. causati agli utilizzatori del servizio per uso improprio del sistema o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali e nel Manuale Operativo predisposto dal Gestore;

c. derivanti da cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, terremoti, esplosioni ecc.);

d. 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 è unicamente dal Cliente;

e. di qualsiasi tipo e da chiunque patiti, derivanti da un utilizzo non corretto, dalla mancata custodia delle credenziali di accesso o dei Dispositivi OTP associati alla Casella PEC, per cause non imputabili a Vianova o al Gestore;

f. 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;

g. derivanti dalla mancata attivazione o dalla mancata fruizione del Servizio PEC conseguenti al mancato completamento, da parte del Cliente, della procedura di attivazione prevista dal Gestore.

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 (quindici) giorni dalla data dell'evento mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo info@pec.vianova.it.

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 della 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 pari o inferiore a quella del Contratto Vianova sottoscritto, di cui la casella PEC costituisce un servizio accessorio.

10.2. Il Cliente potrà recedere dal Servizio PEC inviando a Vianova una comunicazione a mezzo PEC all'indirizzo info@pec.vianova.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 non saranno più concesse in uso da Vianova e saranno disattivate entro 30 (trenta) giorni dalla cessazione del Servizio, senza alcuna responsabilità di Vianova per il mantenimento o il salvataggio delle stesse.

10.4. Sarà pertanto onere del Cliente il salvataggio dei dati su diverso supporto o il compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria prima della data di scadenza indicata.

11. Autenticazione a Due Fattori e Dispositivo OTP

11.1. Il Cliente può utilizzare, secondo le modalità rese disponibili da Vianova e/o dal Gestore, sistemi di Autenticazione a Due Fattori (2FA) per l'accesso alla Casella PEC.

11.2. L'Autenticazione a Due Fattori (2FA) può essere effettuata mediante le modalità e gli strumenti di volta in volta resi disponibili da Vianova e/o dal Gestore, tra i quali il Dispositivo OTP.

11.3. Qualora il Cliente scelga di utilizzare un Dispositivo OTP acquistabile tramite Vianova, a ciascuna Casella PEC può essere associato un solo Dispositivo OTP per volta. L'associazione del Dispositivo alla Casella PEC è effettuata dal Cliente secondo le istruzioni rese disponibili da Vianova e/o dal Gestore.

11.4. Il Cliente è responsabile della custodia e del corretto utilizzo del Dispositivo OTP e si impegna ad adottare ogni misura idonea a impedirne l'utilizzo da parte di soggetti non autorizzati.

11.5. In caso di furto, smarrimento, danneggiamento o indisponibilità del Dispositivo OTP, il Cliente dovrà provvedere tempestivamente alla sua sostituzione e/o richiederne, ove necessario, la disassociazione secondo le modalità rese disponibili da Vianova e/o dal Gestore.

11.6. Resta inteso che le modalità e gli strumenti di autenticazione al Servizio PEC potranno essere adeguati da Vianova e/o dal Gestore in conformità alla normativa applicabile e agli standard tecnici previsti per il Servizio.

Servizio Mail

1. Oggetto del Servizio

1.1 L'oggetto del servizio è la fornitura, da parte di Vianova, al Cliente del servizio Vianova Mail (di seguito Servizio Mail), ovvero di uno spazio logico, collegato a un indirizzo e-mail, dove risiedono i messaggi di posta elettronica ricevuti o inviati, il cui accesso è garantito da nome utente e password.

1.2 Il Cliente accetta che il Servizio Mail, per sua stessa natura, non garantisce l'affidabilità e la certezza di ricezione offerta dagli appositi servizi PEC. In particolare, essendo un servizio fornito attraverso la rete internet, non è presente alcun meccanismo in grado di fornire alcuna garanzia relativa in generale alla qualità di servizio.

1.3 Per tutta la durata del servizio il Cliente avrà la possibilità di creare uno o più account e-mail.

1.4 Il Servizio Mail comprende una webmail per la trasmissione, consultazione e/o ricezione delle e-mail secondo la modalità "best effort" (ovvero "al meglio possibile").

1.5 A ogni account e-mail è associato un indirizzo e-mail o uno o più e-mail alias nella forma identificativo@nome-dominio.tld, secondo le regole internazionalmente valide per la definizione d'indirizzi email e nel rispetto dei limiti del Servizio. Il nome del dominio può essere scelto dal Cliente tra i domini di sua proprietà o di cui possa dimostrare di averne la gestione e, se registrati presso fornitori terzi, è esclusiva responsabilità del Cliente fare in modo che il fornitore configuri e mantenga nel tempo le funzionalità necessarie al buon funzionamento del Servizio.

1.6 Le caratteristiche tecniche ed economiche, le modalità operative di erogazione e utilizzo del Servizio Mail da parte del Cliente sono descritte nell'apposita sezione dedicata del sito www.vianova.it/servizi/posta-elettronica-professionale-mail/.

