

Proposta di Contratto n° FA26063018

per COMUNE DI GALLARATE

Via G. Verdi 2
21013 Gallarate (VA)

C.A. Sig Massimo Puricelli

**POLIZIA LOCALE: LINEA DATI FIBER METRO MPLS 500M (in
sostituzione dell'attuale Fiber Metro Mpls 100M)**

**UFFICIO CED PALAZZO BROLETTO: LINEA DATI FIBER METRO MPLS
500M (in sostituzione dell'attuale Fiber Metro Mpls 100M)**

Servizi

La società COMUNE DI GALLARATE, nella persona di Michele Antonio Colombo, munito di idonei poteri per rappresentarla (nel prosieguo definito anche "Cliente"), chiede a INTRED S.p.A. (di seguito definita anche "INTRED") di poter usufruire dei servizi di seguito elencati.

Fiber Metro MPLS 500

Il servizio Fiber Metro MPLS è una **connessione in Fibra Ottica punto-punto (FTTH PTP) configurata in MPLS** (Multi-Protocol Label Switching), una tecnologia sicura e affidabile utilizzata **per la creazione di reti VPN** (Virtual Private Network) tra più filiali e data center.

Intred è oggi proprietaria di una rete di oltre 14.000 Km di cavi in fibra ottica posati nelle province di tutta la Lombardia e sempre in continua espansione.

La **qualità e l'efficienza** di questa rete è **garantita dall'interconnessione** (peering) con i maggiori operatori nazionali ed internazionali. Il controllo totale su questa infrastruttura di rete consente di erogare servizi più efficienti e di rispondere tempestivamente alle esigenze del cliente. La fibra di Intred è **veloce e affidabile** ma soprattutto **compatibile** con le reti preesistenti e **scalabile** così da poter far fronte a un eventuale aumento della necessità di connessione, senza apportare modifiche all'infrastruttura.

La Fibra Ottica punto-punto, abbreviata in FTTH PTP, è la più moderna delle tecnologie, e rappresenta la più elevata velocità e capacità di trasmissione dati oggi possibile. Sfruttando le potenzialità di un gruppo di cavi in fibra di vetro, più leggeri, flessibili e maneggiabili di quelli di rame, permette di **ricevere e spedire una maggiore quantità di dati al secondo in totale sicurezza**. Altra caratteristica peculiare è l'**inalterabilità** del servizio perché non soggetto a disturbi elettromagnetici o agenti atmosferici.

Consiste in un collegamento punto-punto tra il datacenter Intred e il tuo ufficio. Si tratta quindi di una banda dedicata, non condivisa con altri clienti, totalmente indipendente dalla rete di rame che garantisce qualità e continuità del segnale. È una connessione simmetrica, la ricezione e l'invio dei dati avvengono alla stessa velocità. La Banda Minima Garantita è pari alla velocità di download e upload.

Nello specifico il taglio Fiber Metro MPLS 500 prevede una connessione in FTTH PTP di 500 Mbps configurata in modalità MPLS. Presso la vostra sede verrà installata una connettività in Fibra Ottica Ottica terminata su una porta elettrica Fast Ethernet o Gigabit Ethernet, con PCR (valori di picco) di 500 Mbps, simmetrici, e valori di MCR (Banda Minima Garantita) del 100%. Su richiesta è possibile la consegna anche su porta ottica Gigabit Ethernet multimodale o monomodale.

Il router sarà fornito in comodato d'uso. I profili offerti sono dotati di un IP Pubblico Statico. Questa connessione richiede la posa d'infrastruttura.

Nel servizio è incluso un **Service Level Agreement Base** che prevede:

Supporto tecnico

Il servizio comprende una serie di attività finalizzate a garantire la continuità della connessione ad Internet ed a supportare il cliente in caso di disservizio o degrado:

- supporto telefonico ed e-mail dal lunedì al sabato (esclusi i giorni festivi) dalle 8.00 alle 22.00;
- supporto on-site nel caso in cui da remoto non fosse possibile risolvere il disservizio o degrado.

Segnalazione del disservizio

La segnalazione di un disservizio eseguita dal CLIENTE può avvenire attraverso i seguenti canali:

- accesso telefonico: il sistema prevede un IVR localizzato in italiano con inserimento codice cliente per l'accesso ai servizi di assistenza;
- e-mail: il campo oggetto dell'e-mail deve riportare unicamente il codice cliente.

La segnalazione del disservizio deve essere preceduta da una preventiva verifica da parte del CLIENTE sul corretto funzionamento sia della tratta di rete di propria competenza sia dei propri apparati e della loro configurazione.

Il CLIENTE dovrà rendere disponibile l'accesso alle proprie sedi al personale INTRED per le operazioni di riscontro e riparazione del guasto.

Qualora le procedure di ripristino coinvolgano terzi, Intred provvederà ad aprire il ticket verso i soggetti coinvolti, seguendo le migliori modalità e le procedure di escalation disponibili, con l'obiettivo di minimizzare il tempo di disservizio.

Chiusura del disservizio

A seguito della chiusura del disservizio, INTRED provvede a fornire immediata comunicazione al CLIENTE e da questo momento il CLIENTE ha facoltà di verificare l'effettiva rimozione del disservizio oppure respingerne la chiusura.

Laddove, a seguito di segnalazione di disservizio, venga riscontrato che il servizio è funzionante verrà addebitato al CLIENTE quanto previsto per intervento a vuoto.

Malfunzionamenti

Nell'ambito della fornitura del servizio al cliente e nella gestione degli SLA, si distinguono due eventi fondamentali:

- "Disservizio" ovvero un evento che impedisca completamente al cliente la fruizione sia del servizio principale sia del servizio di backup, se presente;
- "degrado" ovvero un evento che, pur permettendo al cliente la fruizione del servizio, renda la stessa peggiore rispetto alle condizioni di collaudo.

Tempo di ripristino per disservizio

Il tempo di ripristino per disservizio è definito come il numero delle ore solari intercorrenti tra la segnalazione del disservizio (guasto bloccante) e la sua risoluzione da parte di INTRED, fatti salvi i casi di indisponibilità della sede del CLIENTE.

I tempi di ripristino non si applicano nei seguenti casi:

- cause di forza maggiore;
- guasti causati da terzi;
- guasti causati dal CLIENTE (a titolo di esempio: cambi di configurazione, variazioni architetture, mancanza di protezioni elettriche);
- indisponibilità di accesso alla sede del CLIENTE laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto.

I tempi massimi di ripristino del servizio per le componenti in FTTH PP contenute nell'offerta sono:

Componente di accesso	Tempi massimi di ripristino
Apparati di terminazione	Entro 8 ore lavorative nel 95% dei casi Entro 12 ore lavorative nel 100% dei casi
Accesso Fisico	Entro 8 ore lavorative nel 95% dei casi Entro 12 ore lavorative nel 100% dei casi

Penali per ritardo nel ripristino

Nel caso in cui Intred sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause ad essa imputabili ed il servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti col cliente), verranno applicate le penali riportate nella tabella seguente:

Disservizio	Valore della penale
Fino a 5 ore lavorative	0% del canone mensile
Oltre le 5 ore lavorative	5% del canone mensile
Oltre le 11 ore lavorative	10% del canone mensile
Oltre le 22 ore lavorative	20% del canone mensile
Oltre le 33 ore lavorative	30% del canone mensile
Oltre le 44 ore lavorative	50% del canone mensile

Il conteggio delle penali, a seguito del mancato rispetto degli SLA, decorre dal momento della segnalazione da parte del cliente del disservizio tramite i canali di comunicazione previsti allo scopo. Resta inteso che il calcolo delle eventuali penali sarà basato sul canone mensile della sola connettività (linea principale e linea di backup) affetta dal Disservizio.

