

## **Premesse**

Softweb srl, iscritta nel Registro delle Imprese di Bologna con sede legale in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71, C.F./P.IVA 02878871207, è una società che opera nell'ambito dei servizi informatici e loro commercializzazione e che realizza progetti e infrastrutture informatiche ad hoc con soluzioni personalizzate alle esigenze del Cliente, fornendo consulenza ed assistenza tecnica. Inoltre Softweb svolge attività di Switchless Reseller giusta autorizzazione conseguita con le modalità di cui all'articolo 25, comma 4, del del D.lgs. n. 259 del 2003 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni elettroniche) e che, in virtù di accordi stipulati con terzi Operatori autorizzati alla fornitura di Servizi telefonici accessibili al pubblico e assegnatari delle correlate risorse di numerazione, è in grado di offrire ai propri Clienti Finali – quale mero intermediario commerciale – i Servizi oggetto del Contratto.

## **1. Definizioni**

1.1. Le presenti definizioni vengono qui elencate per meglio comprendere le eventuali voci oggetto del Contratto:

- “Cliente”: il soggetto, persona giuridica che attraverso la sottoscrizione del presente contratto richiede a Softweb l'erogazione dei Servizi.
- “Offerta”: l'Offerta commerciale che contiene la descrizione dei Servizi richiesti dal Cliente (natura, quantità, prezzo, forme di pagamento ...).
- “Parte/Parti”: Softweb ed il Cliente singolarmente o collettivamente.
- “Servizi”: sono tutti i Servizi forniti da Softweb al Cliente, come specificati nell'offerta o nel preventivo o, in mancanza dei precedenti, dalla fattura stessa, ivi compresi eventuali Servizi aggiuntivi e accessori.
- Number Portability: si intende il servizio di portabilità del numero di telefono in occasione di un cambio di operatore

## **2. Oggetto del Contratto**

2.1. L'Offerta tecnico-commerciale (e/o Modulo Attivazione Servizi) sottoscritta dal Cliente, le presenti Condizioni Generali e Particolari di Fornitura e la Carta dei Servizi, costituiscono insieme il “Contratto” che disciplina la fornitura di Softweb al Cliente Finale (di seguito nel complesso: Contratto).

2.2. Il Contratto sostituisce eventuali precedenti accordi tra le Parti per forniture di servizi di comunicazione elettronica, e si applica, come integrato, anche ai Servizi ed Apparati successivamente richiesti durante la sua vigenza. Le Condizioni Particolari di Fornitura riportate nella Offerta prevalgono, in caso di contrasto, sulle presenti Condizioni Generali e sulla Carta dei Servizi.

In base a quanto stabilito dalla delibera AGCOM n. 9/2023 in tema di Parental Control si comunica che i Servizi saranno erogati in favore di Clienti non qualificabili come “consumatori” esonerando pertanto Softweb dalla predisposizione di sistemi di controllo parentale ovvero di filtro di contenuti qualificabili come inappropriati. Nel caso in cui la natura stessa del soggetto contraente (ad esempio PA) richiedesse l'assolvimento del suddetto obbligo, Softweb dichiara di aver attivato la procedura necessaria per garantire l'applicazione dei suddetti sistemi di controllo.

## **3. Modalità di Conclusione ed Efficacia del Contratto**

3.1. Il Cliente che intende aderire ad una delle offerte proposte da Softweb deve debitamente compilare e sottoscrivere in ogni sua parte l'Offerta tecnico-commerciale contenente la Proposta di Ordine e sottoporlo per accettazione a Softweb inviandola mediante pec all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it) o consegnandola a soggetti a ciò autorizzati da parti di Softweb. Il Contratto si conclude quando Softweb accetta l'Ordine o vi dà esecuzione. Pendente il termine di attivazione l'Ordine del Cliente non Consumatore è irrevocabile.

3.2. Il Cliente è responsabile della completezza, veridicità, esattezza delle dichiarazioni e dei dati dallo stesso forniti per la conclusione del Contratto e deve comunicare tempestivamente per iscritto all'Operatore eventuali rettifiche o variazioni degli stessi. Resta in ogni caso ferma la facoltà di Softweb di procedere a verifiche e/o assumere ulteriori informazioni nel rispetto della normativa vigente.

3.3. Il Contratto inizierà a produrre i propri effetti al momento dell'attivazione e della materiale erogazione dei Servizi, nel rispetto delle tempistiche indicate dalla normativa vigente in materia.

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

3.5. Softweb si riserva di non concludere il Contratto in presenza di circostanze non imputabili alla medesima le quali potrebbero ostacolare o pregiudicare il regolare adempimento degli obblighi derivati dal Contratto o potrebbero risultare contrarie a norme imperative di Legge. A titolo meramente esemplificativo: a) il Cliente e/o chi ha sottoscritto la Proposta risulti minorenni, privo della capacità giuridica e/o dei poteri necessari per sottoscrivere il Contratto, o non abbia fornito in modo esatto completo veritiero univoco e leggibile le informazioni e la documentazione richieste sulla propria identità e domicilio o residenza/sede legale, sui poteri di sottoscrivere il contratto, sulla titolarità della linea di accesso locale tramite la quale vanno erogati i Servizi, e/o dell'utenza telefonica da portare, o sulla disponibilità dei locali nei quali ha chiesto di attivare i Servizi; b) non sussistano i requisiti tecnici eventualmente richiesti da Softweb; c) risulti civilmente incapace o assoggettato a procedure esecutive, fallimento, procedure concorsuali, di amministrazione controllata, di liquidazione o versi in una situazione di insolvenza accertata che potrebbero pregiudicare il suo regolare adempimento del Contratto; d) il Cliente, un amministratore o socio illimitatamente responsabile sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di Softweb; e) il Cliente non fornisca, ove richiesto, le garanzie patrimoniali indicate nelle Condizioni di Fornitura;

3.6. Qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica e/o organizzativa, l'erogazione dei Servizi risulti in tutto o in parte impossibile, il Contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che da ciò possa derivare alcuna responsabilità di Softweb nei confronti del Cliente, ferma restando la facoltà di Softweb di procedere ad una attivazione parziale laddove le condizioni per procedere risultassero soddisfatte solo per una parte dei Servizi previsti dall'Offerta Commerciale. Softweb comunica al Cliente la sussistenza delle dette circostanze temporanee o definitive ostative alla conclusione del Contratto e/o all'attivazione ove già concluso. L'impedimento temporaneo ha l'effetto di sospendere il termine di attivazione sinché perdura la condizione ostativa, ferma restando l'obbligo di Softweb di comunicare al Cliente l'impedimento accertato e, ove possibile, il ritardo che ne può conseguire.

## **4. Attivazione**

4.1 Il Cliente predispone a propria cura e spese i locali, ove previsti, per l'attivazione e successiva fruizione dei Servizi e l'installazione e l'utilizzo degli Apparati forniti da Softweb, dotandosi degli impianti e delle apparecchiature necessarie ove le medesime non siano state contrattualizzate direttamente con Softweb e rappresentino l'oggetto della fornitura, inclusa la continuità del servizio elettrico di alimentazione e la relativa messa a terra secondo Legge. In difetto, eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti sono da imputarsi al Cliente.

4.2 Il Cliente autorizza i soggetti terzi incaricati da Softweb a compiere tutte le verifiche tecniche e gli interventi propedeutici e necessari alla attivazione e alla fornitura, e, a tal fine, permette loro l'accesso ai locali in cui devono svolgersi tali attività in orario lavorativo previamente concordato, anche assicurando la sussistenza delle condizioni di Legge per l'espletamento di tali attività, con l'obbligo di avviso dei rischi specifici ai sensi del D.lgs. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro. Eventuali ritardi, malfunzionamenti o disservizi conseguenti ad impedimenti frapposti dal Cliente alle dette attività sono da imputarsi al Cliente stesso.

4.3 Softweb stante la sua qualità di Switchless Reseller si impegna e supporterà il Cliente affinché il Fornitore rispetti le tempistiche di attivazione previste dalla normativa di settore e comunicherà al Cliente la DAC.

## **5. Durata del Contratto e Diritto di Recesso**

5.1. Fatto salvo quanto specificatamente disposto nelle Condizioni Particolari di Fornitura dei singoli Servizi che sostituiscono e prevalgono sulle Condizioni Generali di Fornitura e/o quanto esplicitamente indicato nell'Offerta tecnico-commerciale sottoscritta dal Cliente, in via generale la durata minima contrattuale è da intendersi fissata in 12 (dodici), e si rinnoverà tacitamente diventando a tempo indeterminato. Resta salvo il diritto del Cliente di recedere in qualsiasi momento dal rapporto contrattuale dandone comunicazione con un termine di preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni mediante comunicazione pec all'indirizzo

amministrazione@pec.softwebsrl.it o mediante lettera raccomandata a/r da inviarsi all'indirizzo della sede operativa di Softweb sita in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71. Nel caso in cui il Cliente sia un PA alla scadenza del contratto il medesimo sarà da intendersi cessato senza tacito rinnovo, salvo la facoltà del medesimo di richiedere la prosecuzione dell'erogazione dei Servizi mediante comunicazione pec all'indirizzo amministrazione@pec.softwebsrl.it almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza naturale del contratto.

5.2. Nelle ipotesi di Servizi per i quali viene stabilita una durata minima contrattuale, fermo restando il diritto attribuito dalla Legge (cd. Decreto Bersani D.L. 31 gennaio 2007, n. 7, convertito con modificazioni dalla Legge 2 aprile 2007, n. 40 e sue successive modifiche e Delibera AGCOM n. 487/18/CONS e Delibera 307/23/CONS) di recedere in ogni momento dal Contratto, salvo un preavviso di almeno 30 giorni, in caso di recesso anticipato il Cliente è tenuto a corrispondere a Softweb un importo equivalente alla sommatoria dei canoni a scadere sino al raggiungimento della durata minima contrattuale. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.

5.3. Sia in caso di recesso, sia in caso di disdetta il Cliente dovrà indicare in modo chiaro e preciso i dati identificativi del contratto sottoscritto, specificare quali dei servizi si intende richiedere la cessazione ed allegare un documento di riconoscimento del sottoscrittore o del legale rappresentante in caso di società.

5.4. In caso di cessazione del rapporto contrattuale Softweb si impegna a processare la richiesta entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione.

5.5. In ottemperanza a quanto disposto dalla delibera AGCOM n. 487/18/CONS, nonché n. 307/23/CONS e loro successive modificazioni e/o integrazioni, le spese a carico del Cliente che disdice o recede dal Contratto sono pubblicate nel sito internet [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl) e specificare nell'offerta tecnico commerciale sottoscritta e potranno consistere in eventuali (a) costi per dismettere o trasferire l'utenza, (b) restituzione di sconti e promo; (c) ratei residui della durata minima contrattuale, ratei del prezzo di servizi o prodotti acquistati congiuntamente al servizio principale, che saranno addebitati in un'unica soluzione a meno che il Cliente chieda di mantenerne la rateizzazione fino alla scadenza prevista. Rimane fermo l'obbligo di pagare il corrispettivo di quanto fruito fino alla data di efficacia del recesso o della disdetta.

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

5.7 Softweb può recedere in ogni momento dal Contratto con preavviso di 60 giorni, riducibile a 30 giorni per giusta causa, a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC, nonché recedere dalla generalità dei contratti con i propri Clienti per uno o più Servizi con preavviso di 90 giorni, a lettera raccomandata A/R o PEC nonché con avviso su [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl) e informativa del Servizio Clienti.

## 6. Qualità dei Servizi

6.1. Softweb, nell'erogazione dei Servizi e nella sua qualità di Switchless Reseller si impegna, limitatamente alle proprie possibilità, a comunicare in modo chiaro e trasparente i livelli di qualità dei Servizi in ottemperanza a quanto disposto dalla delibera AGCOM n. 156/23/CONS fornendo ove possibile le informazioni sulle prestazioni fornite.

## 7. Subentro

7.1. La cessione del Contratto con modifica del Cliente intestatario (cd. subentro) è soggetta al pagamento dell'indennità nella misura stabilita nell'Offerta tecnico-commerciale, a meno che si tratti di subentro per successione a titolo universale o particolare, quando il subentro avvenga fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare del Cliente Consumatore, ovvero nei casi di trasformazione della sola denominazione o della ragione sociale oppure di mutamento del titolare dell'impresa.