1.7 Le presenti condizioni disciplinano le modalità e i termini con cui Vianova eroga al Cliente il Servizio Mail, in collaborazione con Qboxmail Srl (di seguito "Qboxmail"), società del Gruppo Vianova, unitamente alla documentazione pubblicata in questa pagina

1.8 In caso di conflitto tra la documentazione predisposta da Qboxmail e le presenti condizioni, prevarranno queste ultime.

2. Accesso al Servizio e policy di utilizzo

2.1 Vianova fornisce al Cliente, all'attivazione del Servizio Mail, una coppia di identificativi per accedere ai propri account e-mail, un nome utente e una password, assegnati per garantire la sicurezza e la riservatezza dell'accesso, che il Cliente deve modificare al primo utilizzo.

2.2 Su ogni casella il Cliente può attivare, limitatamente all'accesso via web, l'opzione di autenticazione a 2 fattori tramite OTP (One Time Password)

2.3 Il Cliente è l'unico responsabile della conservazione degli identificativi ricevuti; Vianova è, pertanto, manlevata da qualsiasi responsabilità derivante dalla perdita, furto o dalla comunicazione a terzi dei suddetti identificativi.

2.4 Per gli account e-mail associati a domini in uso esclusivo al Cliente, è disponibile per la durata contrattuale del Servizio Mail il sistema di gestione degli account e-mail (di seguito denominato "Pannello di Controllo"), che consente al Cliente, in piena autonomia e sotto la sua diretta ed esclusiva responsabilità, di effettuare le operazioni di gestione del Servizio Mail.

2.5 L'invio di e-mail attraverso webmail o server SMTP autenticato è consentito solo se il dominio del mittente (campo "From" della e-mail) è lo stesso del nome utente utilizzato per l'autenticazione o un altro email alias o dominio appartenente al medesimo Cliente.

2.6 Qualora il Cliente effettui un utilizzo del Servizio Mail che possa precludere il suo buon funzionamento (eventualmente anche per gli altri clienti) e/o che causi rimostranze da parte di terzi, Vianova si riserva di sospendere o limitare la fruizione del Servizio Mail in qualsiasi momento, senza alcuna previsione di risarcimento a beneficio del Cliente.

2.7 Ogni utilizzo del Servizio Mail che Vianova considera, a proprio insindacabile giudizio, non corretto o non lecito comporterà, anche senza preavviso, il blocco immediato dell'account del Cliente e del Servizio. A titolo esemplificativo è vietato:

a. l'invio massivo di mail spam dalla rete di Vianova o inviare spam attraverso reti di altri services provider, pubblicizzando siti o utilizzando indirizzi e-mail o qualsiasi altra risorsa offerta dalla rete di Vianova.

b. iscrivere indirizzi e-mail a mailing list senza l'espresso e verificabile consenso del proprietario dell'indirizzo e-mail. Tutte le mailing list gestite da Clienti Vianova dovranno prevedere il meccanismo della conferma di iscrizione ("Double Opt-in" o "Confirmed Opt-in") e il messaggio di conferma dovrà essere conservato finché la mailing list è attiva.

c. pubblicizzare, trasmettere o altrimenti rendere disponibile qualsiasi tipo di software, programma, prodotto o servizio che viola questa policy o la policy di altri fornitori.

d. trasmettere, distribuire, pubblicare sollecitare iniziative legate al gioco o a manifestazioni a premi che richiedono l'autorizzazione da parte dell'ADM.

3. Migrazione degli account e-mail

3.1 Il Servizio Mail mette a disposizione, tramite il Pannello di Controllo, le funzionalità di importazione e di migrazione dati.

3.2 L'importazione degli account e-mail e degli alias viene eseguita a partire da un file in formato CSV definito da Vianova e preparato dal Cliente. L'importazione è possibile quando esiste almeno un dominio associato al Cliente.

3.3 La migrazione può essere utilizzata solo se gli account e-mail, ancora attivi sul mail server di origine, sono accessibili mediante un protocollo compatibile con il Servizio Mail (server di destinazione). Sarà responsabilità del Cliente verificare l'esito della migrazione e, eventualmente, trasferire manualmente, o salvare autonomamente mediante backup, i messaggi e-mail che non sono stati oggetto di migrazione.

3.4 Vianova declina ogni responsabilità sull'esito della migrazione che può variare in base alle impostazioni e alle limitazioni del server di origine.

4. Antispam e antivirus

4.1 Il Servizio Mail include antispam e antivirus attivi sia sulle e-mail ricevute che inviate dai Clienti per l'individuazione di quelle potenzialmente pericolose contenenti allegati o altro codice la cui esecuzione potrebbe causare danni ai sistemi dell'utente o portare alla diffusione di e-mail o informazioni indesiderate.

4.2 Il Cliente dichiara di essere consapevole che gli algoritmi utilizzati possono fallire nell'identificare e-mail pericolose e/o indesiderate oppure che possano identificare come pericolose e/o indesiderate e-mail che invece erano desiderate. Sarà pertanto cura del Cliente dotarsi di ulteriori adeguati strumenti per la protezione da virus ed altre minacce informatiche.