La penale sarà riconosciuta al cliente con l'attribuzione in fattura di uno sconto incondizionato ed una tantum a seguito di una richiesta scritta e formulata dal cliente entro e non oltre 30 giorni solari dalla conclusione dell'evento.

Livelli di servizio

Garantito 99,5% di uptime su base annua.

Sarà cura del cliente assicurare a Intred:

- spazi tecnologicamente attrezzati (alimentazione 230 Vca o 48 Vcc, condizionamento, impianto di messa a terra, ecc.) e dei percorsi cavo in proprietà privata indispensabili alla realizzazione degli impianti necessari per la fornitura dei servizi richiesti;
- la documentazione prevista dalla vigente normativa in materia di sicurezza di cui al D. Lgs 81/08.

Per l'attivazione, la configurazione e l'**installazione on-site** è previsto un supporto tecnico specialistico.

L'**attivazione del servizio** Fiber Metro MPLS avverrà entro 125 giorni lavorativi dalla ricezione del contratto, salvo diversa indicazione nelle Note Aggiuntive di Contratto. I tempi di attivazione del servizio sono da intendersi al netto delle tempistiche necessarie all'ottenimento di eventuali permessi per interventi di posa/scavo su suolo pubblico e/o di terze parti o di eventuali sospensioni richieste dal Cliente per assicurare la disponibilità dei locali e dei percorsi cavo in proprietà privata indispensabili per la fornitura dei servizi richiesti.

Condizioni Economiche e durata del contratto

Servizio	Q.tà	Durata mesi	Prezzo Unitario		Sconto		Importo Totale	
			Attivazione U.T.	Canone Mensile	Attivazione U.T.	Canone Mensile	Attivazione U.T.	Canone Mensile
Fiber Metro MPLS 500 FA26063018_101 Sede: POLIZIA LOCALE	1	36	500,00 €	640,00 €		20,00 %	500,00 €	512,00 €
FTTH PTP Router FA26063018_101 Sede: POLIZIA LOCALE	1	36		50,00 €		50,00 %		25,00 €
FTTH PTP Router FA26063018_201 Sede: UFFICIO CED PALAZZO BROLETTO	1	36		50,00 €		50,00 %		25,00 €
Fiber Metro MPLS 500 FA26063018_201 Sede: UFFICIO CED PALAZZO BROLETTO	1	36	500,00 €	640,00 €		20,00 %	500,00 €	512,00 €
Totale							1 000,00 €	1 074,00 €

Tutti i prezzi indicati si intendono IVA esclusa.

Sede di attivazione:

Servizio da sostituire:

Allegati Tecnici

Il Cliente si impegna a verificare i dati necessari all'attivazione del/i suddetto/i Servizio/i inclusi negli allegati tecnici chiamati Form di Attivazione (di seguito definiti anche "FdA"). Il Cliente avrà 3 giorni lavorativi a partire dal ricevimento dell'/degli FdA per comunicare eventuali errori. Nulla ricevendo entro tale termine INTRED procederà all'attivazione del Servizio. Il Cliente è consapevole che l'inesattezza o la mancanza di tali dati potrebbe comportare l'attivazione errata del Servizio o l'impossibilità di attivarlo nei tempi indicati.

Assistenza Tecnica

Per tutti i servizi Intred è garantito un Supporto Tecnico, che mette a disposizione un team di tecnici via telefono o e-mail dal lunedì al sabato (esclusi i giorni festivi) dalle 8.00 alle 22.00.

Area Riservata

All'attivazione dei servizi saranno notificate le credenziali per accedere all'area riservata My Intred, da cui sarà possibile estrapolare in tempo reale tutte le informazioni relative alla vostra utenza.

My Intred è uno strumento esclusivo e gratuito per tutti i clienti Intred che mostra:

- la scheda cliente con la possibilità di aggiornare i propri dati, soprattutto quelli di contatto;
- i riferimenti del tuo Area Manager dedicato;
- l'elenco dei servizi attivi e i relativi contratti;
- le fatture in formato PDF;
- i consumi telefonici;
- un'area di Assistenza Tecnica per aprire segnalazioni in caso di necessità.

Modalità di fatturazione elettronica

Salvo diversa indicazione nella descrizione del servizio, la fatturazione elettronica sarà bimestrale anticipata per i servizi a canone e all'attivazione per tutti i servizi una tantum. In caso di tariffe al minuto la fatturazione sarà a consuntivo per effettivi secondi di conversazione. L'inizio della fatturazione dei servizi di telefonia avverrà in corrispondenza della data di attivazione degli stessi. La copia di cortesia delle fatture sarà inviata a mezzo e-mail all'indirizzo comunicato.

Modalità di pagamento

Il pagamento è richiesto a mezzo SDD (Sepa Direct Debit), 30gg DFFM.

La presente Proposta di Contratto sostituisce ogni eventuale precedente proposta, accordo, intesa e/o impegno, sia scritto sia verbale, intercorso tra INTRED e il Cliente in riferimento alle condizioni tecniche ed economiche del/i Servizio/i qui descritto/i. Tutte le informazioni qui contenute sono strettamente confidenziali, pertanto ne è vietata qualsiasi diffusione o uso.

Data:

16/07/2026

Firma del Cliente:

(Michele Antonio Colombo)

1. Oggetto del Contratto

- 1.1 Il Contratto disciplina il rapporto tra INTRED S.p.A. (di seguito "INTRED") e il "Cliente", quest'ultimo definito quale persona fisica o giuridica che richiede l'attivazione dei Servizi nell'ambito della propria attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale, in ordine alla fornitura dei "Servizi" indicati nella Proposta di Contratto, accettati dal Cliente stesso.
- 1.2 Il rapporto fra INTRED e il Cliente è disciplinato secondo le disposizioni contenute nelle presenti "Condizioni Generali", alla "Proposta di Contratto", agli allegati tecnici (ove previsti) alla Carta dei Servizi (considerati nell'insieme il "Contratto").
- 1.3 L'ordine di prevalenza in caso di contrasto tra le diverse disposizioni sarà il seguente: allegati tecnici, Proposta di Contratto, Condizioni Generali di Contratto, Carta dei Servizi.
- 1.4 Resta inteso che eventuali nuove condizioni o integrazioni rispetto al Contratto, successive alla sottoscrizione dello stesso, dovranno essere espressamente accettate dalla Parti.
- 1.5 Non saranno ritenuti validi documenti che presentano modifiche, cancellazioni o aggiunte da parte del Cliente non concordate con INTRED.
- 1.6 Nel caso in cui il Cliente utilizzasse conferme d'ordine su formati proprietari, contenenti termini e condizioni definite dal Cliente, queste ultime non saranno applicabili.