7.2. Il subentrante in qualità di cessionario del Contratto assume la medesima posizione giuridica del precedente intestatario, succedendo in tutti i crediti e accollandosi tutti i debiti derivanti dal Contratto, inclusi quelli per prestazioni già eseguite. Il Cliente cedente non è tuttavia liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'articolo 1408, comma 2 c.c.

## 8. Elenco Telefonico

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

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

## 9. Fatturazione e Pagamenti

9.1. Per la fornitura del Servizio il Cliente si obbliga a corrispondere a Softweb i corrispettivi indicati nella Offerta tecnico-commerciale sottoscritta.

9.2. Il documento emesso da Softweb costituisce fattura e sarà inviata al Cliente nelle forme previste dalla normativa vigente in materia di fatturazione elettronica nonché, per quanto possibile e a mero titolo di cortesia, mediante posta elettronica. Softweb si riserva il diritto di applicare dei costi ricorrenti per l'emissione delle fatture, i quali saranno espressamente indicati sul sito internet [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl).

9.3. La fatturazione dei Servizi avrà cadenza mensile ed il relativo pagamento dovrà rispettare nei termini di scadenza e nelle modalità quanto indicato nel documento stesso. Il metodo di pagamento accettato, salvo diverso accordo tra le Parti, è la domiciliazione su conto corrente bancario o postale del Cliente. Il Cliente è consapevole che in caso di pagamento mediante domiciliazione sarà applicato un costo ricorrente pari ad € 2,50 (due/50).

9.4. Il pagamento deve essere integrale, salvo il diritto del Cliente di sospendere il pagamento dei soli importi specificamente contestati con reclamo, di cui alla delibera AGCOM n. 203/18/CONS e s.m.i.. Una volta chiuso il reclamo, restano ferme le conseguenze previste per il ritardato pagamento delle somme che all'esito di tali procedure dovessero risultare dovute. Qualora la contestazione degli addebiti di cui al reclamo del Cliente abbia esito positivo, Softweb provvederà ad emettere e/o rimborso entro 45 giorni dalla conclusione della procedura di reclamo.

9.5. In caso di inadempimento totale o parziale o in caso di ritardo nei pagamenti da parte del Cliente saranno addebitati gli interessi moratori nella misura stabilita dal D. Lgs. 9 ottobre 2002, n. 231, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno e ferma restando la facoltà di Softweb di risolvere il Contratto.

9.6. In caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento anche relativamente ad una sola fattura, Softweb avrà il diritto di sospendere l'erogazione dei Servizi, decorsi 15 (quindici) giorni dal ricevimento della diffida a adempiere o costituzione in mora del Cliente, nel caso in cui il Cliente non provveda e/o non dimostri di aver adempiuto all'obbligazione di pagamento. L'esercizio di tale diritto e la conseguente sospensione amministrativa del servizio non potranno essere contestati a Softweb come inadempimento e/o violazione contrattuale, restando comunque impregiudicati i diritti al recupero del credito vantato e al risarcimento di eventuali danni e/o alla risoluzione contrattuale. Durante il periodo di sospensione amministrativa il Cliente resterà comunque obbligato a corrispondere i canoni fatturati indipendentemente dall'effettivo utilizzo dei Servizi.

9.7. Softweb, a norma della delibera AGCOM 179/03/CSP ed in base alle disposizioni previste nella Carta dei Servizi, si riserva la facoltà di addebitare al Cliente a) i costi operativi sostenuti in caso di mancato pagamento delle fatture per incapienza del conto corrente bancario su cui il Cliente abbia domiciliato il pagamento delle fatture; b) un importo a tantum a titolo di rimborso dei costi di recupero del credito sostenuti in caso di morosità del Cliente; c) un importo a tantum a rimborso dei costi sostenuti per la riattivazione del Servizio successivamente alla sospensione dello stesso per morosità del Cliente.

## 10. Servizio Clienti, Assistenza Amministrativa e Tecnica, Segnalazioni e Apertura Ticket

10.1. Nella fornitura dei Servizi Softweb osserva i principi generali disciplinati nella Carta dei Servizi pubblicata sul sito internet [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl). Nella Carta dei Servizi sono indicati anche i servizi di assistenza forniti in favore del Cliente e stabilite le modalità mediante le quali il Cliente può presentare segnalazioni e aprire ticket relativamente ai malfunzionamenti riscontrati.

10.2. Softweb offre assistenza in ambito: a) amministrativo (a titolo meramente esemplificativo quesiti di natura commerciale, pagamenti,

fatturazione, tempistiche di attivazione, gestione del Contratto); b) tecnica (risoluzione di problematiche riscontrate nella fruizione dei Servizi, disservizi, malfunzionamenti).

10.2. Le segnalazioni potranno essere inviate secondo le seguenti modalità:

- amministrative all'indirizzo e-mail [amministrazione@softwebsrl.it](mailto:amministrazione@softwebsrl.it);
- tecniche all'indirizzo e-mail [support@softwebsrl.it](mailto:support@softwebsrl.it)
- al numero telefonico 051591907.

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

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

10.5. Per ogni "intervento a vuoto" il Cliente è tenuto a versare un corrispettivo che Softweb provvederà a fatturare.

#### **11. Procedura di Reclamo, Rimborsi e Indennizzi**

11.1. Il Cliente deve sporgere reclamo per ogni eventuale ritardo, disservizio, guasto o malfunzionamento e richiedere il rimborso e/o indennizzo immediatamente e in ogni caso entro e non oltre 3 (tre) mesi dal momento in cui ne ha avuto conoscenza o avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza. Il cliente è consapevole che, in ogni caso, per Legge i dati relativi al traffico sono cancellati passati 6 (sei) mesi dalla loro fatturazione. Il reclamo dovrà essere presentato mediante: a) raccomandata con avviso di ricevimento al seguente indirizzo: 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71; b) comunicazione PEC all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it), indicando in modo chiaro e preciso i dati identificativi del contratto sottoscritto e il motivo della segnalazione.

11.2. Softweb si impegna a definire i reclami entro 45 (quarantacinque) giorni dalla ricezione della comunicazione e, in caso di accoglimento, provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, operando in compensazione nella successiva fattura, salvo che non si renda necessaria l'emissione di nota di credito e rimborso in favore del Cliente. Ai sensi dell'art. 1227 c.c. il Cliente dovrà comunque adoperarsi e fare quanto possibile per ridurre l'eventuale danno.

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

11.4. Per gli inadempimenti contrattuali, nonché nei casi di interruzione del Servizio esclusivamente se imputabili a dolo e/o colpa grave di Softweb e non dovuti ad ipotesi di caso fortuito, forza maggiore o inadempimento del Cliente e/o fatto di terzi, saranno riconosciuti al Cliente indennizzi nella misura prevista dalla normativa di settore e secondo le modalità stabilite dalla Carta dei Servizi.

#### **12. Manutenzione programmata**

12.1. In caso di interventi di modifica e/o manutenzioni programmate che riguardino la rete, le risorse e/o gli impianti con cui sono erogati i Servizi, e che comportino un'interruzione completa della fruizione dei Servizi, Softweb, nella sua qualità di fornitore di Servizi Switchless Reseller e dunque in base alle proprie possibilità, si impegna ad informare tempestivamente i Clienti a mezzo fax, o e-mail, o posta ordinaria, comunicando il tempo presumibile della sospensione dei Servizi.

#### **13. Sospensione dei Servizi, Traffico Anomalo e Contestazione del traffico generato**

13.1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio secondo buona fede e correttezza, evitando utilizzi illeciti o abusivi, prendendosi carico e assicurando la corretta gestione in termini di sicurezza di password, software e apparati. Qualora il Cliente sviluppi traffico anomalo rispetto ai suoi consumi medi o alla soglia di spesa dello specifico Servizio, Softweb può sospendere in tutto o in parte in via precauzionale e nell'esclusivo interesse del Cliente i Servizi medesimi, salvo contattare il Cliente per evidenziare il traffico anomalo e sollecitare a quest'ultimo le opportune verifiche ed altresì subordinare l'erogazione dei Servizi interessati dal traffico anomalo solo a seguito di conferma da parte del Cliente relativamente al traffico sviluppato e/o alla verifica di messa in sicurezza del sistema.

13.2. La sospensione sopra indicata è meramente facoltativa e non costituisce in alcun modo un obbligo posto a carico di Softweb nei confronti del Cliente, con conseguente diritto di Softweb di pretendere il pagamento del traffico generato indipendentemente dall'anomalia relativa al volume di traffico generato. Ove possibile, prima di procedere alla sospensione del Servizio, Softweb invierà al Cliente comunicazione scritta al fine di verificare il grado di consapevolezza del medesimo in merito alla generazione del traffico anomalo. In ogni caso il Servizio verrà ripristinato non appena il Cliente, assumendosi ogni onere, rischio e responsabilità, avrà effettuato le dovute verifiche tecniche ed autorizzato Softweb a procedere. È in ogni caso diritto del Cliente contestare e disconoscere il traffico anomalo presentando debita denuncia all'Autorità competente. Sarà onere del Cliente richiedere il dettaglio del traffico a Softweb e presentare denuncia alla Polizia Postale entro e non oltre 90 (novanta) giorni dal ricevimento della fattura nella quale risulti imputato il traffico anomalo. La denuncia dovrà poi essere tempestivamente inoltrata a Softweb entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal suo deposito mediante comunicazione pec all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it). In caso di mancato deposito della denuncia entro i suddetti termini, il traffico sarà da intendersi come non contestato e l'importo fatturato da Softweb come dovuto. Il Cliente è comunque consapevole che un deposito tempestivo della denuncia è di primaria importanza anche in considerazione della complessità delle parti coinvolte.

13.3. In caso di sospensione in tutto o in parte dell'erogazione dei Servizi senza preavviso, per guasti alla rete, e più in generale dell'infrastruttura, Softweb si impegna a sollecitare il Fornitore alla risoluzione del guasto. Costituiscono cause di forza maggiore tutti gli interventi effettuati dai Fornitori di Softweb che comportino sospensione temporanea e/o interruzione dei Servizi.

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

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

13.6. Agli effetti delle norme che precedono si considera utilizzo illecito qualunque pratica che, quantunque non illegale, sia contraria a norme imperative, all'ordine pubblico, al buon costume, ai principi delineati dal Codice del Consumo e/o dal GDPR e alle previsioni in essi contenute.

#### **14. Modifica delle Condizioni Contrattuali e del Piano Tariffario**

14.1. Il Cliente prende atto che le condizioni commerciali e tecniche imposte a Softweb dai propri Fornitori possono essere suscettibili di variazioni nel corso del tempo e pertanto le suddette modifiche potrebbero riflettersi anche sulle condizioni tecnico economiche del presente Contratto.

14.2. Nel corso del rapporto contrattuale Softweb ha facoltà di modificare le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi ed i Piani Tariffari e/o Telefonici con effetto dopo 30 (trenta) giorni dalla comunicazione ai sensi dell'art. 70, comma 4, del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e secondo le modalità previste dalla delibera AGCOM 519/15/CONS e successive modifiche e/o integrazioni, privilegiando forme di comunicazione individuali in base all'utilizzo ed alla tipologia del Servizio che subisce variazioni, per i seguenti motivi: a) sopravvenute esigenze tecniche, gestionali ed economiche di carattere generale, quali, a titolo esemplificativo, ammodernamento tecnico della rete e delle strutture di produzione o di commercializzazione; b) mutamento della disciplina regolamentare o normativa che incida sull'equilibrio economico e/o su

aspetti tecnici e gestionali del Servizio e/o mutamenti non prevedibili delle condizioni strutturali del mercato; c) variazione delle modalità e dei termini di attivazione dei Servizi e aggiornamenti resi necessari al fine di assicurare il corretto uso dei Servizi alla luce dell'evoluzione dei profili di traffico contrari all'uso lecito e personale dei Servizi come disciplinato in relazione a fenomeni abusivi e/o fraudolenti.

14.3. Softweb si impegna a comunicare al Cliente in forma scritta e/o mediante idonea campagna informativa conforme alla normativa di settore, ogni modifica delle condizioni contrattuali o/e economiche, ovvero delle caratteristiche e/o specifiche tecniche del Servizio, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni dalla data di efficacia della modifica stessa.