4.3 I campioni di riferimento e gli algoritmi utilizzati per i sistemi antispam e antivirus sono definiti e possono essere modificati da Vianova al fine di migliorare il servizio e aumentarne la sicurezza.

4.4 Il Cliente, tramite gli strumenti messi a disposizione dal Servizio Mail, può specificare una lista d'indirizzi e-mail come appartenenti a whitelist e blacklist. I messaggi ricevuti da indirizzi e-mail appartenenti alla seconda lista non saranno processati dall'antispam, ma solo tramite DNSBL, regole SMTP ed antivirus. Whitelist e blacklist basano il loro funzionamento sulla corrispondenza degli header presenti nei messaggi ricevuti ed in particolare analizzando gli header "Return-Path" e "To".

4.5 L'archivio di posta elettronica denominato Spam contiene le e-mail identificate dal sistema Antispam come sospette. Le e-mail in Spam possono essere lette, cancellate o spostate in altre cartelle dell'account e-mail, sotto la diretta ed esclusiva responsabilità del Cliente, consapevole che tale operazione annulla la protezione da virus o contenuti potenzialmente pericolosi.

5. Modifiche delle condizioni di fornitura del Servizio

5.1 Qualora Vianova modifichi le presenti condizioni, dette modifiche saranno comunicate al Cliente per iscritto e avranno effetto decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione.

5.2 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.vianova.it.

5.3 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.

6. Disponibilità del Servizio e assistenza tecnica

6.1 Il Servizio Mail sarà disponibile di norma 24 ore su 24 fino all'eventuale cessazione dello stesso, esclusi e salvo possibili sospensioni per interventi di manutenzione.

6.2 La manutenzione ordinaria e programmata dei server e della rete è notificata ai Clienti con un preavviso di 48 (quarantotto) ore.

6.3 In caso di guasti straordinari e/o di eventuali interventi di manutenzione urgenti finalizzati alla risoluzione delle problematiche, Vianova si impegna a dare tempestiva comunicazione al Cliente.

6.4 Le modifiche di natura tecnica a seguito di interventi emergenziali saranno comunicate al Cliente con un preavviso di 24 (ventiquattro) ore.

6.5 Le modifiche che interessano l'interfaccia e/o le funzionalità del Pannello di Controllo saranno comunicate al Cliente con un preavviso di 48 (quarantotto) ore.

6.6 Vianova si riserva il diritto di modificare la webmail nelle funzioni e nella denominazione in qualsiasi momento, avendo però cura di comunicarlo al Cliente con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni.

6.7 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@vianova.it.

6.8 Il servizio di assistenza tecnica è pensato esclusivamente per la risoluzione di problemi che impediscono l'accesso al Servizio Mail.

7. Memorizzazione e backup dei dati

7.1 Il Cliente prende atto e accetta che il Servizio Mail prevede un backup dei dati a esclusivo uso interno di Vianova. Per questo motivo, se il Cliente richiede il ripristino dei dati, Vianova verificherà la disponibilità degli stessi e, se possibile, eseguirà il ripristino, comunicando al Cliente il costo da corrispondere per l'intervento.

7.2 Vianova declina qualsiasi responsabilità nell'ipotesi di perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti che non può ripristinare.

8. Capacità massima account e-mail

8.1 Il Cliente che riceverà un avviso contenente la notifica di imminente raggiungimento della quota massima della singola casella e-mail dovrà effettuare i necessari interventi per liberare spazio o aumentare la dimensione dell'account e-mail.

8.2 Contribuiscono al raggiungimento della capacità massima tutte le cartelle create tramite webmail e/o l'e-mail client in modalità IMAP (incluse le cartelle Trash e Spam).

8.3 Vianova garantisce al Cliente un sistema di monitoraggio attraverso il protocollo IMAP e/o altri strumenti messi a disposizione dal Servizio.

8.4 Vianova non è responsabile della mancata trasmissione o ricezione di messaggi dovuti al raggiungimento della capacità massima della e/o di messaggi di dimensione superiore alla dimensione massima consentita.

9. Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente

9.1 Il Cliente si impegna a:

a. utilizzare il Servizio Mail assumendo un comportamento costantemente improntato alla correttezza, diligenza e lealtà;

b. manlevare e comunque a tenere indenne Vianova da ogni responsabilità in merito a qualsiasi attività posta in essere attraverso il Servizio Mail;

c. utilizzare il Servizio Mail 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);
- idoneo ad effettuare spamming o azioni equivalenti.

d. garantire che i dati personali comunicati per l'integrale esecuzione del Servizio Mail siano corretti, aggiornati e veritieri e permettano di individuare la sua vera identità;

e. manlevare e tenere indenne 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.

9.2 Vianova si riserva il diritto di sospendere il Servizio Mail, dandone comunicazione al Cliente e, eventualmente, alle Autorità competenti, qualora, a suo insindacabile giudizio o attraverso segnalazione di terzi:

a. ritenga, a proprio insindacabile giudizio, che il Cliente compia attività che violino gli obblighi previsti nel presente articolo;

b. ricorrano motivate ragioni di sicurezza o garanzie di riservatezza

9.3 In tal caso, il Cliente, a seguito di segnalazione anche via e-mail da parte di Vianova, dovrà provvedere immediatamente a eliminare le cause della contestazione o a fornire idonea documentazione provante il pieno rispetto della normativa vigente dell'attività svolta.