2. Conclusione del Contratto

- 2.1 La richiesta di erogazione del Servizio dovrà essere effettuata da un soggetto che ne abbia la facoltà, poteri e abbia compiuto 18 anni.
- 2.2 Il Contratto compilato, sottoscritto preferibilmente con firma digitale, accompagnato dal documento d'identità del titolare o del legale rappresentate, varrà come proposta. Il Cliente è responsabile della completezza e veridicità delle informazioni fornite a Intred anche ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. n. 445/2000 e s.m.i.
- 2.3 Il Contratto si riterrà concluso nel momento in cui INTRED attiverà i Servizi e/o accetterà espressamente la proposta.
- 2.4 INTRED si riserva la facoltà di non attivare il Servizio richiesto dal Cliente nei seguenti casi: a) qualora il Cliente sia o si sia in precedenza reso inadempiente nei confronti di INTRED; b) qualora il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, ovvero risulti assoggettato ad altre procedure concorsuali, compresa l'amministrazione controllata; c) qualora per qualsiasi motivo di natura tecnica, organizzativa o commerciale l'erogazione dei Servizi sia impossibile.
- 2.5 Il Cliente dichiara di conoscere il contenuto degli artt. 98-quadecies ("Informazioni contrattuali"), 98-septiesdecies, comma 1 ("Durata massima dei contratti e diritto di recesso"), e 98-noviesdecies ("Offerte a pacchetti"), del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e di rinunciare espressamente alla loro applicazione. In particolare, il Cliente accetta di pattuire un impegno iniziale della durata determinata dalle Parti e accetta di

derogare agli obblighi informativi ai sensi dell'Allegato B alla Delibera 307/23/CONS.

3. Durata e diritto di recesso

- 3.1 Salvo sia diversamente indicato nella Proposta di Contratto, la durata minima del Contratto è di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione dello stesso. Alla scadenza naturale, il Contratto si rinnoverà tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da inviarsi a mezzo PEC, all'indirizzo servizio.commerciale@pec.intred.it almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto.
- 3.2 Nel caso di offerte che prevedano, oltre al servizio, l'acquisto di apparati terminali, INTRED può stabilire periodi di rateizzazione più lunghi rispetto alla durata del Contratto. In tale fattispecie, in caso di disdetta o recesso, INTRED concorderà con il Cliente le modalità di pagamento delle rate residue.
- 3.3 Resta in ogni caso salva la possibilità dei Clienti di recedere in ogni momento, con preavviso di 30 (trenta) giorni. Il Cliente dichiara di conoscere la disciplina applicabile in caso di recesso anticipato, di cui ai seguenti commi. Con il ricevimento della comunicazione di recesso, inviata nei termini e secondo le modalità sopra descritte, le Parti sono sciolte dalle rispettive obbligazioni contrattuali, fatte salve quelle derivanti dall'esecuzione, anche parziale, ivi compreso l'obbligo di restituzione, di eventuali beni e/o apparati consegnati al Cliente.
- 3.4 In caso di recesso anticipato rispetto al primo impegno contrattuale, il Cliente sarà tenuto a corrispondere i costi sostenuti per la disattivazione indicati al link <https://www.intred.it/trasparenza-e-trasparenza-tecnica/trasparenza/costi-tecnici>, oltre eventuali sconti, e se previsto nella Proposta di Contratto, sarà imputato un importo pari al 100% dei canoni residui in un'unica soluzione.
- 3.5 Dopo il primo impegno contrattuale, in caso di recesso, si applica quanto previsto dall'articolo 5 comma 5 Allegato B Delibera 307/23/CONS.
- 3.6 Qualora il Contratto abbia a oggetto più Servizi, salva diversa disposizione e se tecnicamente possibile, il Cliente potrà recedere limitatamente ad uno o più di essi mantenendo invariato il canone, come da Contratto sottoscritto.
- 3.7 Resta fermo il diritto del Cliente di esercitare in ogni tempo il recesso senza penali ove sussista l'oggettiva impossibilità di attivare in concreto e/o per cause di forza maggiore il Servizio oggetto del Contratto.
- 3.8 Nel caso in cui il Cliente receda anticipatamente da un servizio che include il noleggio di apparati telefonici sarà tenuto al pagamento dei canoni residui relativi al noleggio degli apparati. I canoni residui saranno fatturati in un'unica soluzione, salvo richiesta del Cliente da concordare con INTRED.

4. Attivazione del Servizio

- 4.1 INTRED si impegna ad attivare il Servizio nei tempi indicati nella Proposta di Contratto. Tuttavia, tale termine potrà variare fino a ulteriori 60 (sessanta) giorni lavorativi in caso di ritardi dovuti all'utilizzo di un eventuale fornitore terzo di rete, nonché ritardi dovuti all'ottenimento dei permessi necessari per l'esecuzione delle opere da parte

degli enti preposti. Pertanto, tali ritardi non saranno imputabili a INTRED.

5. Modalità di fornitura e fruizione dei Servizi

- 5.1 INTRED fornisce al Cliente i Servizi alle condizioni, modalità, caratteristiche e limiti previsti dal Contratto. In ogni caso, previa comunicazione al Cliente, INTRED può ricorrere a modalità alternative di erogazione del Servizio per sopperire a temporanei impedimenti.
- 5.2 Il Cliente prende atto che per accedere e usufruire dei Servizi deve puntualmente attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite da INTRED.

6. Fornitura Servizi di Fonia, Servizi Accessori e Numerazioni

- 6.1 Il “Servizio di Fonia” è il Servizio telefonico accessibile al pubblico, o altro Servizio di comunicazione elettronica che consente al Cliente, direttamente o indirettamente, di originare e/o ricevere comunicazioni vocali, con le modalità, caratteristiche tecniche e i limiti indicati nel Contratto. In ogni caso INTRED garantisce l’accesso gratuito al numero unico di emergenza europeo “112” e agli altri numeri di emergenza e di pubblica utilità nazionali attraverso le proprie numerazioni geografiche. Si specifica, inoltre, che il Servizio di Fonia offerto in Tecnologia VoIP potrebbe non supportare i servizi Fax e Pos del Cliente.
- 6.2 Il Servizio di Fonia offerto con Tecnologia VoIP presuppone idonea connettività a banda larga ad Internet, flusso elettrico continuo e interoperabilità degli apparati usati dal Cliente. Il Cliente prende atto che (i) l’assenza del flusso elettrico, (ii) le problematiche di interoperabilità relative ad apparati non forniti da INTRED, (iii) l’indisponibilità di un servizio di accesso a banda larga continuo e ininterrotto quando lo stesso sia fornito da terzi, determinano l’impossibilità di originare e/o ricevere comunicazioni, per causa non imputabile a INTRED. Il Cliente prende altresì atto che (i) la qualità del Servizio VoIP dipende strettamente dalla disponibilità di banda al momento del collegamento a Internet sulla quale possono incidere negativamente i fattori indicati nel proseguo del presente Contratto, indipendenti da INTRED (ii) il Servizio VoIP non si configura necessariamente come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come un’applicazione a valore aggiunto erogabile appunto su un accesso ad Internet a banda larga. Il Cliente ha cura di adottare misure di protezione degli apparati che utilizza per fruire del Servizio di Fonia in Tecnologia VoIP, quali “antivirus” e “firewall” opportunamente aggiornati, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi.
- 6.3 Nei sistemi di INTRED la numerazione geografica è associata al domicilio dichiarato dal Cliente nel Contratto. In ogni caso la numerazione geografica può essere assegnata esclusivamente nell’ambito geografico di appartenenza del prefisso così come indicato dalle leggi vigenti. Pertanto, il Cliente prende atto ed accetta che l’eventuale utilizzo della numerazione geografica (anche attivata con Servizio VoIP o altro analogo) al di fuori del domicilio dichiarato non potrà garantire il corretto funzionamento dei Servizi di Emergenza.