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

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

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

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

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

14.9. Eventuali modifiche al Contratto, conseguenti a norme di legge e di regolamento, a provvedimenti di autorità pubbliche, ovvero rese necessarie da motivi di ordine pubblico, buon costume, salvaguardia della rete, repressione di attività fraudolenti o illecite, ovvero nel caso di modifiche che siano ad esclusivo vantaggio del Cliente e/o puramente amministrative senza effetti negativi sul Cliente, sono in ogni caso efficaci dalla data di comunicazione al Cliente non essendo applicabile in tale ipotesi il diritto di recesso come sopra delineato.

#### **15. Garanzie e Responsabilità**

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

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

15.3. Softweb non è responsabile per ritardi, guasti, malfunzionamenti e/o interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive nell'erogazione del Servizio guasti e/o interruzioni causati da: a) caso fortuito e/o forza maggiore; b) uso improprio del Servizio da parte del Cliente o inadempimenti del Cliente a leggi e regolamenti, mancanza o inidoneità dei sistemi di protezione, mancato salvataggio dei dati o altro mancato assolvimento di oneri a carico del Cliente; c) malfunzionamento dei terminali usati dal Cliente; d) interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; e) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro Operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggior e/o a fatti di terzi.

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

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

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

15.7. Il Cliente riconosce che la connessione permanente alla rete internet è realizzata attraverso l'accesso al più vicino nodo della rete per mezzo di un collegamento dedicato offerto ad Softweb da Operatori terzi, ivi compresi i propri Fornitori, e che, pertanto, Softweb non può essere ritenuta responsabile per i malfunzionamenti o i disservizi relativi a tale accesso non essendo i medesimi sottoposti a controllo diretto di Softweb né ad un suo potere di intervento.

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

#### **16. Limitazioni di Responsabilità, Caso Fortuito e Forza Maggiore**

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

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

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

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

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

16.6. Softweb, in ogni caso, non risponderà di alcuna perdita, danno o lesione del Cliente comunque inerenti o connesse alla mancata o difettosa erogazione del Servizio, per qualunque motivo, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili, tra i quali, in via esemplificativa e non esaustiva, perdite economico/finanziarie, di affari, di ricavi, e di utili e/o avviamento commerciale.

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

#### **17. Obblighi del Cliente**

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

17.2. In particolare il Cliente si impegna a: a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche; b) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione,



attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti; c) Il Cliente è tenuto ad utilizzare le offerte con traffico incluso nel canone mensile secondo buona fede e correttezza, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale. Per quanto riguarda il traffico uscente verso cellulari nazionali si presume un uso conforme

ai suddetti principi, un traffico mensile uscente non superiore ai 1000 minuti per ogni canale di conversazione attivo sulle numerazioni del Cliente. Al superamento di tale soglia il traffico uscente verso cellulari nazionali verrà fatturato al costo indicato nel listino. Softweb si riserva la facoltà di sospendere e/o cessare l'applicazione delle condizioni tariffarie di tali offerte in caso di utilizzo improprio e/o abuso del Cliente ai sensi del presente articolo, pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, valorizzato secondo le condizioni tariffarie a consumo; d) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della/e password e/o del/i codice/i di identificazione, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente, o senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a Softweb o a terzi, derivante o conseguente dalla conoscenza della stessa da parte di terzi; e) a comunicare immediatamente e per iscritto a Softweb lo smarrimento, il furto o la perdita della/e password e/o del/i proprio/i codice/i di identificazione; f) mantenere l'associazione tra l'indirizzo di fornitura indicato in fase di contrattualizzazione e quello della residenza o della sede legale od operativa, fermo restando il divieto assoluto di assegnare numerazioni VoIP con identificativo del distretto telefonico diverso da quello della residenza, sede legale e/o operativa del Cliente; g) non effettuare alcuna operazione, materiale o tecnica, finalizzata alla alterazione del Caller Line Identifier (CLI) di cui all'art. 6 della delibera AGCOM n. 8/15/CIR come integrata dalla delibera n. 156/18/CIR, prendendo atto del divieto di porre in essere il c.d. CLI spoofing, ovvero qualunque pratica volta alla manipolazione dei dati afferenti l'origine della chiamata; h) ad utilizzare i Servizi solo ed esclusivamente sul territorio dello stato italiano, per scopi personali o comunque connessi alla propria attività economica, con espresso divieto di cessione e/o rivendita a terzi dei medesimi.

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

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

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

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

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

17.8 Il Cliente consente l'accesso ai locali presso i quali dovrà essere eseguito il Servizio. Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente, all'atto della sottoscrizione del presente contratto ed ai sensi e per gli effetti dell'art. 26 d.lgs n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza

o meno di eventuali rischi specifici nei locali nonché le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

## **18. Fornitura di Prodotti**

18.1. Il Cliente potrà acquistare e/o ricevere mediante noleggio la fornitura da parte di Softweb di materiale hardware e relativi componenti di seguito identificati generalmente come "Prodotti".

18.2. Le spese di spedizione dei Prodotti restano a carico del Cliente anche se verranno corrisposte anticipatamente da Softweb, la quale provvederà ad inserire il relativo costo a titolo di rimborso spese nella prima fattura successiva alla spedizione. L'importo potrà subire variazioni in base al numero di colli e/o al peso del Prodotto spedito.

18.3. Il Cliente, ove non diversamente previsto nelle Condizioni Generali di Fornitura, si impegna a compiere tutte le attività necessarie all'installazione e al collegamento e garantisce che presso la sede di installazione sussistono tutte le condizioni necessarie alla corretta collocazione ed operatività del Prodotto.

18.4. Il Cliente risponde verso Softweb a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi mediante noleggio imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici.

18.5. In caso di fornitura di Prodotti mediante noleggio, i Prodotti restano di proprietà di Softweb e dovranno essere restituiti in buono stato e nell'imballo originale qualunque sia la causa della risoluzione contrattuale. Le spese di trasporto per il reso del Prodotto sono a completo carico del Cliente. In caso di mancata o parziale restituzione degli apparati e/o loro componenti o in caso di restituzione di apparati danneggiati o non funzionanti entro 45 (quarantacinque) giorni dalla cessazione dell'efficacia del contratto, Softweb avrà la facoltà di addebitare al Cliente un importo a titolo di rimborso per la mancata restituzione di ogni singolo apparato e/o sua componente o a titolo di risarcimento per i danni causati il cui ammontare sarà comunicato mediante debita comunicazione. Il Cliente è tenuto a custodire con la massima cura il bene ricevuto e si impegna a: (a) conservarlo nel migliore dei modi possibili, per riconsegnarlo, alla cessazione del presente contratto, nel medesimo stato originario di conservazione, fatto salvo, in ogni caso, il normale deterioramento causato dall'uso; (b) adottare tutti gli accorgimenti necessari ed opportuni per non recare danno al bene ricevuto e, in ogni caso, a porre rimedio agli eventuali danni materiali derivati allo stesso. Il Cliente sarà, in ogni caso, responsabile verso Softweb degli eventuali danni materiali del Prodotto per qualsiasi causa al medesimo imputabile; (c) utilizzare il Prodotto solo ed esclusivamente per suo uso interno senza cederne il godimento e/o l'utilizzo a terzi sia a titolo oneroso, sia a titolo gratuito; (d) informare immediatamente Softweb, per iscritto, nel caso di furto del Prodotto, ovvero di danneggiamento del medesimo. L'indirizzo per la restituzione dei Prodotti è presso la sede operativa in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71.

18.6. In caso di acquisto di Prodotti, l'importo complessivo da corrispondere potrà essere fatturato in un'unica soluzione o suddiviso in più rate mensili consecutive. Nel caso in cui l'importo venga suddiviso in più rate, a seguito di risoluzione/cessazione del contratto per qualsiasi causa o ragione, Il Cliente resterà comunque vincolato a corrispondere le rate mancanti in un'unica soluzione o mediante rateizzazione.

## **19. Number Portability**

19.1. Il Cliente del servizio di Accesso ad Internet e del Servizio Telefonico può chiedere il passaggio da un fornitore (donating) ad un altro fornitore (recipient) da e verso Softweb facendone richiesta e conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa (di seguito anche "Portabilità").

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

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

19.4. Softweb fornirà il Servizio in conformità al proprio ruolo di Reseller e quindi necessariamente avvalendosi della collaborazione e delle prestazioni di soggetti terzi, comunicando per quanto possibile la data di attivazione della numerazione portata con contestuale disconnessione da parte dell'Operatore donating.

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

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

19.7. L'attivazione della portabilità, in base agli accordi in essere tra gli Operatori di telefonia, rispetta le tempistiche previste dalla normativa, ma in ogni caso Softweb non potrà essere considerata responsabile in caso di mancata o ritardata attivazione della portabilità derivante da cause a lei direttamente non imputabili, né nelle ipotesi di sospensione o interruzione, anche definitiva, della portabilità ascrivibili a caso fortuito, forza maggiore o altre ipotesi espressamente previste dalla legge o dai regolamenti.

#### **20. Clausola Risolutiva Espressa**

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

20.2. È fatto salvo, in ogni caso, il diritto di Softweb ad agire per il risarcimento dei danni subiti.

#### **21. Cessione del Contratto**

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

#### **22. Modifiche della Regolamentazione di Settore**

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

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

#### **23. Legge Applicabile, Procedure Conciliative e Foro Competente**

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

23.2. Fermo restando l'espletamento delle procedure conciliative che la regolamentazione vigente preveda quale condizione di procedibilità, nonché la possibilità di rivolgersi all'AGCOM a norma dell'articolo 23 del Codice, per ogni controversia inerente all'interpretazione e alla validità del Contratto sarà competente il foro di residenza o di domicilio eletto dal Cliente nell'ipotesi in cui quest'ultimo sia qualificabile Consumatore e il foro di Bologna, nell'ipotesi in cui il contraente sia qualificabile come non Consumatore o Cliente Business.

#### **24. Tutela della Privacy**

24.1. Preso atto dell'informativa specifica che segue, con la sottoscrizione del contratto il Cliente autorizza Softweb al trattamento dei propri dati personali per l'attivazione del Servizio e l'esecuzione del Contratto.

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

24.3. I dati personali del Cliente saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio e, previo suo espresso consenso, per finalità ulteriori, come specificamente riportato da Softweb nell'informativa che segue.

#### **25. Comunicazioni ed Elezione di Domicilio**

25.1. Ove non previsto diversamente, a pena di invalidità e/o inefficacia, qualunque avviso, comunicazione, richiesta, domanda, autorizzazione, approvazione o consenso richiesto, dovranno essere inviati a Softweb esclusivamente a mezzo PEC all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it) e dovranno contenere espresso e inequivoco riferimento al Contratto.

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

#### **26. Condizioni Particolari di Fornitura per i Singoli Servizi**

##### **26.1. Servizi, Installazione e Opere Aggiuntive**

26.1.a. Nell'ipotesi in cui taluno dei Servizi previsti dagli articoli successivi comportasse la necessità di esecuzione di opere e lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, Softweb provvederà a predisporre un preventivo da sottoporre al Cliente. Nel caso di conferma scritta da parte del Cliente che manifesti la volontà di procedere, Softweb procederà ad una verifica specifica di fattibilità tecnica, aggiornando e/o modificando il preventivo laddove la verifica concludesse per l'esistenza di condizioni tecniche, economiche e/o temporali diverse da quelle originariamente accettate dal Cliente. Il preventivo così aggiornato equivale a nuova offerta da sottoporre al Cliente per l'accettazione.

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

26.1.c. Nel caso di verifica di fattibilità tecnica positiva e di accettazione del preventivo finale da parte del Cliente, Softweb procederà all'esecuzione delle lavorazioni necessarie facendo il possibile per rispettare la tempistica stimata.

##### **26.2. Servizio telefonico VoIP**

26.2.a. Il Servizio con tecnologia VoIP (Voice over Internet Protocol) consente al Cliente di effettuare e ricevere comunicazioni telefoniche attraverso una linea dati che ne costituisce pertanto necessario e indefettibile presupposto tecnico. Il Cliente provvede a proprie cure e spese alla alimentazione degli apparati e sistemi impiegati per fruire del Servizio e prende atto che nel caso di interruzione nell'erogazione dell'energia elettrica, a meno che il Cliente si organizzi per sopperirvi, il Servizio non può funzionare. Il Cliente che per fruire del Servizio usa apparati e sistemi non oggetto del Contratto, assicura, a proprie cure e spese, che gli stessi siano debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla Legge, correttamente funzionanti, nonché compatibili con i servizi e sistemi di Softweb e conformi alle specifiche tecniche e ai parametri di configurazione e accesso a tal fine richiesti, e deve fornire a Softweb e/o agli addetti da essa incaricati ogni cooperazione tecnica necessaria a consentire il collaudo del Servizio Telefonico e a verificarne il corretto funzionamento, pena impossibilità di adempiere per causa non imputabile all'Operatore. In difetto dei suddetti presupposti del Servizio non potrà essere assicurato nemmeno l'accesso ai servizi di emergenza.