9.4 In caso di mancato immediato riscontro, e nell'eventualità in cui sia stata accertata l'attività contestata, Vianova avrà il diritto di cessare il Servizio Mail, fermo restando il diritto di Vianova ad agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti.

10. Limitazioni di responsabilità

10.1 Il Cliente:

a. prende atto e accetta che la conoscenza da parte di terzi dei dati di accesso al proprio account di posta elettronica potrebbe consentire l'indebito utilizzo dei servizi a lui intestati nonché l'accesso alla sua casella di posta;

b. si impegna pertanto a conservare e utilizzare tali dati con la massima riservatezza e diligenza e a sporgere immediatamente denuncia alle Autorità competenti, in caso di smarrimento o sottrazione delle credenziali, e richiederne l'immediata disabilitazione, anche nel caso in cui si ritenga possibile che le stesse siano venute abusivamente a conoscenza di terzi;

c. sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Vianova e/o a terzi in dipendenza dalla mancata osservanza di quanto sopra.

10.2 In nessun caso Vianova potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti o indiretti:

d. cagionati a chiunque, compreso il Cliente, a seguito di pubblicazione non autorizzata da parte di terzi dei testi immessi nella rete o diffusi dai Clienti titolari delle caselle di posta elettronica;

e. causati agli utilizzatori del Servizio Mail per uso improprio del sistema o per mancato rispetto delle regole e degli obblighi descritti nelle presenti condizioni contrattuali e nelle Condizioni Generali relative ai servizi offerti predisposte da Qboxmail;

f. derivanti da cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: incendi, terremoti, esplosioni ecc.);

g. cagionati dal contenuto dei messaggi inviati e ricevuti attraverso il Servizio Mail restando inteso che la responsabilità civile e penale dei contenuti inviati tramite mail è unicamente dal Cliente;

h. di qualsiasi tipo e da chiunque patiti, derivanti da un utilizzo non corretto della password di accesso;

i. 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.

10.3 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.

10.4 Fermo quanto sopra, in ogni caso il Cliente prende atto ed espressamente accetta che per ogni tipo di danno derivato dall'utilizzo del Servizio Mail, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, l'eventuale

responsabilità di Vianova sarà commisurata, come tetto massimo, al corrispettivo del Servizio Mail per ogni singola casella di posta impattata dal disservizio e relativi upgrade, a prescindere dal fatto che tali caselle siano incluse o meno nel canone mensile, per un periodo massimo di un mese solare.

10.5 Qualsiasi contestazione da parte del Cliente dovrà essere comunicata a Vianova, a pena di decadenza, entro 15 (quindici) giorni dalla data dell'evento mediante posta elettronica certificata (PEC) all'indirizzo info@pec.vianova.it.

11. Durata e recesso

11.1 La durata del Servizio Mail può essere pari o inferiore a quella prevista dall'Offerta Vianova sottoscritta, di cui il presente servizio costituisce un servizio incluso e accessorio. Il Cliente potrà recedere dal Servizio Mail inviando a Vianova una comunicazione di recesso a mezzo PEC all'indirizzo info@pec.vianova.it con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

11.2 In caso di disdetta, recesso o risoluzione del Contratto, le caselle mail attivate non saranno più concesse in uso da Vianova e saranno disattivate entro 15 (quindici) giorni dalla cessazione del Servizio Mail, senza alcuna responsabilità di Vianova per il mantenimento o il salvataggio delle stesse.

11.3 Sarà pertanto onere del Cliente il salvataggio dei dati su diverso supporto o il compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria prima della data di scadenza indicata.

12. Rinvio

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

Servizio Hosting

1. Oggetto del Servizio

1.1 L'oggetto del servizio è la fornitura da parte di Vianova al Cliente del servizio Vianova Hosting (di seguito Servizio Hosting), ovvero la fornitura di spazi web per l'hosting di siti su piattaforma Linux.

2. Condizioni di fornitura

2.1 Le caratteristiche tecniche ed economiche, le modalità operative di erogazione ed utilizzo del Servizio Hosting da parte del Cliente sono descritte nell'apposita sezione dedicata del sito www.vianova.it/offerta-fisso/servizi/hosting/

2.2 Il Servizio Hosting viene offerto su piattaforma condivisa ed è personalizzabile nei termini indicati in questa pagina, è erogato in collaborazione con Host spa, una società del Gruppo Vianova.

2.3 Il Servizio Hosting sarà disponibile di norma 24 ore su 24 fino all'eventuale cessazione dello stesso, esclusi e salvo possibili sospensioni per interventi di manutenzione; in caso di manutenzione straordinaria (a titolo esemplificativo e non esaustivo: migrazione su nuovi server) che potrebbe comportare la temporanea indisponibilità del Servizio Hosting, Vianova si impegna a darne tempestiva comunicazione al Cliente.