- 6.4 Al fine di fornire il Servizio Fonia, INTRED provvederà ad effettuare tutte le formalità tecniche e amministrative, anche nei confronti del precedente operatore di accesso del Cliente, necessarie all’attivazione del Servizio stesso. Sono escluse da questa attività le formalità commerciali e contrattuali tra il Cliente ed il precedente operatore, che rimangono a carico unicamente del Cliente.
- 6.5 Il Cliente prende atto che l’accesso alla totalità dei servizi forniti da altri operatori potrebbe non essere garantito. Ugualmente, non sarà possibile garantire l’effettuazione di chiamate ad alcune numerazioni speciali.
- 6.6 Il Cliente riconosce ed accetta altresì che la disattivazione dei Servizi non determina, automaticamente, la riattivazione del Servizio di telefonia con il precedente operatore o con altri operatori. Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che l’attivazione del Servizio di Fonia, con le suddette modalità, non garantisce il funzionamento di eventuali servizi accessori forniti da terzi e che basano il loro funzionamento sulla linea telefonica del Cliente (quali, a titolo esemplificativo, allarmi, telesoccorso, filodiffusione, ecc.).
- 6.7 Inoltre, il Cliente riconosce ed accetta che le attività tecniche necessarie all’attivazione del Servizio potranno determinare una discontinuità del Servizio, normalmente limitata al giorno di effettuazione della variazione di INTRED.
- 6.8 Nel caso in cui il Servizio non potesse, per ragioni tecniche o organizzative, essere attivato con INTRED, il Cliente ne verrà informato con apposita comunicazione.
- 6.9 In caso di richiesta del Servizio di portabilità della numerazione telefonica, il Cliente potrà esercitare la facoltà di mantenere la numerazione telefonica assegnatagli da altro operatore di telefonia.
- 6.10 In caso di Servizio di portabilità della numerazione telefonica, essendo necessaria la collaborazione sia dell’operatore cedente sia dell’operatore cessionario della numerazione telefonica originaria, Intred non si assume alcuna responsabilità per ritardi e/o disservizi causati da fatti imputabili o comunque dipendenti dall’operatore cedente, né per le conseguenze derivanti al Cliente nel caso in cui i numeri secondari comunicati dall’operatore assegnatario della numerazione telefonica originaria e presenti nei database del medesimo non corrispondano al numero primario indicato dal Cliente all’atto della richiesta del Servizio.
- 6.11 In caso di recesso, allo scadere della procedura di disattivazione il Servizio gestito da INTRED cesserà senza possibilità di ripristino. In ogni caso, il Cliente mantiene il diritto di richiedere la portabilità del numero, sia da terzi fornitori verso INTRED, sia da INTRED verso terzi fornitori, entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione del contratto con l’operatore di provenienza.
- 6.12 Il Cliente del Servizio Telefonico ha il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, INTRED sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle responsabilità di fornitura del servizio di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in Elenchi, secondo quanto stabilito dalla Legge. La realizzazione degli Elenchi è curata da soggetti terzi e INTRED non può rispondere del

mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli Elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso.

- 6.13 INTRED riporta sul proprio sito web con rimando nella Carta dei Servizi le informazioni relative alla procedura tecnica di passaggio, delle procedure adottate al fine di limitare i disservizi derivanti dall'inserimento di un codice di migrazione non corretto, delle procedure adottate in caso di KO tecnico, oltre agli indennizzi nel caso di mancato rispetto delle procedure di passaggio da un operatore all'altro.

7. Fornitura dei Servizi Internet

- 7.1 Il Servizio consentirà al Cliente di collegarsi alla rete pubblica di comunicazione elettronica Internet tramite tecnologie differenti quali ad esempio xDSL, VDSL, FTTH PON, FTTH PTP e FWA. La tecnologia utilizzata sarà quella specificata nella Proposta di Contratto.
- 7.2 Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive (di accesso e di navigazione) dipendono anche da fattori tecnici indipendenti da Intred, quali: (i) le condizioni della linea fisica di accesso; (ii) la capacità dei server cui ci si collega; (iii) il livello di congestione della rete Internet, (iv) l'eventuale adozione di pratiche di prioritizzazione, (v) le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato, (vi) il livello di congestione della eventuale rete interna del Cliente, e problematiche inerenti la sua non corretta installazione e configurazione, se effettuata da terzi.
- 7.3 In caso di collegamenti in tecnologia FWA, il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione della connettività e la qualità della stessa dipendono dall'effettiva copertura radio e dal livello di interferenza presente nella zona. Si specifica, inoltre, che su tale tecnologia la fruizione di servizi IP Real Time (a titolo esemplificativo e non esaustivo videoconferenza – videochiamata – VoIP) saranno erogati in modalità *best effort*.
- 7.4 Per i Servizi offerti su tecnologia FWA, il Cliente prende atto che Intred non potrà essere ritenuta responsabile per le interruzioni temporanee o permanenti derivanti da eventi atmosferici, interferenze elettromagnetiche o perdita di visibilità dell'antenna BTS dovute alla costruzione, a titolo esemplificativo, di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e/o altre cause che possano oscurare la visibilità ottica.
- 7.5 Fermo restando quanto indicato ai punti 7.3 e 7.4, in caso di interferenze radio gravi e non risolvibili, Intred si impegna a proporre al Cliente, se disponibile, un Servizio alternativo basato su collegamento in altra tecnologia.
- 7.6 In caso di fornitura di connettività con tecnologia FTTH dedicata al Cliente mediante la formulazione di un progetto, l'eventuale annullamento dell'ordine da parte del Cliente prima dell'attivazione del Servizio comporterà: a) l'addebito del costo Una Tantum per spese di attivazione ed attività progettuali indicate nel Contratto stesso se la richiesta di annullamento avviene entro 10 (dieci) giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto; b) l'addebito del costo Una Tantum per spese di attivazione ed attività progettuali indicate nel Contratto stesso oltre ai canoni previsti per il Servizio per i primi 6 (sei) mesi se la richiesta di annullamento avviene dopo 10 (dieci) giorni

ed entro il 30° trentesimo giorno dalla sottoscrizione del Contratto; c) l'addebito del costo Una Tantum per spese di attivazione ed attività progettuali indicate nel Contratto stesso oltre ai canoni previsti per il Servizio per i primi 12 (dodici) mesi qualora l'annullamento pervenisse a partire dal 31° giorno e non oltre i tempi previsti dall'articolo 4.1.

8. Cloud Backup

- 8.1 Il Cliente fornirà le informazioni relative ai dati da includere nel Servizio di Cloud Backup compilando in ogni sua parte il questionario che gli verrà fornito. Resta inteso che il Cliente è il solo responsabile per la correttezza delle informazioni inserite e si impegna a fornire tempestivamente eventuali modifiche richieste. INTRED non ha alcun obbligo di sorveglianza e controllo rispetto alle informazioni e ai dati immessi.