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

26.2.c. In caso di richiesta di portabilità di linee voce, il Cliente è obbligato ad allegare al Contratto una fattura recente e comunque datata non oltre sei mesi prima rispetto alla sottoscrizione dell'Offerta, dell'attuale Operatore telefonico e fornire a Softweb il codice di migrazione ad essa associato, pena la mancata esecuzione del Contratto e l'inefficacia dello stesso.

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

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

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

26.2.g. Softweb si riserva il diritto di effettuare conguagli successivi addebitando in un'unica fattura traffico, canoni e costi di servizio dovuti anche se precedentemente non contabilizzati, a mero titolo esemplificativo traffico in uscita, invio telegrammi. Il Cliente avrà diritto di richiedere i relativi giustificativi e, qualora l'importo fatturato a conguaglio risultasse elevato, potrà concordare con Softweb una rateizzazione.

26.2.h. Il Cliente è consapevole che il traffico sviluppato in uscita verso "numeri speciali" sarà addebitato in fattura e ciò a prescindere del piano tariffario a consumo o flat sottoscritto.

26.2.i. I costi di disattivazione sono indicati nel modulo Offerta tecnico-commerciale sottoscritto e riportati sul sito internet [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl).

#### **26.3. Fax To Mail**

26.3.a. Il Servizio permette di ricevere e/o inviare Fax tramite una casella di posta elettronica. A tal fine viene attribuito a ogni utente un numero telefonico appartenente a numerazioni geografiche di rete fissa italiana. Softweb inoltrerà all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente i Fax che i terzi invieranno al numero assegnato. Secondo il piano di numerazione nazionale e l'attuale normativa, il Cliente si obbliga a mantenere l'associazione tra la numerazione attivata o portata e l'indirizzo geografico di fornitura indicato negli Allegati al Modulo Offerta tecnico-commerciale, fermo restando il divieto assoluto di assegnare e utilizzare numerazioni con identificativo geografico non corrispondente al distretto telefonico di riferimento.

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

26.3.c. Softweb può riassegnare ad altri Clienti un numero telefonico assegnato con un contratto cessato per qualsiasi motivo o di cui il Cliente abbia chiesto la sostituzione. In tal caso Softweb non è in alcun modo responsabile anche sotto i profili privacy verso il Cliente o verso terzi di eventuali danni derivanti dalla ricezione di messaggi indirizzati e/o ricevuti erroneamente e destinati al precedente intestatario.

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

26.3.e. Softweb non è responsabile, salvo i casi alla medesima direttamente imputabili a dolo o colpa grave, per eventuali danni derivanti da disservizi, mancate trasmissioni o ricezioni di Fax, inefficienze, ritardi o errori di trasmissione o ricezione dei messaggi. Softweb non è mai in alcun modo responsabile, non avendo controllo sulle apparecchiature coinvolte, per qualsiasi danno possa derivare al Cliente o a terzi dalla perdita o dal ritardo

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

26.3.f. Del contenuto dei messaggi è responsabile il mittente degli stessi. Il Cliente non potrà in alcun caso utilizzare il Servizio per scopi illeciti. In tali casi, Softweb potrà interrompere immediatamente il Servizio, senza che nulla sia dovuto al Cliente. La responsabilità dell'Operatore è in ogni caso limitata a dieci volte l'ammontare del canone annuo pagato dal Cliente. Resta salva la facoltà di Softweb di agire per vie legali per il risarcimento di ogni danno diretto ed indiretto subito.

26.3.g. I costi di disattivazione sono consultabili nel modulo Offerta tecnico-commerciale sottoscritto e riportati sul sito internet [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl).

#### **26.4. Servizio di Accesso ad Internet**

26.4.a. Il Cliente prende atto e accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione in Internet in un dato momento dipendono da una molteplicità di fattori tecnici, alcuni dei quali non imputabili all'Operatore, quali: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server dei siti web cui ci si collega, le caratteristiche degli apparati del Cliente non oggetto del Contratto, problematiche inerenti alla non corretta installazione di hardware e/o software effettuata dal Cliente o da terzi incaricati dal Cliente, il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e, o ancora l'uso di tecnologie di accesso wireless su frequenze in banda condivisa (Wi-Fi) che per Legge sono senza protezione da interferenze elettromagnetiche e presentano il rischio che il segnale radio sia ostacolato, attenuato o annullato dalla distanza della stazione base di riferimento e da altre specifiche condizioni ambientali, architettoniche, di talché l'impiego di tali modalità esclude che l'Operatore possa garantire la qualità del Servizio fruito e può comportare per il Cliente l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio.

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

26.4.c. I costi di disattivazione sono consultabili nel modulo Offerta tecnico-commerciale sottoscritto e riportati sul sito internet [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl).

#### **26.5. Connettività Wireless**

26.5.a. Il servizio di connettività wireless erogato in modalità FWA (Fixed Wireless Access), in modalità 5G (5th Generation) o in modalità LTE (Long Term Evolution) consente di ovviare al problema della mancata copertura broadband tradizionale. Il Servizio utilizza la rete FWA dei principali Operatori dotati di un'infrastruttura tecnologica evoluta e diffusa su tutto il territorio Nazionale. L'erogazione è pertanto vincolata alla presenza d'infrastruttura della rete e la velocità effettiva del collegamento sarà comunque variabile e dipendente da numerosi fattori, tra i quali a titolo meramente esemplificativo: la tipologia di rete FWA disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura FWA, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto e d'accesso mobile.

26.5.b. Laddove l'attivazione del Servizio necessitasse l'esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, si applicheranno le disposizioni previste dal precedente articolo 26.1.

26.5.c. La fornitura del Servizio è espressamente subordinata all'installazione di un'antenna esterna che permetta di accedere al segnale Wireless: l'antenna e le sue componenti possono essere montate solo su edifici fissi, tramite un supporto fisso non rimovibile. Anticipatamente all'installazione dell'antenna il Cliente dichiara sotto la propria responsabilità di disporre delle autorizzazioni necessarie ai sensi delle leggi, dei regolamenti e qualsiasi fonte di diritto applicabile, ivi compresi gli atti amministrativi e/o le normative specifiche, tecniche e/o contrattuali (ad

esempio delibera condominiale). Il Cliente accetta quindi di installare sotto la propria esclusiva responsabilità o di consentire a Softweb o ad un professionista da questa incaricato di installare un'antenna parabolica su un supporto fisso all'esterno dell'edificio in cui il Cliente desidera utilizzare il Servizio.

26.5.d. In caso di richiesta di attivazione di una connettività 5G, l'erogazione del Servizio è espressamente subordinata all'installazione di una CPE (Customer Premises Equipment), ovvero un dispositivo elettronico utilizzato come terminale per connettersi direttamente alla rete di trasmissione geografica. La CPE potrà essere installata all'interno dei locali del Cliente o all'esterno di essi. Il Cliente, richiedendo l'attivazione della connettività 5G, dichiara di consentire a Softweb o ad un professionista da questa incaricato di accedere ai propri locali per l'installazione della CPE. L'attivazione del Servizio 5G è subordinata all'effettiva presenza dell'infrastruttura di rete e la relativa verifica può essere effettuata solo in loco al momento dell'installazione. Qualora il tecnico incaricato riscontrasse l'impossibilità di attivare questa tipologia di Servizio provvederà ad attivare l'equivalente taglio con tecnologia 4G/LTE.

26.5.e. In caso di recesso o disdetta il Cliente autorizza l'accesso ai locali per il ritiro degli apparati ad opera di tecnici incaricati da Softweb. Qualora il Cliente neghi tale accesso, rendendo pertanto impossibile il ritiro, Softweb avrà la facoltà di addebitare al Cliente un importo a titolo di rimborso per la mancata restituzione che verrà indicato in fattura e comunicato mediante pec.

26.5.f. I costi di disattivazione sono consultabili nel modulo Offerta tecnico-commerciale sottoscritto e riportati sul sito internet [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl).

#### **26.6. Connettività Punto-Punto Dedicata Wireless**

26.6.a. Attraverso la Connettività Punto-Punto Dedicata Wireless, il Cliente avrà a disposizione un collegamento punto-punto dedicato tra sede e POP Operatore. Le prestazioni di questo circuito sono garantite, sia in termini di banda che di disponibilità di Servizio.

26.6.b. L'attivazione del Servizio necessita l'esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, trovando pertanto applicazione il procedimento previsto dal precedente articolo 26.1.

26.6.c. In deroga alle Condizioni Generali di Fornitura, nel caso di richiesta di attivazione di una Connettività Punto-Punto Dedicata Wireless la durata contrattuale minima è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di attivazione del circuito. Decorsa la scadenza minima contrattuale sopra indicata, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi mediante PEC all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it) o a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71 con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza minima o rinnovata.

26.6.d. Al momento dell'attivazione del circuito Softweb si impegna ad inviare al Cliente il Verbale di Accettazione Servizi. Il Verbale sottoscritto per accettazione dal Cliente dovrà essere inoltrato all'indirizzo PEC [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it) entro e non oltre il termine perentorio di 5 (cinque) giorni dal suo ricevimento. In caso di mancata contestazione e/o in caso di mancato invio entro e non oltre il suindicato termine, il Servizio sarà da intendersi accettato e correttamente funzionante.

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

26.6.f. Il Cliente prende atto che non sarà possibile richiedere la disattivazione di un accesso prima della sua attivazione effettiva.

#### **26.7. FIBRA DEDICATA (FIBRA ILC)**

26.7.a. Attraverso il Servizio Fibra Dedicata (Fibra ILC), il Cliente avrà a disposizione un collegamento in fibra ottica dedicato fino al punto di consegna presso la sede del Cliente. Le prestazioni di questo circuito sono garantite, sia in termini di banda di picco che di disponibilità di Servizio.

26.7.b. L'attivazione del Servizio Fibra ILC può necessitare di esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, trovando pertanto applicazione il procedimento previsto dal precedente articolo 26.1.

26.7.c. In deroga alle Condizioni Generali di Fornitura, nel caso di richiesta di attivazione del Servizio Fibra ILC la durata contrattuale minima è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di attivazione del circuito. Decorsa la scadenza minima contrattuale sopra indicata, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi mediante PEC all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it) o a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: Softweb sede in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71 con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza minima contrattuale e/o a seguito di rinnovo.

26.7.d. Al momento dell'attivazione del circuito Fibra ILC Softweb si impegna ad inviare al Cliente il Verbale di Accettazione Servizi. Il Verbale sottoscritto per accettazione dal Cliente dovrà essere inoltrato all'indirizzo pec di cui al punto precedente entro e non oltre il termine perentorio di 5 (cinque) giorni dal suo ricevimento. In caso di mancata contestazione e/o in caso di mancato invio entro e non oltre il suindicato termine, il Servizio sarà da intendersi accettato e correttamente funzionante.

26.7.e. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso dalla fornitura del Servizio Fibra ILC prima della scadenza minima contrattuale o prima della scadenza a seguito di rinnovo, è tenuto a corrispondere a Softweb un importo equivalente alla sommatoria dei canoni a scadere sino al raggiungimento della durata minima contrattuale o di quella a seguito di rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.

26.7.f. Il Cliente prende atto che non sarà possibile richiedere la disattivazione di un accesso in Fibra ILC prima della sua attivazione effettiva.

#### **26.8. FTTO**

26.8.a. Attraverso il Servizio FTTO (Fiber To The Office) il Cliente avrà a disposizione un collegamento in fibra ottica dedicato fino al punto di consegna presso la sede del Cliente. Le prestazioni di questo servizio sono determinate dalla effettiva disponibilità di banda presente sul circuito condiviso, con picco massimo equivalente alla velocità fisica del collegamento.

26.8.b. L'attivazione del Servizio FTTO può necessitare di esecuzione di lavorazioni aggiuntive rispetto alla mera attivazione amministrativa della connettività, trovando pertanto applicazione il procedimento previsto dal precedente articolo 26.1.