2.4 In caso di guasti straordinari Vianova si impegna a dare tempestiva comunicazione al Cliente.

2.5 Vianova si impegna a garantire un livello di professionalità adeguato alla prestazione delle attività richieste, secondo la regola d'arte e comunque con la prescritta diligenza e per il tempo strettamente necessario alla prestazione del Servizio Hosting richiesto.

3. Attivazione del Servizio

3.1 Il Servizio Hosting è attivato nel rispetto dei tempi resi necessari dalla disponibilità delle risorse hardware e, comunque, nel più breve tempo possibile.

4. Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente

4.1 Il Cliente si impegna a:

a. utilizzare il Servizio Hosting per i soli usi consentiti dalla legge con divieto, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
   - 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;
   - a contenuto terroristico;
   - 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 Hosting 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 Hosting da parte del Cliente;

d. osservare le eventuali istruzioni tecniche impartite da Vianova circa il corretto utilizzo del Servizio Hosting offerto (a titolo esemplificativo e non esaustivo: utilizzo dello spazio web per eseguire il backup di contenuti da computer remoti, oppure come un generico sistema di archiviazione di file);

e. riconoscere di essere il solo ed esclusivo responsabile per le attività svolte attraverso il Servizio Hosting o a lui direttamente o indirettamente riferibili, ed in particolare di essere responsabile dei contenuti pubblicati, diffusi e trasmessi tramite il Servizio Hosting.

4.2 Vianova si riserva il diritto di sospendere il Servizio Hosting, dandone comunicazione al Cliente, qualora, a suo insindacabile giudizio o attraverso segnalazione di terzi:

a. ritenga che il Cliente compia attività che violino gli obblighi previsti nel presente articolo;

b. ricorrano motivate ragioni di sicurezza o garanzia di riservatezza.

4.3 In tal caso, il Cliente, a seguito di segnalazione anche via e-mail 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.

4.4 In caso di mancato immediato riscontro Vianova avrà il diritto di cessare il Servizio Hosting, fermo restando il diritto di Vianova ad agire per l'integrale risarcimento dei danni eventualmente subiti.

4.5 In ogni caso, il Cliente prende atto e accetta che, in caso di guasto e/o malfunzionamento che comporti pericolo per la rete e/o per le persone, Vianova si riserva la facoltà di disconnettere immediatamente i server dandone tempestiva comunicazione al Cliente.

4.6 Per le interruzioni e/o disconnessioni di cui ai commi precedenti Vianova non sarà tenuta a corrispondere alcun indennizzo al Cliente.

4.7 Resta espressamente inteso che Vianova non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente mediante il Servizio Hosting ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti ad ogni modo trattati dal Cliente o da suoi incaricati e/o collaboratori con il Servizio Hosting stesso; in ogni caso Vianova è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le credenziali di accesso al Servizio Hosting.

4.8 Vianova non si assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente mediante il Servizio Hosting ed in genere per l'uso fatto dal medesimo del già menzionato Servizio Hosting e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

5. Divieto di sublocazione

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

6. Software

6.1 Il Cliente è responsabile di qualsiasi danno causato a sé 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 Hosting 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.

6.3 Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio Hosting nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di Vianova. I software, come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale, sono di proprietà esclusiva di Vianova e/o dei suoi danti causa; pertanto, il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.

6.4 Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite di Vianova, il Cliente dà atto di aver preso visione dei termini e si impegna ad utilizzare i software secondo le modalità indicate sui rispettivi siti esclusivamente per proprio uso personale. Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse con esclusione di qualsiasi responsabilità di Vianova.

7. Limitazioni di responsabilità

7.1 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 Hosting a lui intestato nonché l'accesso ai suoi programmi e dati.

7.2 Il Cliente si impegna, pertanto, a conservare e utilizzare tali codici con la massima riservatezza e diligenza.

7.3 Il Cliente sarà ritenuto responsabile di qualsiasi danno arrecato a Vianova o a terzi in conseguenza della 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 Il Servizio Hosting prevede un backup automatico giornaliero dei dati degli ultimi 10 giorni, settimanale delle ultime 4 settimane e mensile degli ultimi 3 mesi, che riduce il rischio di perdita dei dati e rende più semplice per il Cliente avere a disposizione la copia dei medesimi, ma non esclude la possibilità che tale copia di backup possa non essere disponibile al momento in cui il Cliente intenda usufruirne. Pertanto, Vianova declina qualsiasi responsabilità nell'ipotesi di perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti a seguito di mancato funzionamento del backup. Resta pertanto esplicitamente escluso qualsiasi rimborso o indennizzo o responsabilità per la perdita di dati, il fermo e/o il mancato utilizzo dei servizi offerti al Cliente.

7.6 In nessun caso Vianova potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti o indiretti causati agli utilizzatori del Servizio Hosting per uso improprio dello stesso 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: eventi di forza maggiore; 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; malfunzionamento dei terminali o degli altri sistemi di comunicazione utilizzati dal Cliente.