9. Apparecchiature in comodato d'uso e/o noleggio

- 9.1 Con il termine "Apparecchiature" si intende ogni apparato tecnico, ivi compreso il terminale hardware o software per la codifica delle comunicazioni in pacchetti IP ed il collegamento alla piattaforma INTRED, che sia nella disponibilità di INTRED e da questa concesso in comodato d'uso gratuito o noleggiato al Cliente. L'Apparecchiatura sarà coperta dalla garanzia fornita dal produttore del dispositivo. Intred si riserva il diritto di modificare o sostituire, a propria cura e spese, le Apparecchiature, o parte di esse, per esigenze del Servizio o allo scopo di migliorare lo stesso.
- 9.2 La garanzia copre i difetti di fabbricazione o del materiale alle condizioni e nei limiti previsti dal produttore e riportati nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la garanzia non copre eventuali danni eventualmente cagionati dai dispositivi o dall'errata utilizzazione degli stessi ed è tassativamente esclusa nei seguenti casi: a) interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dal Cliente o da personale non autorizzato da Intred; b) rimozione o alterazione dei codici identificativi o illeggibilità degli stessi; c) danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al Cliente stesso o difetto di manutenzione; d) difetto dovuto ad interruzioni impreviste della fornitura elettrica (compresi gli eventi meteorologici); e) utilizzo dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute.
- 9.3 In caso di difetti di funzionamento, il Cliente dovrà dare tempestiva comunicazione a Intred. Il servizio di assistenza sarà effettuato direttamente da Intred o da personale autorizzato, il quale avrà facoltà discrezionale di riparare o sostituire il dispositivo difettoso.
- 9.4 In caso di danni ai dispositivi coperti da garanzia non sarà addebitato alcun costo al Cliente; viceversa, in caso di danni ai dispositivi, la cui mancanza di garanzia sia stata comprovata, Intred si riserva di addebitare i costi equivalenti al valore del dispositivo al Cliente.
- 9.5 Le Apparecchiature e i dispositivi concessi in noleggio o comodato d'uso al Cliente sono e restano di proprietà di Intred. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo.

...

- 9.6 Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare i dispositivi e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro deperimento o deterioramento determinato dal normale uso. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi ad alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo i dispositivi per eseguirvi interventi di qualsiasi natura. In caso di violazione di tali obblighi, il Cliente sarà tenuto a risarcire tutti i danni subiti da INTRED. Il Cliente assume, altresì, l'obbligo di conservare, proteggere e custodire i parametri comunicati da INTRED.
- 9.7 Alla cessazione del Contratto, per qualsiasi causa, il Cliente dovrà prontamente restituire ad INTRED le Apparecchiature in suo possesso a proprie spese. Qualora ciò non avvenisse saranno inviati al Cliente due solleciti a distanza di almeno 2 (due) settimane l'uno dall'altro. Nel caso in cui, dopo tali solleciti, il Cliente non provvedesse alla restituzione delle Apparecchiature, INTRED potrà addebitare al Cliente il costo delle Apparecchiature medesime.
- 9.8 Il Servizio si intende erogato fino alla terminazione della linea di INTRED o di altro operatore utilizzato dalla stessa, nel caso non vi siano apparati forniti a qualunque titolo da INTRED nella sede del Cliente. Nel caso di noleggio delle apparecchiature, il Servizio si intende erogato fino all'apparato noleggiato e/o fornito in comodato d'uso da INTRED collegato alla rete locale del Cliente. Sono escluse da questo Contratto l'assistenza tecnica sui problemi relativi alle anomalie della rete LAN del Cliente.
- 9.9 Il Cliente prende atto che l'erogazione del Servizio potrebbe subire limitazioni o interruzioni in caso di mancanza di energia elettrica nell'edificio del Cliente stesso e/o all'interno del condominio in cui è inserito. In tale eventualità il Cliente non avrà diritto da INTRED ad alcuna indennità, risarcimento o somme di denaro a nessun titolo quale conseguenza diretta o indiretta della mancata fruizione del Servizio.
- 9.10 I Servizi INTRED, ove previsto, ed in assenza di restrizioni opportunamente motivate ed approvate dall'Autorità, potranno essere offerti privi di apparati. In tale circostanza INTRED si limiterà a fornire nel rispetto della delibera 348/18/CONS le specifiche e tutti i parametri necessari per la corretta configurazione del Servizio sull'apparato di proprietà del Cliente.
- 9.11 Ferme restando le previsioni del presente articolo, Il Cliente assume esclusiva responsabilità in caso di utilizzazione di apparati di terminazione di rete o di sicurezza privi dell'omologazione o dell'autorizzazione stabilita dalla vigente normativa, ovvero non conformi ai requisiti tecnici richiesti o comunque diversi da quelli forniti da INTRED. Nel caso di uso improprio dei Servizi ai sensi di quanto sopra, INTRED potrà risolvere il presente Contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 C.C.
- 9.12 Per il Servizio di Cloud PBX è disponibile il servizio di manutenzione. Tale Servizio non comprende: a) la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi non forniti da INTRED; b) le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli apparati o da interventi, riparazioni o manomissioni

effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da INTRED; c) l'intervento per danni cagionati dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni impartite da INTRED, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite o concordate con INTRED; c) le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere per la protezione dei dispositivi e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da INTRED. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

- 9.13 Gli Apparati eventualmente sostituiti avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelli forniti originariamente.
- 9.14 Il Cliente si impegna a concordare con INTRED le date in cui tali interventi potranno essere effettuati.

10. Nomi a dominio, Posta elettronica e Hosting

- 10.1 INTRED, previo conferimento del mandato di pagamento, provvederà ad inviare la richiesta di registrazione e/o trasferimento del dominio alla Registration Authority competente, sulla base dei dati forniti dal Cliente, rispettando l'ordine cronologico delle richieste pervenute. Resta inteso che INTRED non potrà garantire il buon esito dell'operazione richiesta né potrà ritenersi responsabile per la mancata assegnazione e/o trasferimento del dominio, eccezion fatta per il caso di violazione delle regole e procedure stabilite dalla predetta Autorità compiute con dolo e colpa grave.
- 10.2 Il Cliente prende atto del fatto che il dominio indicato ai fini della registrazione potrebbe non essere disponibile, sebbene non inserito nei database delle Registration Authorities e manleva INTRED da qualunque pretesa, rivalsa, azione anche giudiziale che può essere avanzata anche da terze parti.
- 10.3 Salvo diverso accordo scritto, il Cliente sarà responsabile della verifica periodica svolta dalla Registration Authority attraverso l'invio e la ricezione di messaggi di posta elettronica.
- 10.4 La registrazione del nome a dominio comporta l'inserimento dei dati personali del Cliente all'interno di un registro pubblicamente accessibile. Il Cliente potrà considerarsi assegnatario di diritti d'uso del nome a dominio dal momento in cui detta qualità risulterà nel database dell'Autorità competente.
- 10.5 Il Cliente dovrà fornire con cura ed attenzione le informazioni necessarie alla richiesta del Servizio e controllare il corretto inserimento dei dati relativi alla titolarità del dominio nel database dell'autorità. In assenza di contestazione da far pervenire a INTRED entro 15 giorni dall'assegnazione del dominio, i dati saranno considerati corretti.