26.8.c. In deroga alle Condizioni Generali di Fornitura, nel caso di richiesta di attivazione di una delle suindicate connettività la durata contrattuale minima è di 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di attivazione del circuito. Decorsa la scadenza minima contrattuale sopra indicata, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi mediante PEC all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it) o a mezzo raccomandata A/R al seguente indirizzo: Softweb - 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71 con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza minima contrattuale e/o a seguito di rinnovo.

26.8.d. Al momento dell'attivazione del circuito FTTO, Softweb si impegna ad inviare al Cliente il Verbale di Accettazione Servizi. Il Verbale sottoscritto per accettazione dal Cliente dovrà essere inoltrato all'indirizzo pec di cui al punto precedente entro e non oltre il termine perentorio di 5 (cinque) giorni dal suo ricevimento. In caso di mancata contestazione e/o in caso di mancato invio entro e non oltre il suindicato termine, il Servizio sarà da intendersi accettato e correttamente funzionante.

26.8.e. Qualora il Cliente eserciti il diritto di recesso dalla fornitura del Servizio FTTO, prima della scadenza minima contrattuale o prima della scadenza a seguito di rinnovo, è tenuto a corrispondere a Softweb un importo equivalente alla sommatoria dei canoni a scadere sino al raggiungimento della durata minima contrattuale o di quella a seguito di rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.

26.8.f. Il Cliente prende atto che non sarà possibile richiedere la disattivazione di un accesso FTTO prima della sua attivazione effettiva.

#### **26.9. BACKUP CONNETTIVITA**

26.9.a. Il Servizio di backup viene erogato utilizzando la rete radiomobile dei principali Operatori dotati di un'infrastruttura tecnologica evoluta e diffusa su tutto il territorio Nazionale. L'erogazione del Servizio è pertanto vincolata alla presenza d'infrastruttura della rete radiomobile dei suindicati Operatori e la velocità effettiva del collegamento sarà comunque variabile e dipendente da numerosi fattori, tra i quali a titolo meramente



esemplificativo: la tipologia di rete radiomobile disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura radiomobile, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto e d'accesso mobile.

26.9.b. Il Servizio permette al Cliente di assicurarsi un backup per il proprio collegamento principale.

26.9.c. Il Servizio è dotato di IP statico, caratteristica che, in caso di mancanza del collegamento principale, consente di mantenere attivi tutti i Servizi evoluti come VoIP e VPN, oltreché permettere ai Tecnici di monitorare in qualsiasi situazione gli apparati del Cliente.

26.9.d. Il Servizio può essere attivato sia con un plafond di traffico prestabilito, sia con un profilo flat ed il Cliente potrà attivare il backup nel periodo in cui il collegamento principale presenti problematiche tecniche di connessione. Nel caso di plafond mensile predefinito, terminata la disponibilità di traffico il Servizio si interromperà fino alla fine del mese in corso senza possibilità di ricarica. Si intende come traffico dati complessivo la somma del traffico Internet in upload e in download sviluppato dal Cliente. Il plafond mensile non è cumulabile, pertanto il plafond residuo non consumato si andrà ad annullare alla fine del mese in corso e non sarà riportato al mese successivo.

26.9.e. Il Cliente riceverà a noleggio un apparato router preconfigurato che dovrà essere restituito completo dei suoi accessori, in buono stato e nell'imballo originale, al momento della cessazione del Contratto per qualsiasi causa accorsa presso la sede di Softweb sita in sede operativa in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71.

26.9.f. Il Cliente risponde verso Softweb a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi in comodato d'uso imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici.

26.9.g. È fatto espresso divieto di manomettere o apporre modifiche all'apparato router e, qualora Softweb riscontrasse qualsiasi tipo di manomissione o uso improprio dell'apparato, non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali degradi di prestazioni o assenza di Servizio e potrà addebitare al Cliente un importo a titolo di risarcimento che verrà indicato in fattura e comunicato tramite pec. Le spese di trasporto per il reso del router sono a completo carico del Cliente.

26.9.h. In caso di mancata o ritardata restituzione del Prodotto e/o dei suoi accessori entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto, o in caso di restituzione di Prodotti e/o dei suoi componenti danneggiati o non funzionanti, saranno applicate le disposizioni contenute nel precedente art. 18.

26.9.i. Nel caso in cui l'apparato router presenti dei difetti tecnici, lo stesso sarà sostituito gratuitamente da Softweb.

26.9.l. I costi di disattivazione sono consultabili nel modulo Offerta tecnico-commerciale sottoscritto e riportati sul sito internet [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl).

## **26.10. Centralino**

26.10.a. Il servizio Centralino viene erogato sia fornendo un sistema integrato di comunicazioni unificate in Cloud, sia fornendo una macchina fisica concessa a noleggio o tramite vendita diretta al Cliente Finale. In entrambi i casi il Contratto avrà ad oggetto l'erogazione di servizi voce, connettività e la concessione di apparati hardware opportunamente installati presso la sede del Cliente. Nel caso di soluzione in cloud il servizio Centralino sarà gestito su server installati in Data Center ubicati all'interno del territorio nazionale. Con la sottoscrizione del presente contratto Softweb si impegna a: a) configurare il servizio e collaudare gli apparati hardware, b) provvedere agli aggiornamenti della licenza software, c) fornire l'assistenza ordinaria. Per assistenza ordinaria si intende: l'aggiornamento all'ultima release del centralino; l'aggiornamento firmware dei device, telefoni fissi, cordless, citofoni e videocitofoni, posti interni, Public announcement, gli aggiornamenti di sicurezza e vulnerabilità delle applicazioni collegate al centralino ed installate sui dispositivi (es: pc, smartphone e tablet). Il presente contratto prevede l'installazione standard del sistema di comunicazioni unificate mediante: a) configurazione standard degli apparati forniti; b) configurazione interni telefonici, Trunk SIP e regole standard di ingresso/uscita; c) configurazione regole automatiche orarie e/o servizio di commutazione manuale giorno/notte; d) creazione fino ad un massimo di 10 (dieci) gruppi suoneria/code di chiamata. Eventuali servizi opzionali non ricompresi nel presente contratto (a titolo esemplificativo e non esaustivo: configurazione di IVR e incisione dei messaggi vocali personalizzati per i risponditori interattivi automatici IVR,

integrazioni con gli applicativi CRM, servizi di VPN, configurazione di regole routing/firewall personalizzate, creazione di regole personalizzate e servizi aggiuntivi per gli apparati forniti come ad esempio router, dispositivi telefonici e configurazione di regole di inoltro personalizzate), saranno oggetto di separata contrattualizzazione e valutazione diretta con il Cliente. Softweb concede al Cliente una licenza d'uso non esclusiva e non trasferibile del software. Il Cliente non acquisisce alcun diritto di proprietà in quanto il software resta di proprietà esclusiva del Produttore.

26.10.b. Il presente contratto è da intendersi concluso al momento dell'attivazione del servizio e inizierà a produrre i propri effetti all'esito positivo del collaudo dei servizi.

26.10.c. Sia la concessione d'uso della licenza software del Centralino virtuale, sia la concessione d'uso dell'eventuale licenza per le funzionalità aggiuntive del Centralino "fisico" hanno una durata minima di 12 (dodici) mesi con rinnovo tacito per ugual periodo e così successivamente di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza naturale del contratto o di quella a seguito di rinnovo, mediante comunicazione PEC all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it) o a mezzo lettera raccomandata A/R al seguente indirizzo: 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71. Qualora il Cliente decida di esercitare il proprio diritto di recesso prima della scadenza minima contrattuale o prima della data di scadenza a seguito del rinnovo, sarà tenuto a corrispondere a Softweb un importo equivalente alla sommatoria dei canoni a scadere sino al raggiungimento della durata minima contrattuale o a quella a seguito di rinnovo. Tale importo potrà essere versato in un'unica soluzione o in un numero di rate corrispondenti alle mensilità residue.

26.10.d. Softweb si impegna ad attivare il servizio entro 60 (sessanta) giorni lavorativi dal ricevimento del contratto sottoscritto. Entro i successivi 15 (quindici) giorni lavorativi dall'attivazione, Softweb si impegnerà a provvedere al collaudo dei servizi avvalendosi di mezzi di comunicazione da remoto e, in caso di intervento presso la sede del Cliente, eventualmente anche dell'ausilio di soggetti terzi incaricati dalla medesima. Si precisa che non sono incluse opere murarie e pose di cavi ad esclusione di quelli forniti da Softweb unitamente agli apparati hardware. In caso di collaudo positivo, entro e non oltre il termine perentorio di 3 (tre) giorni dallo stesso, il Cliente si impegna a controfirmare ed inviare a Softweb il Verbale di Collaudo Finale mediante comunicazione all'indirizzo PEC [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it). Il Cliente è consapevole che, in caso di mancata contestazione e/o in caso di mancato invio entro e non oltre il suindicato termine, il servizio sarà da intendersi accettato e correttamente funzionante. Le richieste di manutenzione ed assistenza ordinaria dovranno essere segnalate aprendo un Ticket inviando una comunicazione e-mail all'indirizzo [amministrazione@softwebsrl.it](mailto:amministrazione@softwebsrl.it). L'assistenza potrà essere fornita da remoto direttamente da Softweb o da un soggetto terzo da questa incaricato qualora si rendesse necessario un intervento presso la sede del Cliente. L'intervento per assistenza tecnica effettuato presso la sede del Cliente potrà essere a quest'ultimo addebitato nel caso di "intervento a vuoto" con espresso richiamo alle disposizioni contenute nel precedente art. 10 delle Condizioni Generali di Fornitura. L'importo dovuto a titolo di refusione delle spese e dei costi di assistenza verrà inserito nella prima fattura successiva all'intervento stesso. Le richieste di manutenzione e/o assistenza straordinaria verranno valutate e concordate singolarmente con il Cliente.

26.10.e. Il Cliente non è autorizzato a: a) copiare, cedere, prestare, noleggiare modificare o tradurre il software dato in licenza, b) effettuare manomissioni/interventi direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da Softweb sugli apparati hardware e/o licenza software concessi in uso. Il Cliente utilizza il prodotto a proprio rischio e nella misura massima consentita dalla legge applicabile, in nessun caso Softweb sarà responsabile nei confronti del Cliente o nei confronti di coloro che avanzano rivendicazioni mediante il Cliente, per danni diretti, indiretti, per perdita di profitti, interruzione dell'attività, perdita o corruzione di dati, qualunque ne sia la causa, anche nel caso in cui Softweb sia stata avvisata dell'eventualità di tali danni. Nel caso di interruzioni di esercizio del sistema o del singolo apparato, Softweb, salvo dolo o colpa grave alla medesima direttamente imputabili, non risponde di eventuali perdite del Cliente o di terzi, tra cui si citano, a mero titolo esemplificativo: lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso terzi, perdita di affari. Softweb non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per disservizi e/o danni causati dall'uso del software oggetto del presente contratto in caso

di: a) manomissioni, interventi o errata utilizzazione del software da parte del Cliente, dal personale dipendente, dai collaboratori o da soggetti terzi utilizzatori; b) non corretto utilizzo degli apparati hardware da parte del Cliente, dal personale dipendente, dai collaboratori o da soggetti terzi utilizzatori; c) utilizzo da parte del Cliente di prodotti non forniti e/o consigliati da Softweb e privi delle necessarie omologazioni e/o licenze; d) interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da operatori terzi di telecomunicazione e/o della rete Internet. Gli apparati concessi mediante noleggio restano di proprietà di Softweb e dovranno essere restituiti completi dei loro accessori, in buono stato e nell'imballo originale presso la sede in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71. Il Cliente si obbliga a custodire ed utilizzare i prodotti hardware e le loro componenti concessi mediante noleggio operativo secondo buona fede e con la dovuta cura, diligenza e prudenza. Il Cliente risponde verso Softweb a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi mediante noleggio operativo imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ovi sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici. Alla chiusura del contratto, qualunque ne sia la causa, il Cliente si impegna a restituire a Softweb entro e non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione del Contratto per qualsiasi causa accorsa, i Prodotti perfettamente funzionanti e nel medesimo stato in cui sono stati consegnati al Cliente, fatto salvo il normale deperimento prodotto da un utilizzo corretto. Il suddetto termine è da considerarsi perentorio e pertanto in caso di mancata o ritardata restituzione del Prodotto e/o dei suoi accessori entro il termine perentorio sopra indicati, o in caso di restituzione di Prodotti e/o dei suoi componenti danneggiati o non funzionanti, saranno applicate le disposizioni contenute nel precedente art. 18.