7.7 Vianova sarà altresì esonerata da ogni responsabilità in caso di distruzione, perdita, sottrazione, danneggiamento o deterioramento anche solo parziale, dell'hardware, del software e/o dei dati ivi contenuti per qualsiasi causa non derivante da propria colpa grave.

7.8 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.

7.9 Vianova, con adeguato preavviso, potrà inoltre, a sua discrezione e per interventi pianificati, modificare o revisionare per motivi tecnici le funzionalità o le caratteristiche del Servizio Hosting, garantendone in ogni caso una adeguata funzionalità.

8. Sicurezza delle informazioni

8.1 Il Cliente, preso atto che Vianova si è dotata della certificazione ISO 27001 e degli altri mezzi e/o strumenti ritenuti idonei a tutelare nella maniera più efficace la sicurezza delle informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa), si impegna, ora per allora, a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del Contratto in assenza di specifico consenso scritto di Vianova.

9. Durata e recesso

9.1 La durata del Servizio Hosting è pari o inferiore a quella del Contratto Vianova sottoscritto, di cui il Servizio Hosting costituisce un servizio accessorio.

9.2 Il Cliente potrà recedere dal Servizio Hosting inviando a Vianova una comunicazione a mezzo PEC all'indirizzo info@pec.vianova.it con un preavviso di 30 (trenta) giorni. Vianova sospenderà il Servizio Hosting per 30 (trenta) giorni per poi disattivarlo definitivamente dopo ulteriori 30 (trenta) giorni.

9.3 In caso di risoluzione del Contratto con Vianova il Servizio Hosting sarà disattivato contestualmente alla cessazione del Contratto.

9.4 In casi specifici ed eccezionali Vianova si riserva di valutare le tempistiche sopra riportate.

9.5 Resta inteso che la disattivazione del Servizio Hosting comporterà, oltre alla disabilitazione delle relative funzioni, la rimozione di tutti i dati e file inseriti dal Cliente e presenti sui server Vianova, senza alcuna responsabilità di Vianova per il mantenimento o il salvataggio degli stessi.

9.6 Sarà pertanto onere del Cliente salvare i dati su diverso supporto o compiere ogni altra attività ritenuta utile o necessaria prima della data di scadenza indicata.

9.7 In ogni caso, Vianova effettua un backup dei dati e dei file per 90 (novanta) giorni dalla disattivazione del Servizio Hosting, disponibile dietro specifica e motivata richiesta del Cliente.

9.8 Resta esplicitamente escluso qualsiasi rimborso da parte di Vianova nei confronti del Cliente per il periodo di tempo in cui non ha usufruito del Servizio Hosting.

Servizio Dominio

1. Oggetto del Servizio

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

2. Condizioni di fornitura del Servizio

2.1. Le caratteristiche tecniche ed economiche del Servizio Dominio sono descritte nell'Offerta.

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. A titolo di esempio, per i domini italiani (ad es. azienda.it) si applicano le condizioni dell'ente Registro.it, consultabili su questo sito.

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

3. Attivazione del Servizio

3.1. Vianova procede a registrare i nomi a dominio rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute purché assistite dalla conferma dell'avvenuto pagamento del corrispettivo pattuito per i domini oltre al primo ove già incluso nell'Offerta Vianova sottoscritta.

3.2. Resta inteso che:

a. il buon esito della richiesta di registrazione è subordinato all'accettazione da parte della Registration Authority competente per l'estensione scelta;

b. i nomi a dominio che in fase di ordine risultano liberi e/o disponibili, potrebbero in realtà non esserlo in quanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono già in fase di registrazione da parte di terzi anche se ancora non risultano inseriti nei database della Registration Authority competente.

4. Documentazione

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

5. Obblighi, divieti e responsabilità del Cliente

5.1. Il Cliente si impegna a:

a. garantire che i dati personali comunicati per l'esecuzione del Servizio Dominio siano corretti, aggiornati e veritieri;

b. comunicare immediatamente a Vianova di volta in volta qualsiasi cambiamento dei dati forniti;
c. 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.

5.2. In caso di inosservanza di quanto sopra, Vianova si riserva il diritto di sospendere il Servizio Dominio.

5.3. 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.

6. Limitazioni di responsabilità

6.1. In caso di trasferimento del dominio, il Cliente solleva Vianova da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patiendi per o a causa del trasferimento medesimo quali, in via meramente esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati mediante il Servizio Dominio, interruzione totale o parziale del Servizio Hosting, danni conseguenti alla mancata visibilità dei contenuti precedentemente presenti sul nome a dominio stesso.

6.2. Nel caso in cui il nome a dominio, registrato e/o mantenuto presso la Registration Authority competente per il tramite del Servizio Hosting erogato da Vianova, sia trasferito presso altro provider prima della scadenza del Contratto, la gestione del dominio non sarà più in carico a Vianova a partire dal termine della procedura di trasferimento.

7. Durata e recesso

7.1. Il Servizio Dominio ha durata annuale e alla scadenza verrà automaticamente rinnovato per un uguale periodo.

7.2. Il Cliente potrà recedere dal Servizio Dominio inviando a Vianova una comunicazione a mezzo PEC all'indirizzo info@pec.vianova.it con un preavviso di 30 (trenta) giorni.