- 10.6 Qualora il Cliente intenda affidare a INTRED la gestione di un dominio registrato ad opera di altro fornitore di servizi Internet (ISP), dovrà necessariamente fornire il codice di autorizzazione (Authcode) e la mappatura di collegamento tra i nomi di dominio e i corrispondenti indirizzi IP.
- 10.7 Ove richiesto, INTRED provvederà a svolgere l'attività di gestione individuata nel Contratto e nella Scheda Servizio ed a curare il rinnovo del dominio ed il suo mantenimento.
- 10.8 Salvo diverso accordo, il Cliente avrà l'onere di controllare la scadenza della registrazione del nome a dominio e di chiedere a INTRED, nei tempi previsti, eventuale disdetta. In caso contrario, INTRED provvederà ad effettuare il rinnovo del dominio nel rispetto delle regole e procedure stabilite dalle autorità competenti. Qualora intervenga un mutamento delle relative tariffe, gli eventuali maggiori importi anticipati da INTRED saranno addebitati al Cliente.
- 10.9 Il Cliente è informato del fatto che il nome a dominio può essergli revocato d'ufficio dalle Autorità competenti o a seguito di procedure stragiudiziali e manleva sin da ora INTRED da qualunque richiesta di risarcimento del danno a qualsiasi titolo avanzata da terze parti.
- 10.10 In relazione al servizio di posta elettronica, il Cliente prende atto a tutti gli effetti, manlevando INTRED da qualunque richiesta di risarcimento del danno, che eventuali sospensioni, interruzioni o disservizi limitati al Servizio di Accesso ad Internet non pregiudicano la fruizione del Servizio e-mail rimasto attivo, in quanto accessibile da un qualsiasi terminale dotato di una connessione ad Internet. Il Cliente prende atto che eventuali servizi di filtraggio dei contenuti quali, a titolo non esaustivo, antivirus o antispam, essendo basati su tecnologie euristiche, non possono garantire una tutela integrale da infezioni o falsi allarmi e sono erogati in modalità best-effort. Qualora il Cliente non acceda alla propria casella di posta per un periodo superiore a 120 giorni, INTRED potrà disattivare la casella medesima. In tale caso tutti i messaggi di posta verranno cancellati. Il Cliente prende atto ed accetta che il servizio presuppone la corretta configurazione del dominio e che in caso di variazioni o modifiche dovute a riconfigurazioni il servizio non potrà operare correttamente.
- 10.11 In relazione al servizio di hosting, INTRED, ove previsto nella Proposta, effettua le operazioni necessarie ad ospitare sul proprio server lo spazio web del Cliente, curando gli adempimenti, meramente tecnici, atti ad assicurare la visibilità del sito sulla rete Internet ed il funzionamento del sistema. Il Cliente può usufruire dello spazio web fornito ed immettere i propri contenuti fino al raggiungimento della capacità massima individuata nel Contratto.
- 10.12 Salvo diverso accordo, la cessazione del Contratto per qualunque causa comporterà la cancellazione del dominio. La cessazione del dominio potrà comportare la cancellazione definitiva di tutti i dati ad esso collegati, ivi compresi tutti i file eventualmente memorizzati nelle piattaforme di hosting web, caselle mail con i messaggi contenuti, record DNS e quant'altro attivato relativo al dominio.
- 11. Segnalazioni, riparazione guasti, variazione e configurazione Servizi, Assistenza**
- 11.1 Il Cliente dovrà comunicare telefonicamente e/o per iscritto ai riferimenti presenti al sito web www.intred.it eventuali difetti di funzionamento che impediscano totalmente e/o parzialmente l'utilizzo del Servizio.
- 11.2 INTRED si impegna a esaminare eventuali irregolarità funzionali dei Servizi non oltre il primo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, ad eccezione dei guasti di particolare complessità ovvero derivanti da disservizi di fornitori o operatori terzi, per i quali INTRED si impegna ad attivarsi per una riparazione tempestiva.
- 11.3 Il Servizio di riparazione è gratuito nei soli casi di guasto non imputabile a dolo, colpa, negligenza o omissione del Cliente. INTRED fornisce, ai Clienti che ne facciano richiesta, un ulteriore Servizio di manutenzione personalizzata le cui condizioni economiche e tecniche sono da stabilire tra le Parti con apposito Contratto. INTRED fornirà, inoltre, il Servizio di assistenza per ogni informazione e chiarimento che il Cliente richieda.
- 11.4 Il Cliente dovrà comunicare per iscritto a INTRED ogni richiesta di variazione della configurazione. INTRED darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari, verificandone l'eseguitività. L'esito della verifica verrà comunicato al Cliente unitamente alla data di introduzione delle variazioni eventualmente richieste. INTRED non potrà eseguire le modifiche richieste dal Cliente quando ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità della propria rete o al suo corretto funzionamento. Nel caso in cui tali richieste provengano da Cliente moroso, INTRED provvederà a soddisfare le richieste soltanto dopo che sia stata sanata la morosità.
- 11.5 Tutti gli interventi presso la sede del Cliente relativi al funzionamento dei Servizi potranno essere eseguiti soltanto da INTRED o da terzi incaricati da INTRED.
- 11.6 In fase di assistenza, la fattispecie di "Intervento a Vuoto" si verifica nel caso in cui, a seguito di una segnalazione del Cliente per un malfunzionamento dei Servizi, venga accertato che la rete di INTRED è funzionante oppure il malfunzionamento, se effettivamente riscontrato, è indotto da cause non imputabili ad INTRED (ad es. prodotti tecnicamente non compatibili presenti nella sede del Cliente, errata configurazione degli apparati da parte del Cliente) o il Cliente non è reperibile. Al verificarsi delle circostanze suddette INTRED addebiterà al Cliente, a titolo di "Intervento a Vuoto" un importo pari al diritto di uscita (qualora l'intervento di assistenza venga effettuato in sede Cliente) sommato alle ore effettivamente impiegate. Il dettaglio delle tariffe applicate è indicato al link <https://www.intred.it/trasparenza/trasparenza-tariffaria>
- 11.7 INTRED effettuerà tutte le attività di propria competenza ai sensi del Contratto direttamente tramite proprio personale, ovvero tramite terzi da essa incaricati.
- 12. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti**
- 12.1 I Corrispettivi saranno definiti nella Proposta di Contratto e verranno corrisposti dal Cliente. I canoni di abbonamento al Servizio decorreranno dall'attivazione dello stesso e saranno fatturati anticipatamente con

cadenza bimestrale. Fatto salvo quanto previsto al successivo articolo 13.