26.10.f. Softweb si impegna, anche tramite l'ausilio di soggetti terzi da essa incaricati, a collegare, configurare e collaudare i dispositivi concessi al Cliente mediante noleggio operativo. Nel caso in cui Softweb incarichi soggetti terzi, ciò non comporterà il venire in essere di rapporti contrattuali tra il soggetto terzo incaricato ed il Cliente. Il Cliente è tenuto a verificare la conformità dei prodotti e dovrà denunciare eventuali vizi o difetti mediante comunicazione da inviarsi all'indirizzo di posta elettronica [amministrazione@softwebsrl.it](mailto:amministrazione@softwebsrl.it). Softweb si impegna a fornire l'ordinaria assistenza e ad effettuare se necessario e qualora il produttore li rendesse disponibili gli aggiornamenti delle licenze. Softweb sarà l'unico soggetto preposto alla gestione delle password e degli accessi al sistema di comunicazioni unificate, salvo il caso in cui per eseguire il collaudo, fornire l'assistenza tecnica o comunque -in via generale- per adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali, dovesse rendersi necessaria la comunicazione di tali dati a soggetti terzi incaricati dalla medesima. In ottemperanza alle disposizioni in tema di normativa privacy, il Cliente dichiara di essere a conoscenza che Softweb, ed eventualmente altro soggetto terzo da questa incaricato, potrà venire a conoscenza e visualizzare i numeri telefonici delle chiamate in ingresso ed in uscita. Tale trattamento rientra, ai sensi dell'art. 6 GDPR tra le ipotesi di trattamento necessario ai fini all'esecuzione del contratto.

26.10.g. Softweb non risponde dei danni diretti ed indiretti ivi compresa la perdita di profitto o mancato guadagno o altre perdite economiche subite dal Cliente o da terzi derivanti dall'uso o dal mancato uso o dall'utilizzo non corretto degli apparati e della licenza software concessi in uso.

26.10.h. Softweb garantisce un adeguato livello di professionalità della prestazione del servizio. Resta in ogni caso inteso che, essendo gli apparati a disposizione del Cliente, Softweb non potrà essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, ivi compresi i dipendenti e collaboratori del Cliente dovuti ad un utilizzo improprio, non corretto o non conforme degli apparati. In ogni caso il Cliente è tenuto a tenere indenne Softweb da ogni richiesta, azione, pretesa avanzata da terzi a titolo di risarcimento danni. Softweb, pur adottando tutte le misure tecniche, organizzative ed operative necessarie per garantire la massima sicurezza, non può assicurare l'inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazione e pertanto non potrà rispondere di eventuali danni subiti dal Cliente e/o da terzi in caso di attacchi informatici e/o di violazioni illecite da parte di terzi.

26.10.i. Il Cliente si obbliga a manlevare e tenere indenne Softweb da ogni richiesta, azione pretesa, avanzata da terzi a titolo di risarcimento danni.

26.10.l. Softweb non è responsabile in caso di perdita dei dati dovuta a malfunzionamento del sistema, incompatibilità o errata configurazione del software o degli apparati hardware del Cliente in caso di manomissioni da parte del Cliente o di soggetti terzi. Softweb non sarà responsabile in caso di forza maggiore ed eventi al di fuori della propria sfera di controllo. Softweb non è inoltre responsabile per restrizioni all'accesso, messe in atto per garantire la sicurezza dell'operatività della rete, il mantenimento dell'integrità della stessa e la prevenzione di malfunzionamenti anche della licenza software o degli apparati hardware.

26.10.m. Softweb si occuperà della gestione del Servizio attraverso l'utilizzo esclusivo delle password, salvo il caso in cui per adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali, dovesse rendersi necessaria la comunicazione di tali dati a soggetti terzi incaricati dalla medesima o salvo espressa richiesta del Cliente.

#### **26.11. CLOUD**

26.11.a. Per l'erogazione del Servizio Cloud, Softweb mette a disposizione del Cliente una Macchina Virtuale (Virtual Machine) situata nel territorio nazionale ed in ogni caso all'interno della comunità europea.

26.11.b. È vietato l'uso del Servizio Cloud per porre in essere e/o promuovere comportamenti illegali, abusivi o irresponsabili, tra cui: a) l'accesso non autorizzato o l'uso non autorizzato di dati, sistemi o reti, ivi incluso ogni tentativo di sondare, esaminare o testare la vulnerabilità di un sistema o di una rete o di violare le misure di sicurezza o di autenticazione senza l'espressa autorizzazione del proprietario del sistema o della rete; b) il porre in essere o rendersi parte di attività che rechino interferenze con l'utilizzo del Servizio a qualsiasi utente del medesimo, compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, attacchi mediante software pirata, cracks, keygenerators, serials, attacchi informatici di ogni tipologia ivi compresi gli attacchi DOS, virus o altri componenti dannosi o tentativi deliberati di sovraccaricare un sistema di trasmissione; c) creare situazioni di pericolo e/o di instabilità e/o altri problemi di natura tecnica a seguito di attività di programmazione e/o modalità di utilizzo che impattino sulla qualità del Servizio del cliente o di altri Clienti arrecando danno ai medesimi, a Softweb e/o a terzi; d) la raccolta o l'utilizzo di indirizzi e-mail, nomi o altri identificativi senza il consenso della persona interessata (inclusi, senza limitazione, spamming, phishing, truffe internet, furto di password, spidering); e) la raccolta o l'utilizzo di informazioni di terzi senza il consenso del proprietario delle informazioni; f) l'uso e/o la diffusione di qualsiasi informazione falsa, fuorviante, ingannevole anche, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, mediante e-mail o newsgroup; g) l'utilizzo del Servizio per la distribuzione di software che raccolga fraudolentemente informazioni su un utente o trasmetta fraudolentemente informazioni sull'utente; h) l'utilizzo del Servizio per la distribuzione di software c.d. "adware" a meno che non sia in possesso di consenso esplicito dell'utente al download e all'installazione del software sulla base di un avviso chiaro e ben visibile sulla natura del software o che si tratti di software facilmente removibile con l'uso di strumenti standard per tale scopo, inclusi nei principali sistemi operativi (come, a titolo esemplificativo, Microsoft "add/remove"); i) l'installazione di applicazioni reperibili in rete che possano creare destabilizzazioni al Servizio o all'infrastruttura; l) offrire informazioni al pubblico (testuali o grafiche) nocive dell'immagine di Softweb tramite i Servizi messi a disposizione; m) utilizzare il Servizio Cloud per offrire sistemi di comunicazione anonima, senza un adeguato mantenimento delle identità secondo quanto richiesto dalla legislazione vigente, quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, c.d. "TOR" o "anonymizer".

26.11.c. Il Cliente non potrà in alcun modo tentare di sondare, esaminare, penetrare o testare la vulnerabilità o di violare la sicurezza del sistema di rete offerto da Softweb o delle relative procedure di autenticazione, sia con tecniche passive che invasive. In ogni caso il Cliente esonera Softweb da ogni e qualsiasi responsabilità in caso di perdita dei dati per qualsiasi causa accorsa, ad eccezione di comportamenti dolosi posti in essere da Softweb.

26.11.d. Il Cliente prende atto ed accetta che i contenuti dei messaggi commerciali, i messaggi su qualsiasi bacheca elettronica, chat di gruppo od altri forum cui partecipi, saranno subordinati al rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia. Altresì, lo stesso dovrà rispettare le regole di qualsiasi altro network (rete o circuito) cui acceda o partecipi utilizzando i Servizi offerti da Softweb.

26.11.e. È vietato l'uso del Servizio Cloud per scaricare, pubblicare, distribuire, copiare o utilizzare in qualsiasi modo qualsiasi opera di testo, musica, software, arte, immagine protetti dal diritto d'autore ad eccezione

del caso in cui: a) sia stato espressamente autorizzato dal titolare del diritto; b) sia altrimenti consentito dalle vigenti leggi sul copyright nella pertinente giurisdizione.

26.11.f. Il Cliente accetta che qualora gli indirizzi IP pubblici assegnati al proprio account vengano inseriti all'interno di una black-list (database di abuso) come quella presente su [www.spamhaus.org](http://www.spamhaus.org), si incorrerà nella automatica violazione del presente accordo; conseguentemente, Softweb potrà adottare tutti i provvedimenti ritenuti opportuni per proteggere i propri IP, ivi compresa la sospensione e/o cessazione del Servizio, indipendentemente dal fatto che gli IP siano stati segnalati/inseriti in black-list per causa imputabile al Cliente. Il Cliente accetta che possano essere messi in quarantena o cancellati i dati memorizzati su un sistema condiviso qualora i suddetti dati siano infettati da un virus o altrimenti corrotti, e abbiano, ad insindacabile giudizio di Softweb, un potenziale per infettare o danneggiare il sistema o i dati di altri Clienti che vengano immessi sulla stessa infrastruttura.

26.11.g. Il Cliente si impegna ad osservare le norme di buon uso delle risorse di rete comunemente definite "Netiquette".

26.11.h. Il Cliente, in qualità di titolare della licenza software, autorizza Softweb, o altro soggetto da questa incaricato, ad effettuare il trasferimento della licenza software nello spazio cloud oggetto del presente contratto.

#### **26.12. SIM**

26.12.a. I Servizi Sim vengono erogati utilizzando la rete radiomobile dei principali Operatori dotati di un'infrastruttura tecnologica evoluta e diffusa su tutto il territorio Nazionale. L'erogazione dei servizi è pertanto vincolata alla presenza d'infrastruttura della rete radiomobile dei suindicati Operatori e la velocità effettiva del collegamento sarà comunque variabile e dipendente da numerosi fattori, tra i quali a titolo meramente esemplificativo: la tipologia di rete radiomobile disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura radiomobile, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto e d'accesso mobile.

26.12.b. Ove non diversamente specificato, i Servizi Sim sono dotati di IP statico, caratteristica che consente di utilizzare la connettività Mobile per Servizi evoluti (VOIP e VPN), per accedere da remoto alle risorse Aziendali in modo sicuro e per sistemi di automazione e telecontrollo come videosorveglianza, rilevazione dati da remoto, controllo macchine.

26.12.c. Per i Servizi Sim il Cliente riceverà in comodato d'uso un apparato router preconfigurato che dovrà essere restituito completo dei suoi accessori, in buono stato e nell'imballo originale al momento della cessazione del Contratto per qualsiasi causa accorsa presso la sede in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71.

26.12.d. Il Cliente risponde verso Softweb a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi in comodato d'uso imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici.

26.12.e. È fatto espresso divieto di manomettere o apporre modifiche all'apparato router abbinato ai Servizi Sim e qualora Softweb riscontrasse qualsiasi tipo di manomissione o uso improprio dell'apparato non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali degrading di prestazioni o assenza di Servizio e potrà addebitare al Cliente un importo a titolo di risarcimento che verrà indicato in fattura e comunicato tramite pec.

Le spese di trasporto per il reso del router sono a completo carico del Cliente.

26.12.f. In caso di mancata o ritardata restituzione del Prodotto e/o dei suoi accessori entro il termine perentorio di 45 (quarantacinque) giorni dalla cessazione del contratto, o in caso di restituzione di Prodotti e/o dei suoi componenti danneggiati o non funzionanti, saranno applicate le disposizioni contenute nel precedente art. 18.

26.12.g. Nel caso in cui l'apparato router presenti dei difetti tecnici, lo stesso sarà sostituito gratuitamente da Softweb.

26.12.h. Sarà possibile attivare Sim con plafond predefinito e/o flat. In caso di plafond predefinito, per traffico complessivo si intende la somma del traffico Internet di upload e di download sviluppato dal Cliente nel mese corrispondente al canone. Il plafond mensile non è cumulabile, pertanto, il plafond residuo non consumato si andrà ad annullare alla fine del mese in corso e non sarà riportato al mese successivo. Con l'esaurimento del traffico compreso nel plafond mensile la navigazione sarà inibita, salvo la possibilità per il Cliente di richiedere ove possibile un upgrade del profilo. Il nuovo profilo ed il relativo canone saranno automaticamente applicati anche nelle mensilità successive, salvo espressa richiesta del Cliente di tornare al profilo

precedentemente attivato. Le richieste di modifica dovranno pervenire mediante comunicazione pec all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it) previa compilazione di apposita modulistica. Per quanto concerne l'apparato router concesso in comodato d'uso, si richiamano espressamente le disposizioni contenute nei precedenti artt. 26.12.c.; 26.12.d.; 26.12.e.; 26.12.f; 26.12.g..