7.3. In caso di recesso dal Servizio Dominio o dal Contratto Vianova, in assenza di richieste di trasferimento, il dominio cesserà:

d. nel caso di domini con estensione .it, in base alle condizioni stabilite dall'ente Registro.it, consultabili su questo sito;
e. per tutti gli altri TLD (es. .com, .eu, .biz, .cloud), trascorso un anno dall'ultimo rinnovo, a meno che il Cliente non ne richieda la cessazione immediata.

7.4. In caso di richiesta di trasferimento del nome a dominio prima della scadenza del Contratto, il Servizio Dominio si intenderà cessato al termine della procedura di trasferimento qualora questa si concluda in data antecedente a quella di scadenza, altrimenti cesserà alla data originariamente convenuta.

7.5. Resta esplicitamente escluso qualsiasi rimborso da parte di Vianova nei confronti del Cliente per il periodo di tempo in cui non ha usufruito del Servizio Dominio.

8. Privacy

8.1. È facoltà del Cliente rendere pubblici i dati del Titolare del dominio, tramite interrogazione Whois, indicando la scelta nell'apposita sezione del modulo "Dominio".

8.2. 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.

1.3. Gli apparati di proprietà del Cliente e quelli concessi da Vianova in comodato d'uso sono assicurati da Vianova per furto, incendio e altri danni ai beni secondo le condizioni e nei limiti previsti dalla polizza assicurativa.

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. 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:

a. istruzioni tecniche da parte di un NOC Specialist in occasione dell'installazione degli apparati;

b. servizio di help desk telefonico;

c. 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:

d. in caso di guasto bloccante, 8 (otto) ore lavorative successive alla segnalazione, salvo diverso accordo con il Cliente;

e. in caso di guasto non bloccante, 24 (ventiquattro) ore lavorative successive alla segnalazione, salvo diverso accordo con il Cliente.

f. 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@vianova.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) ore 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 del trattamento dei dati personali, ai sensi del d.lgs. 196/03 e successive modifiche e del Regolamento EU 679/2016, 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

1.1. 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. A seguito della sottoscrizione del Contratto, Vianova provvede all'invio della/e SIM all'indirizzo indicato dal Cliente. Ricevuta/e le SIM, il Cliente potrà procedere, in autonomia, all'attivazione di Vianova Mobile mediante l'Area Clienti. Anche in caso di mancata accettazione espressa da parte di Vianova, il Contratto si intenderà concluso al momento dell'attivazione di Vianova Mobile.

2.2. Vianova si riserva di rifiutare l'attivazione di Vianova Mobile qualora i dati inseriti dal richiedente non corrispondano ai documenti richiesti o disponibili presso le Camere di Commercio.

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 rappresentante 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. I pagamenti saranno effettuati con carta di credito per i soli acquisti tramite la piattaforma e-Commerce oppure con servizio elettronico di incassi con addebito diretto sul conto corrente (SEPA Direct Debit - SDD) negli altri casi.

4.2. Il contributo iniziale per l'attivazione di ciascuna Carta SIM sarà addebitato nella prima fattura.

4.3. In caso di pagamento con carta di credito:

a. per poter attivare Vianova Mobile, il Cliente verrà reindirizzato sulla piattaforma di pagamento "Nexi XPay", gestita da Nexi Payments S.p.A. (C.F./P.IVA 04107060966), avente sede legale in Corso Sempione, 55 - 20149 Milano. La piattaforma Nexi XPay gestisce direttamente i dati

immessi sul relativo sito web per effettuare il pagamento. Vianova non raccoglie alcun dato relativo alla carta di credito utilizzata o relativo ai codici di accesso alla forma di pagamento Nexi XPay;

b. la carta di credito deve essere intestata al Cliente;

c. con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente autorizza Vianova a inviare disposizioni di addebito continuativo all'emittente della carta di credito (di seguito "l'Emittente") relative ai costi per l'acquisto della SIM, per la Ricarica, per la Ricarica Automatica, e per ogni spesa inerente al servizio Vianova Mobile;

d. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che l'Emittente, in conseguenza del ricevimento delle disposizioni di addebito continuativo inviate da Vianova, provvederà ad addebitare l'importo di tali disposizioni sulla carta di credito a condizione che, al momento dell'addebito, la carta di credito presenti disponibilità sufficienti all'intera copertura dell'addebito e non risulti invalidata dallo stesso Emittente. In caso contrario, il pagamento delle citate fatture, anche se già munite della dicitura "Pagamento con carta di credito", si intenderà automaticamente revocato con effetto immediato, e conseguentemente l'Emittente resterà esonerato da ogni e qualsiasi responsabilità inerente al mancato pagamento. In tal caso, il pagamento dovrà essere effettuato direttamente in favore di Vianova dal Cliente stesso;

e. Il Cliente si impegna, altresì, a modificare sulla propria Area Clienti qualunque variazione del rapporto con la società emittente la carta di credito (a titolo esemplificativo e non esaustivo: rinnovo e modifica della data di scadenza, smarrimento, sostituzione carta di credito, cessazione rapporto con l'Emittente, ecc.);

f. Il Cliente autorizza sin d'ora Vianova a effettuare l'addebito sulla nuova carta di credito che dovesse ricevere a seguito di sostituzione di quella indicata in Contratto.