- 12.2 Fatto salvo un diverso ed espresso accordo tra le Parti, INTRED emetterà le proprie fatture bimestralmente ed il Cliente corrisponderà a INTRED gli importi dovuti entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura, a fine mese, mediante procedura SDD.
- 12.3 Nel caso in cui intenda contestare la correttezza delle voci esposte in fattura, il Cliente potrà attivare la procedura di reclamo di cui all'articolo 23 o utilizzare ogni altro strumento di tutela disciplinato dalla normativa vigente, pagando regolarmente gli importi indicati in fattura che non siano contestati. La fattura sarà inviata al Sistema di Interscambio (SdI); sarà, inoltre, inviato al Cliente un "documento di cortesia" in formato elettronico.
- 12.4 In caso di ritardato pagamento, il Cliente dovrà corrispondere a INTRED a titolo di penale interessi moratori pari agli interessi commerciali, in luogo di quelli legali ai sensi del D. Lgs. 231/2002, calcolati sugli effettivi giorni di ritardo, a partire dal giorno successivo alla data di scadenza e fino alla data di pagamento o di risoluzione del Contratto. Inoltre, in caso di ritardato pagamento, sarà addebitato un importo forfettario pari ad euro 50,00 per le spese bancarie e amministrative sostenute da INTRED per il recupero del credito.
- 12.5 Nel caso di mancato pagamento della fattura - salvo i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti, per cui è prevista la sospensione immediata - INTRED, previa comunicazione scritta inviata al Cliente mediante PEC e anticipata tramite posta elettronica e/o sms, potrà disporre la sospensione e/o limitazione del Servizio interessato dal mancato pagamento decorsi 40 (quaranta) giorni dalla relativa comunicazione al Cliente effettuata in conformità alla normativa vigente. Trascorsi 15 (quindici) dall'avvenuta sospensione, INTRED potrà risolvere il Contratto, fermi gli ulteriori rimedi previsti dalla legge.
- 12.6 Ai fini del presente articolo, non si intenderà come mancato pagamento, il pagamento parziale di una o più fatture da parte del Cliente, qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione, con riferimento ai quali sia pendente una procedura di reclamo ovvero di tentativo obbligatorio di conciliazione, ai sensi della delibera 353/19/CONS e s.m.i. (Regolamento sulle procedure per la soluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettronica). Il ritardato o mancato pagamento non si intenderà come ripetuto se nei 6 (sei) mesi precedenti la scadenza della fattura in questione i pagamenti sono stati effettuati senza ritardi.
- 12.7 Si considererà ritardato pagamento unicamente il pagamento avvenuto almeno 15 (quindici) giorni oltre la scadenza e fatti comunque salvi i casi di ritardo nella emissione o consegna della fattura. In caso di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti e per quanto tecnicamente fattibile, nonché decorsi 15 giorni dalla sospensione, qualora il Cliente non abbia saldato il suo debito, INTRED potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C.

13. Modifiche del Contratto

- 13.1 INTRED potrà modificare in ogni momento le presenti Condizioni Generali ovvero ogni altra condizione contrattuale; in tali casi, il Cliente avrà il diritto di recedere dal Contratto senza incorrere in alcuna penale o costi di disattivazione. Penali e/o costi di disattivazione potranno, invece, essere richieste qualora le modifiche siano: esclusivamente a vantaggio del Cliente; di carattere puramente amministrativo e non abbiano alcun effetto negativo sul Cliente; imposte direttamente dal diritto dell'Unione Europea o nazionale.
- 13.2 INTRED, con un preavviso non inferiore a 30 (trenta) giorni, informerà il Cliente a mezzo PEC secondo le modalità stabilite dalla normativa applicabile. Le modifiche saranno attuate da INTRED decorsi 30 (trenta) giorni dalla avvenuta comunicazione al Cliente. Il Cliente potrà esercitare il diritto di recesso entro 60 (sessanta) giorni dall'avvenuta comunicazione di modifica, a mezzo PEC all'indirizzo servizio.commerciale@pec.intred.it.
- 13.3 In caso di richiesta di recesso completata entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali, al Cliente si applicheranno le precedenti condizioni contrattuali per i servizi usufruiti sino alla data di disattivazione degli stessi. In caso di richiesta di recesso completata oltre il 31° (trentunesimo) giorno ed entro il 60° (sessantesimo), si applicheranno, sino alla data di disattivazione e per il periodo eccedente i primi trenta giorni, le nuove condizioni contrattuali.

14. Sospensione dei Servizi

- 14.1 INTRED potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei Servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso per causa di forza maggiore, tra i quali, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. INTRED potrà, altresì, sospendere il Servizio, qualora la Pubblica Autorità denunci un uso improprio dei Servizi o un uso del Servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali da parte del Cliente.
- 14.2 INTRED potrà sospendere l'erogazione dei Servizi anche in caso di modifiche e/o manutenzioni programmate che saranno comunicate al Cliente con un adeguato periodo di preavviso (almeno tre giorni), salva la possibilità di interventi urgenti per evitare maggiori disservizi che possono essere eseguiti anche senza preavviso e le cui caratteristiche sono meglio descritte nella Carta dei Servizi.
- 14.3 Qualora il Cliente effettuasse un utilizzo dei Servizi che comporti un livello anomalo di traffico rispetto al suo consumo abituale, INTRED potrà sospendere l'erogazione dei Servizi. In seguito all'avvenuta verifica della correttezza del traffico registrato da parte del Cliente, INTRED riattiverà il Servizio sospeso.
- 14.4 INTRED potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione del Servizio in caso di mancato rispetto delle previsioni di cui all'articolo 19.

15. Condizione risolutiva

- 15.1 Il Contratto si risolverà di diritto nel caso in cui il Cliente venga sottoposto a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali, divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, subisca un sequestro o altra forma

...

di vincolo sui propri beni o venga messo in liquidazione, volontariamente o coattivamente, salvo che INTRED decida di rinunciare ad avvalersi della condizione.

16. Clausola risolutiva espressa

- 16.1 In caso di inadempimento da parte del Cliente alle disposizioni di cui agli artt. 2.1, 19.1, 19.2, 22.1 e 22.2, INTRED potrà risolvere il Contratto ex articolo 1456 c.c. mediante comunicazione scritta al Cliente dell'intenzione di avvalersi della presente clausola risolutiva espressa.

17. Limitazioni di responsabilità

- 17.1 INTRED non sarà responsabile in caso di interruzioni, difetti di funzionamento o ritardo nell'erogazione dei Servizi causati da: a) difettoso o errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente; b) difettoso funzionamento dell'impianto o dei terminali utilizzati dal Cliente; c) effettuazione da parte del Cliente o di terzi non espressamente autorizzati da INTRED di interventi e/o manomissioni sui Servizi e sulle Apparecchiature; d) forza maggiore, ovvero interruzione totale o parziale dei Servizi di accesso locale o di terminazione della chiamata forniti da altro operatore di telecomunicazioni, se dovuta a forza maggiore o a fatti di terzi. Per casi di forza maggiore si intendono gli eventi non previsti e non prevedibili da INTRED e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: esplosioni, fulmini, terremoti, uragani, incendi, inondazioni, scioperi; e) mancato rispetto da parte del Cliente di disposizioni normative vigenti, in particolare in materia di prevenzione incendi, sicurezza e infortunistica.
- 17.2 INTRED non sarà responsabile verso il Cliente, i soggetti ad esso direttamente o indirettamente connessi o i terzi, per i danni, le perdite, gli esborsi e costi, da questi eventualmente sopportati in caso di sospensione o interruzione del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito.
- 17.3 In nessun caso INTRED sarà responsabile per danni subiti dal Cliente consistenti in mancato guadagno, perdita di opportunità commerciali o altri danni indiretti di qualsiasi natura, salvi i casi di dolo o colpa grave.
- 17.4 Nel caso in cui INTRED sia responsabile del disservizio della connessione, o per cause ad essa imputabili ed il Servizio non venga ripristinato nei tempi garantiti (salvo diversi accordi scritti con il Cliente), saranno applicati gli indennizzi riportati nella Carta dei Servizi (reperibile sul sito www.intred.it).
- 17.5 Il conteggio degli eventuali indennizzi decorre dal momento della segnalazione da parte del Cliente del disservizio e dalla conseguente apertura del ticket da parte di INTRED. Sono in ogni caso esclusi i malfunzionamenti che dovessero essere originati da modifiche degli apparati di routing effettuate dal Cliente o da terzi quali, a titolo di esempio, cambi di configurazione, apertura di nuovi Servizi e problematiche riconducibili alla mancanza di adeguate protezioni elettriche sulla rete del cliente.
- 17.6 L'indennizzo sarà riconosciuto al Cliente con l'attribuzione in fattura di uno sconto incondizionato ed una tantum a seguito di una richiesta scritta e formulata dal Cliente

entro e non oltre 30 (trenta) giorni solari dalla conclusione dell'evento.