26.12.i. In caso di attivazione del profilo flat ed in deroga a quanto stabilito nelle Condizioni Generali di Fornitura, la cessazione del contratto, per qualsiasi causa accorsa, avrà effetto ed efficacia dal momento della restituzione dell'apparato router presso la sede operativa di Softweb. In caso di mancata restituzione e diversamente da quanto previsto dal precedente art. 26.12.f., Softweb si riserva la facoltà di continuare a fatturare i canoni del Servizio o addebitare al Cliente un importo a titolo di risarcimento per mancata restituzione che verrà indicato in fattura e comunicato tramite pec. 26.12.l. Il Cliente ha l'obbligo di non utilizzare i Servizi Sim per fini e/o con modalità illecite o in modo da recare molestie e offese o da violare direttamente o indirettamente diritti di altri utenti e/o di terzi. Softweb potrà, nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali, adottare misure idonee per inibire, anche preventivamente, ogni abuso, e limitare, ove possibile, l'utilizzo del Servizio. Il Cliente manterrà indenne Softweb da ogni utilizzazione illecita e/o lesiva dei diritti di terzi.

#### **26.13. FIREWALL**

26.13.a. Il Servizio Firewall è un presidio software per la sicurezza e la protezione della rete interna e funge da barriera contro le minacce esterne ed interne. Il Servizio Firewall consente di individuare le risorse più a rischio, reagire agli attacchi e rilevare le attività evasive o sospette.

26.13.b. Il Servizio sarà erogato mediante l'invio del c.d. "codice (token) di attivazione" che consentirà al Cliente o al tecnico di fiducia, di attivare il software installato e predisporre le regole di sicurezza ritenute più opportune.

26.13.c. Il Cliente è tenuto a mantenere riservato il proprio codice di attivazione durante l'uso della Licenza Software e a non fornirlo o divulgarlo a terzi, ad eccezione del proprio tecnico di fiducia. Il Cliente sarà l'unico soggetto responsabile per gli atti e/o le omissioni di qualsiasi persona che acceda al Software utilizzando password, codici o procedure di accesso al medesimo fornite.

26.13.d. Il Cliente prende atto che sarà l'unico responsabile della configurazione della Licenza Software. A titolo esemplificativo e non esaustivo il Cliente dovrà personalmente o tramite il proprio tecnico di fiducia: installare e aggiornare il Software, gestire le impostazioni e la protezione del dispositivo configurando opportunamente le regole di sicurezza

Il Cliente è consapevole e accetta che nessun software è esente da errori, dichiara inoltre di essere stato informato della necessità di eseguire il backup dei dispositivi con la frequenza e secondo le modalità da lui ritenute più idonee. In nessun caso Softweb potrà essere ritenuta responsabile a titolo esemplificativo e non esaustivo in caso di trojan, ransomware e danni derivanti dalla perdita di dati, qualsiasi altra forma di virus, qualsivoglia attività fraudolenta tramite l'utilizzo di backdoor o tecniche di social engineering ad es. "phishing" e danni derivanti dal mancato utilizzo di pc, server o dispositivi mobili.

26.13.e. La Licenza viene concessa a pagamento, in via non esclusiva e non trasferibile. La Licenza fornisce al Cliente esclusivamente un diritto di utilizzo limitato in base alle disposizioni contenute nel presente contratto. Il diritto di proprietà e ogni ulteriore diritto connesso alla Licenza restano in capo al Produttore.

La violazione dei diritti intellettuali sulla Licenza comporterà responsabilità civile, amministrativa o penale in conformità con la legge applicabile.

Il Cliente è consapevole che il Produttore si riserva il diritto di rifiutare la registrazione, o di sospendere o annullare la Licenza.

Il Cliente si impegna a non vendere, noleggiare, modificare, clonare o prestare il Software a terzi o utilizzare la Licenza per creare propri prodotti o servizi utilizzati per rilevare, bloccare o trattare minacce o qualsiasi altro scopo.

Il Cliente è consapevole che è fatto comunque divieto di ridurre parte della Licenza Software in forma decifrabile o trasferire il Software tutelato da licenza o qualsivoglia sottoinsieme dello stesso, o permettere a terzi di fare quanto sopra o utilizzare o reingegnerizzare qualsivoglia codice binario o origine del Software allo scopo di ricreare l'algoritmo del programma.

Il Cliente non può rimuovere o alterare alcun avviso di copyright o altri avvisi di proprietà del Prodotto, della documentazione o dei materiali correlati.

Il Cliente non può testare la vulnerabilità del Software o del Portale o di qualsiasi sistema o rete correlata, né violare le misure di sicurezza o i controlli di verifica utilizzati in relazione alla Licenza e al Portale e a tali sistemi e reti.

26.13.f. Il Cliente accetta la responsabilità esclusiva e si assume tutti i rischi legati a navigazioni non protette in siti Web non sicuri e apertura e-mail, file o documenti sospetti.

26.13.g. Softweb non sarà ritenuta responsabile per eventuali ritardi, guasti e negazioni dell'accesso che potrebbero essere causati da Internet o dal provider di servizi mobili dell'Cliente. In nessun caso Softweb sarà responsabile per danni diretti, indiretti o consequenziali di qualsiasi tipo inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, danni per perdita di profitti o informazioni riservate o di altro tipo, per interruzione dell'attività, per perdita di privacy, per corruzione, danni e perdita di dati o programmi, per il mancato rispetto di qualsiasi obbligo, incluso qualsiasi obbligo legale, obbligo di buona fede o obbligo di ragionevole diligenza, per negligenza, per perdita economica e per qualsiasi altra perdita pecuniaria o di altro tipo derivante da o in qualsiasi modo correlata all'uso o all'impossibilità di utilizzare il Software, o derivante da qualsiasi violazione del contratto o illecito civile inclusa negligenza, falsa dichiarazione, o qualsiasi violazione degli obblighi di legge anche se informata della possibilità di tali danni.

26.13.h. In caso di violazione di uno qualsiasi degli obblighi posti a carico del Cliente, il contratto si intenderà risolto e Softweb avrà la facoltà di revocare la licenza, fermo restando il diritto di Softweb ad agire per richiedere un eventuale risarcimento del danno.

26.13.i. Il Cliente si impegna a rispettare tutte le leggi ed i regolamenti applicabili ivi incluse a titolo esemplificativo e non esaustivo le leggi relative alla privacy, ai dati personali, alla protezione dei dati, alla riservatezza delle comunicazioni, al diritto di autore e di proprietà industriale, alla tutela dei marchi e brevetti.

26.13.l. Il contratto ha una durata minima di 24 (ventiquattro) con tacito rinnovo per un periodo di tempo di 12 mesi in 12 mesi. Il Cliente si impegna ad inviare la richiesta di disdetta mediante comunicazione PEC all'indirizzo [amministrazione@pec.softwebsrl.it](mailto:amministrazione@pec.softwebsrl.it). Salvo diversa ed espressa indicazione da parte del Cliente, Softweb si impegna a cessare il Servizio entro e non oltre l'ultimo giorno del mese nel quale è stata formalizzata la richiesta.

26.13.m. Per quanto concerne il trattamento dei dati del Cliente da parte del Rivenditore, del Tecnico di Fiducia, del Distributore e del Produttore, la finalità del contratto e la funzionalità della Licenza Software sono di proteggere i dispositivi del Cliente dalle eventuali minacce. Al fine di adempiere a ciascuna delle proprie obbligazioni, i suindicati soggetti, devono ricevere ed elaborare, nel rispetto della normativa privacy alcune informazioni come di seguito indicate: informazioni sul Software installato, sulla Licenza, sugli oggetti sottoposti a scansione, sulle minacce rilevate dal dispositivo, sul computer e sui dispositivi ad esso connessi, sulle attività del pc durante la navigazione sui siti web. Il Cliente è consapevole e debitamente informato che tali trattamenti rientrano ai sensi dell'art. 6 GDPR tra le ipotesi di trattamento necessario ai fini all'esecuzione del contratto. In particolare, a mero titolo esemplificativo potranno essere trattati i seguenti dati:

- Informazioni sul Software installato: vengono elaborate in modo da riconoscere gli utenti legittimi.
- Informazioni sulla Licenza: vengono analizzati i dati sul funzionamento della Licenza e sulle interazioni del Cliente (ad esempio, quanto tempo richiede la scansione delle minacce; quali sono le funzioni utilizzate più spesso).
- Dati del dispositivo: dati come tipo di dispositivo, sistema operativo possono essere utili per analizzare le minacce informatiche, in quanto possono indicare in che modo molti dispositivi siano influenzati da minacce specifiche.
- Minacce rilevate: se una minaccia (nuova o nota) viene rilevata in un dispositivo, le informazioni permettono di analizzare le minacce, le loro fonti, i principi di infezione, ecc., il che consente di offrire al Cliente una qualità della protezione più elevata.
- Informazioni sulle applicazioni installate: queste informazioni consentono di creare elenchi di applicazioni innocue e impediscono che i prodotti per la sicurezza identifichino erroneamente tali applicazioni come dannose.

• URL visitati: gli URL possono essere inviati per verificare se siano dannosi. Queste informazioni consentono di creare elenchi di siti Web innocui e impediscono che il Software identifichi erroneamente tali siti Web come dannosi. Le informazioni su login e password, se contenute nella richiesta iniziale del Cliente al browser, vengono rimosse dagli indirizzi URL visitati compresi nome host e indirizzo IP.

• Eventi del sistema operativo: i nuovi malware spesso possono essere identificati solo dal loro comportamento sospetto. Per questo motivo, il Software analizza i dati sui processi in esecuzione sul dispositivo. In questo modo è possibile identificare precocemente i processi che segnalano attività dannose e prevenirne le conseguenze dannose, quali la distruzione dei dati dell'Utente.

• File sospetti e file che potrebbero essere sfruttati da parte di intrusi: se su un dispositivo viene rilevato un file (ancora) sconosciuto che mostra un comportamento sospetto, tale file può essere inviato automaticamente per un'analisi più approfondita condotta mediante tecnologie basate sull'apprendimento automatico e, in rari casi, da un analista di malware.

• Dati sulla connessione Wi-Fi: queste informazioni vengono analizzate al fine di avvertire il Cliente di punti di accesso Wi-Fi non sicuri ovvero insufficientemente protetti, contribuendo a prevenire l'intercettazione dei dati personali.

• Dati contatto Utente: gli indirizzi e-mail vengono utilizzati per l'autorizzazione sui portali del Distributore e del Produttore, che consentono al Cliente e al Tecnico di Fiducia di gestire la protezione in remoto. Gli indirizzi e-mail vengono utilizzati per inviare messaggi di sicurezza.

• E-mail: durante l'uso della funzionalità anti-spam, il Distributore ed il Produttore eseguono la scansione dei messaggi e-mail e utilizzano i relativi dati per proteggere il Cliente da spam e frodi. Quando si segnala la presenza di un'e-mail di spam o di un messaggio e-mail erroneamente identificato dal software come spam, si avvia un processo di analisi volto a migliorare la qualità della protezione offerta al Cliente.

26.13.n. Ai sensi della normativa privacy (GDPR) il Cliente può esercitare i seguenti diritti nei confronti del Rivenditore, Tecnico di Fiducia, Distributore e del Produttore: a) ottenere la conferma che tali soggetti sono in possesso dei suoi dati personali; b) richiedere l'accesso ai dati e ricevere informazioni sui dati personali; c) aggiornare e correggere eventuali imprecisioni nei suoi dati personali; d) opporsi al trattamento dei suoi dati personali; e) bloccare, rendere anonime o eliminare le informazioni, a seconda dei casi; f) presentare un reclamo all'Autorità di Vigilanza.

26.13.o. Si ricorda che il trattamento dei dati personali da parte del Rivenditore, del Tecnico di Fiducia, del Distributore e del Produttore si basa sui principi: di trasparenza, consenso informato e scelta, limitazione del trattamento a quanto strettamente necessario per gli scopi specifici del contratto, cancellazione distruzione e anonimizzazione dei dati ogniqualvolta venga meno la finalità del trattamento e non vi siano obblighi di legge per la loro conservazione

26.13.p. Nel caso in cui il Cliente decida di non fornire le informazioni necessarie affinché il Rivenditore, il Tecnico di Fiducia, il Distributore o il Produttore possano adempiere ai propri obblighi ai sensi del Contratto di Licenza, o nel caso in cui non accetti le condizioni del Contratto di Licenza, il Cliente è invitato a interrompere l'installazione e/o a rimuovere il software e darne immediata comunicazione scritta a Softweb all'indirizzo [privacy-support@softwebsrl.it](mailto:privacy-support@softwebsrl.it).