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 la quantità di 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 ovvero, per i pagamenti con carta di credito, in caso di rifiuto dell'addebito per qualsiasi motivo.

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.

6.3. Le fatture presenti nell'Area Clienti rappresentano le copie di cortesia non sostitutive di quelle inviate tramite il canale di interscambio dell'Agenzia delle Entrate (SDI), previsto dalla normativa vigente sulla fatturazione elettronica.

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, Svizzera, Regno Unito, Principato di Monaco, Albania, Moldavia e Ucraina (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 sottoindicati 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.

7.4. Nel caso in cui Vianova rilevi una delle condotte di cui ai punti a), b) o c), saranno applicate le tariffe previste in roaming in ambito UE (consultabile sul sito www.vianova.it nella sezione dedicata ai profili mobili).

7.5. 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.

7.6. Previa autorizzazione da parte dell'AGCOM ed in conformità a quanto disposto dall'articolo 6 quater, paragrafo 2, del Regolamento (UE) n. 622/2022, 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 per effettuare chiamate temporanee o consecutive o ad intervalli regolari verso gli stessi destinatari o verso numerazioni con risponditori automatici che generano un numero anomalo di SMS o per effettuare chiamate brevi in un periodo di tempo limitato e/o effettuare chiamate che non hanno caratteristiche di normali conversazioni/messaggi tra persone (p2p) o all'interno di dispositivi che non siano destinati a comunicazioni tra singole persone fisiche e in grado di ri-originare e terminare le chiamate (ad es. apparati di call center).

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 (dodici) 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:

a. utilizzare la Carta SIM soltanto in Apparati conformi alla normativa vigente e recanti la marchiatura CE;
b. seguire le istruzioni di utilizzo fornite dal costruttore dell'Apparato;
c. 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;
d. 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 e-mail, 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 SIM e portabilità delle numerazioni

19.1. Qualora il Cliente richieda la cessazione di tutte le Carte SIM Ricaricabili ovvero chieda 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.

19.3. Decorsi 12 (dodici) mesi indicati nel successivo articolo 20, comma 2, la SIM e la numerazione ad essa associata saranno disattivate. La numerazione resterà a disposizione del Cliente per l'eventuale riattivazione del servizio sul medesimo numero fino a 24 (ventiquattro) mesi dall'ultima ricarica o dal mancato utilizzo, dopodiché non potrà più essere riattivata e Vianova potrà riassegnare la numerazione a un altro Cliente, nel rispetto del tempo di latenza prescritto dalla normativa vigente.

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 negli articoli citati 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 verifichino livelli anomali di traffico.

20.2. Vianova potrà sospendere il servizio Vianova Mobile anche in caso di mancato utilizzo o di mancata ricarica per 12 (dodici) mesi consecutivi, decorrenti dall'ultima operazione di ricarica o, in assenza di ricarica, dalla data di attivazione.

20.3. 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 contrattuale ai sensi delle vigenti disposizioni di legge e di Contratto, così come indicato all'art. 22, o di recedere dallo stesso così come previsto anche al successivo articolo 23.

20.4. 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.

20.5. In caso di Abbonamento, Vianova avrà diritto di sospendere il Cliente moroso.

20.6. Vianova procederà alla riattivazione entro 2 (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 PEC. Il recesso avrà effetto dalla cessazione delle utenze per le quali il Cliente abbia esercitato il relativo diritto e, in ogni caso, entro 30 (trenta) 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.

21.6. Per i profili a pacchetto Nord America, Top25 e Mondo è previsto un vincolo di durata di 12 (dodici) mesi. Pertanto, in caso di recesso anticipato, ivi inclusa la MNP verso altro Operatore, il Cliente dovrà corrispondere a Vianova, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c., una somma pari ai canoni mensili residui fino alla scadenza. Nell'eventualità in cui il Cliente decida di sospendere la SIM su cui sono attivi i profili a pacchetto Nord America, Top25 e Mondo verrà sospeso anche il vincolo di 12 (dodici) mesi finché il Cliente non riattiverà la SIM. Qualora la SIM rimanga sospesa per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi consecutivi e trovi applicazione quanto previsto dal precedente art. 19.3, il Cliente dovrà corrispondere a Vianova, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma c.c., una somma pari ai canoni mensili residui fino alla scadenza del vincolo che era stato sospeso in precedenza.

22. Risoluzione del Contratto

22.1. Vianova avrà facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. 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 (Utilizzo dell'Apparato) e 15 (Limitazioni di utilizzo e responsabilità del Cliente).

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. 1456 c.c. 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 PEC.

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

2.1. 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 rappresentante 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 2 (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 prepagato 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. 19 – novembre 2026