26.13.q. Si ricorda inoltre che i dati saranno trattati nel rispetto della normativa privacy (GDPR) pertanto, in caso di scadenza della Licenza, alcuni dati già ricevuti dal Distributore o dal Produttore potrebbero ancora essere elaborati sulla base di un interesse legittimo, a eccezione dei casi in cui tali interessi siano esclusi in virtù di interessi o diritti e libertà fondamentali del Cliente, fermo restando comunque il suo diritto di opposizione.

#### **26.14 SWITCH**

26.14.a. Il Cliente riceverà a noleggio o potrà acquistare un dispositivo che permetterà di fornire connettività cablata ad altre apparecchiature e dispositivi di rete. Il dispositivo dovrà essere restituito completo dei suoi accessori (cavo di alimentazione, staffe per montaggio rack), in buono stato e nell'imballo originale al momento della cessazione del Contratto per qualsiasi causa accorsa presso la sede operativa di Softweb s.r.l. sita in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71. Le spese di trasporto per il reso sono a completo carico del Cliente.



26.14.b. In caso di dispositivo concesso a noleggio il Cliente risponde verso Softweb a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi in comodato d'uso imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici. È fatto espresso divieto di manomettere o apporre modifiche al dispositivo e qualora Softweb riscontrasse qualsiasi tipo di manomissione o uso improprio del medesimo non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali degni di prestazioni o assenza di Servizio e potrà addebitare al Cliente un importo a titolo di risarcimento che verrà indicato in fattura e comunicato tramite pec. Inoltre, in caso di mancata o ritardata restituzione del dispositivo e/o dei suoi accessori entro il termine perentorio di 45 (quarantacinque) giorni dalla cessazione del contratto, o in caso di restituzione del dispositivo e/o dei suoi componenti danneggiati o non funzionanti, sarà addebitato un importo che verrà indicato in fattura e comunicato tramite pec.

26.14.c. In caso di vendita dell'apparato le Parti potranno concordare di addebitare il costo di acquisto in un'unica soluzione o in 12 (dodici) rate mensili consecutive.

26.14.d. Nel caso in cui il dispositivo presenti dei difetti tecnici, lo stesso sarà sostituito gratuitamente da Softweb.

#### **26.15. ACCESS POINT**

26.15.a. Il Cliente riceverà in comodato d'uso un dispositivo che permetterà di accedere alla rete locale e a Internet attraverso una connessione WiFi. Il dispositivo potrà essere venduto o concesso a noleggio, in quest'ultimo caso dovrà essere restituito completo dei suoi accessori (staffe), in buono stato e nell'imballo originale al momento della cessazione del Contratto per qualsiasi causa accorsa presso la sede di Softweb sita in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71. Le spese di trasporto per il reso sono a completo carico del Cliente.

26.15.b. In caso di dispositivo concesso a noleggio il Cliente risponde verso Softweb a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi in comodato d'uso imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici. È fatto espresso divieto di manomettere o apporre modifiche al dispositivo e qualora Softweb riscontrasse qualsiasi tipo di manomissione o uso improprio del medesimo non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali degni di prestazioni o assenza di Servizio e potrà addebitare al Cliente un importo a titolo di risarcimento che verrà indicato in fattura e comunicato tramite pec. Inoltre, in caso di mancata o ritardata restituzione del dispositivo e/o dei suoi accessori entro il termine perentorio di 45 (quarantacinque) giorni dalla cessazione del contratto, o in caso di restituzione del dispositivo e/o dei suoi componenti danneggiati o non funzionanti, sarà addebitato un importo che verrà indicato in fattura e comunicato tramite pec.

26.15.c. In caso di vendita dell'apparato le Parti potranno concordare di addebitare il costo di acquisto in un'unica soluzione o in 12 (dodici) rate mensili consecutive.

26.15.d. Nel caso in cui il dispositivo presenti dei difetti tecnici, lo stesso sarà sostituito gratuitamente da Softweb.

#### **26.16 BUSINESS CONTINUITY**

26.16.a. Il Servizio viene erogato utilizzando la rete radiomobile dei principali Operatori dotati di un'infrastruttura tecnologica evoluta e diffusa su tutto il territorio Nazionale. L'erogazione del Servizi è pertanto vincolata alla presenza d'infrastruttura della rete radiomobile dei suindicati Operatori e la velocità effettiva del collegamento sarà comunque variabile e dipendente da numerosi fattori, tra i quali a titolo meramente esemplificativo: la tipologia di rete radiomobile disponibile nel luogo in cui avviene l'accesso, il livello di copertura radiomobile, l'intensità di traffico sulla rete di trasporto e d'accesso mobile. La velocità massima di navigazione potrà essere limitata in base al profilo scelto. Il traffico Peer to Peer è bloccato, mentre lo streaming audio e video potrebbero subire limitazioni di banda.

26.16.b. Il Servizio Business Continuity è dedicato ai Clienti che hanno attiva una connessione Internet cablata con Softweb e desiderano assicurarsi un Servizio professionale di backup per il loro collegamento principale.

26.16.c. Il Servizio è dotato di IP statico, caratteristica che, in caso di mancanza del collegamento principale, consente di mantenere attivi tutti i

Servizi evoluti come VoIP e VPN, oltreché permettere ai Tecnici di monitorare in qualsiasi situazione gli apparati del Cliente.

26.16.d. Il Servizio prevede la possibilità di usufruire di giga predefiniti e, una volta terminato il plafond mensile, il Servizio si interromperà fino alla fine del mese in corso senza possibilità di ricarica. Si intende come traffico dati complessivo la somma del traffico Internet in upload e in download sviluppato dal Cliente. Il plafond mensile non è cumulabile, pertanto il plafond residuo non consumato si andrà ad annullare alla fine del mese in corso e non sarà riportato al mese successivo.

26.16.e. Il Cliente riceverà a noleggio un apparato router preconfigurato che dovrà essere restituito completo dei suoi accessori, in buono stato e nell'imballo originale, al momento della cessazione del Contratto per qualsiasi causa accorsa presso la sede in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71

26.16.f. Il Cliente risponde verso Softweb a titolo di risarcimento per tutti i danni, vizi e per la perdita dei beni concessi a noleggio e imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei dipendenti e/o di qualsiasi soggetto terzo che abbia accesso ai locali ove sono ubicati i suddetti beni, ivi compresi i casi di furto e di danni causati da agenti atmosferici.

26.16.g. È fatto espresso divieto di manomettere o apporre modifiche all'apparato router abbinato ai Servizi Business Continuity e, qualora Softweb riscontrasse qualsiasi tipo di manomissione o uso improprio dell'apparato, non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali degni di prestazioni o assenza di Servizio e potrà addebitare al Cliente un importo a titolo di risarcimento che verrà indicato in fattura e comunicato tramite pec.

26.16.h. Le spese di trasporto per il reso del router sono a completo carico del Cliente. In caso di mancata o ritardata restituzione del Prodotto e/o dei suoi accessori entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni dalla cessazione del contratto, o in caso di restituzione di Prodotti e/o dei suoi componenti danneggiati o non funzionanti, saranno applicate le disposizioni contenute nel precedente art. 18.

26.16.i. Nel caso in cui l'apparato router presenti dei difetti tecnici, lo stesso sarà sostituito gratuitamente da Softweb.

26.16.l. I costi di disattivazione sono consultabili nel modulo Offerta tecnico-commerciale sottoscritto e riportati sul sito internet [www.softweb.srl](http://www.softweb.srl).

### **INFORMATIVA PRIVACY**

#### **INFORMATIVA PRIVACY TUTELA DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO N. 2016/679**

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

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

3. Il Titolare del trattamento è Softweb, con sede legale in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71, c.f./p.iva 02878871207. Tutte le istanze e richieste relative al trattamento dei dati personali potranno essere indirizzate al Titolare sopra indicato, ai seguenti indirizzi:

- a) Softweb con sede legale in 40033 Casalecchio di Reno (BO), Via del Lavoro n. 71, c.f./p.iva 02878871207.
- b) indirizzo e-mail: [privacy@softwebsrl.it](mailto:privacy@softwebsrl.it)

4. Le categorie di dati che potranno essere trattate sono le seguenti:

- Dati Anagrafici: Nome, Cognome, indirizzo di residenza o sede, numero telefonico, C.F., Indirizzo e-mail, copia del documento d'identità,
- Dati di Traffico: IP, credenziali di accesso e configurazione, traffico telefonico parzialmente oscurato.
- Dati Bancari: codice IBAN.

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

#### **A) FINALITÀ PRIMARIE**

##### **FINALITÀ PRE-CONTRATTUALI – CONTRATTUALI E DI ADEMPIMENTO DI OBBLIGHI PREVISTI DALLA LEGGE, DA REGOLAMENTI O DA NORMATIVE UE:**

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

##### **OBBLIGATORietà O FACOLTATIVITÀ DEL CONSENSO PER IL PERSEGUIMENTO DELLE FINALITÀ PRIMARIE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

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

#### **B) FINALITÀ SECONDARIE**

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

##### **OBBLIGATORietà O FACOLTATIVITÀ DEL CONSENSO PER IL PERSEGUIMENTO DELLE FINALITÀ SECONDARIE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Per utilizzare i dati personali della Società per le finalità di cui alla lettera (b) e svolgere le attività ivi indicate, la Società dovrà esprimere il consenso in fase di sottoscrizione del presente Accordo. Informiamo, altresì, che in occasione dell'invio di ogni comunicazione effettuata per le finalità di cui alla lettera (b) potrà opporsi in ogni momento al trattamento inviando una comunicazione agli indirizzi e con le modalità indicate nel presente articolo. L'opposizione può essere anche parziale e riguardare anche la volontà di ricevere le comunicazioni, solo mediante l'utilizzo di strumenti tradizionali.

##### **COMUNICAZIONE, DIFFUSIONE, MODALITÀ E CONSERVAZIONE DEI DATI PERSONALI**

I dati personali saranno trattati da personale di Softweb, appositamente incaricato dalla stessa. Per alcuni trattamenti Softweb potrà avvalersi anche di soggetti terzi che dovranno attenersi, in ogni caso, alle istruzioni specificatamente impartite da Softweb per garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati loro affidati.

Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza, nonché la riservatezza, e potrà essere effettuato mediante supporto cartaceo o anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Per quanto concerne i dati relativi al traffico telefonico e/o telematico, in attuazione dell'articolo 20 della direttiva (UE) 2017/541 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 15 marzo 2017, sulla lotta contro il terrorismo

per le finalità dell'accertamento e della repressione dei reati di cui agli articoli 51, comma 3-quater, e 407, comma 2, lettera a), del codice di procedura penale, il termine di conservazione dei dati di traffico telefonico e telematico nonché dei dati relativi alle chiamate senza risposta, è stabilito in 72 mesi.

Salvo quando sopra precisato, i dati vengono conservati per le Finalità di cui alla lettera (a), per tutta la durata del rapporto contrattuale e, nel caso di disdetta e/o altro tipo di cessazione del rapporto entro il termine di prescrizione ordinario di 10 anni previsto dalla legge all'art. 2946 C.c. decorrente dalla cessazione del rapporto, salvo eventuali effetti interruttivi della stessa. Restano inoltre fermi i termini decennali di conservazione dei soli documenti e relativi dati di natura civilistica, contabile e fiscale come previsti dalla legge all'art. 2220 C.c. in vigore; e per non oltre 3 anni dalla raccolta dei dati per le Finalità di cui alla lettera (b), o termine inferiore, qualora intervenga la revoca del consenso specifico da parte dell'interessato.

##### **ESERCIZIO DEI DIRITTI DA PARTE DELL'INTERESSATO**

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

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

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

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

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

Art. 20 - Diritto alla portabilità dei dati: L'interessato ha il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano forniti a un titolare del trattamento e ha il diritto di trasmettere tali dati a un altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del titolare del trattamento cui li ha forniti.

Nell'esercitare i propri diritti relativamente alla portabilità dei dati a norma del paragrafo 1, l'interessato ha il diritto di ottenere la trasmissione diretta dei dati personali da un titolare del trattamento all'altro, se tecnicamente fattibile.

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

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