- 17.7 Gli indennizzi sono il solo ed unico rimedio per il mancato rispetto dei livelli di Servizio.

18. Normativa di settore

- 18.1 Il Cliente prende atto che INTRED fornisce i Servizi in conformità alla normativa italiana e dell'Unione europea in materia di comunicazioni elettroniche.

19. Obbligazioni del Cliente. Uso improprio del Servizio

- 19.1 Il Cliente si obbliga a utilizzare il Servizio e a farlo utilizzare a terzi esclusivamente per finalità lecite e consentite dalle normative vigenti.
- 19.2 Il Cliente vigilerà affinché il Servizio venga utilizzato esclusivamente da soggetti da lui espressamente autorizzati assumendosi, pertanto, ogni responsabilità per qualsiasi uso improprio dei Servizi.
- 19.3 Il Cliente dovrà informare tempestivamente (entro 7 giorni) INTRED di qualsiasi contestazione, pretesa o procedimento promossi da terzi in relazione ai Servizi, dei quali il Cliente venga a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile degli eventuali danni, sia diretti che indiretti, subiti da INTRED a causa della mancata o intempestiva comunicazione.
- 19.4 Il Cliente sarà responsabile del contenuto delle comunicazioni effettuate attraverso i Servizi e terrà INTRED indenne da ogni azione, pretesa o eccezione fatta eventualmente valere da terzi in relazione a tali comunicazioni nei confronti di INTRED.
- 19.5 Il Cliente assume ogni responsabilità nascente dall'uso di Apparecchiature collegate alla rete di INTRED prive delle omologazioni o autorizzazioni richieste dalla vigente normativa applicabile.
- 19.6 Il Cliente garantisce la legittima disponibilità dei dati personali dallo stesso forniti a INTRED per l'esecuzione del presente Contratto e terrà INTRED indenne da qualsiasi pretesa di terzi comunque relativa ai suddetti dati.
- 19.7 Il Cliente è esclusivamente responsabile dei dati e delle informazioni trasmesse utilizzando il servizio di INTRED, quest'ultima non è tenuta a verificare la liceità di quanto trasmesso.

20. Comunicazioni e Contatti

- 20.1 INTRED effettuerà le comunicazioni al Cliente per iscritto per mezzo di posta elettronica e/o PEC.
- 20.2 Il Cliente invierà tutte le comunicazioni a INTRED mediante posta elettronica e/o PEC.
- 20.3 INTRED indicherà nel sito Internet www.intred.it i numeri telefonici e gli indirizzi e-mail aggiornati per assistere il Cliente in caso di richieste d'informazioni e/o segnalazioni di guasti o disservizi.
- 20.4 Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a INTRED, nelle suddette forme, ogni cambiamento dei propri dati incluso quelli rilevanti ai fini della fatturazione.

21. Cessione

- 21.1 INTRED si riserva il diritto di cedere a terzi il presente Contratto, o parte di esso, in ogni momento senza necessità di preventiva accettazione del Cliente, che - con

la sottoscrizione del Contratto - acconsente ora per allora alla cessione. Il Cliente non potrà cedere il Contratto a terzi senza il preventivo consenso scritto di INTRED.

22. Riservatezza e Confidenzialità

- 22.1 Il Cliente si impegna a mantenere riservate le informazioni commerciali e tecniche oggetto del Contratto.
- 22.2 Il Cliente potrà divulgare e condividere le informazioni di cui al punto precedente solamente all'interno della propria organizzazione o a soggetti terzi espressamente incaricati.

23. Reclami e rimborsi

- 23.1 Nel caso in cui il Cliente intenda sollevare reclami sulla fatturazione, potrà farlo mediante comunicazione, inviata tramite posta elettronica e/o PEC, da inoltrarsi entro i termini di scadenza della fattura in contestazione, secondo le modalità previste dalla Carta dei Servizi. Trascorso detto termine, l'importo della fattura s'intenderà irrevocabilmente accettato dal Cliente.
- 23.2 In caso di invio del reclamo, il Cliente potrà sospendere l'obbligo di pagamento dell'addebito di cui al Servizio contestato. Il Cliente sarà comunque obbligato a pagare gli importi che non sono oggetto di contestazione.
- 23.3 INTRED sospenderà fino alla comunicazione al Cliente dell'esito del reclamo l'applicazione dell'indennità di mora. L'esito del reclamo sarà comunicato al Cliente per iscritto, entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del reclamo. Qualora dovuto, INTRED provvederà alla restituzione degli eventuali importi già corrisposti dal Cliente, anche mediante compensazione nella successiva fattura.
- 23.4 In caso di mancato accoglimento del reclamo, il Cliente sarà tenuto a pagare l'indennità di mora, a decorrere dalla data di scadenza della fattura. Tale indennità sarà addebitata nella successiva fattura.
- 23.5 Il Cliente che reputi insoddisfacente l'esito del reclamo, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da INTRED ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dal successivo articolo 24.

24. Tentativo di conciliazione e Foro Competente

- 24.1 I Clienti che lamentino la violazione di un proprio interesse o diritto proveniente dal presente Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per la Garanzie delle Comunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi al Corecom competente tramite la piattaforma ConciliaWeb, ai sensi della Delibera 353/19/CONS e s.m.i.
- 24.2 Durante il tentativo obbligatorio di conciliazione e fino al termine del procedimento, sono sospesi i termini per agire in sede giurisdizionale.
- 24.3 Al presente Contratto si applica la legge italiana. Per qualsiasi controversia riguardante la interpretazione e la esecuzione del presente Contratto e nel caso di ricorso in

sede giurisdizionale, sarà competente esclusivamente il Foro di Brescia.

25. Nullità

- 25.1 Nel caso in cui uno o più articoli delle presenti Condizioni Generali dovessero risultare contrari a norme inderogabili di legge, o comunque dovessero essere dichiarati nulli o annullati, i rimanenti articoli rimarranno in vigore per conservare, per quanto possibile, lo scopo e lo spirito del Contratto.
- 25.2 Gli articoli del Contratto che dovessero essere dichiarati contrari a norme di legge o, comunque, dichiarati nulli o annullati, verranno sostituiti con altre clausole legalmente consentite che permetteranno di dare al Contratto un contenuto il più vicino possibile a quello originariamente voluto e che assicureranno un'esecuzione del medesimo conforme al suo spirito ed al suo scopo.

26. Trattamento dei dati personali e Nomina a Responsabile del Trattamento

- 26.1 Per l'informativa circa il trattamento dei dati personali e relativo consenso, ai sensi dell'art. 13 Reg. UE 2016/679 "GDPR" si rimanda al documento reperibile al link www.intred.it/privacy.
- 26.2 Per i servizi, indicati nell'elenco reperibile al link www.intred.it/privacy, che richiedono il trattamento di dati personali per conto del Cliente, INTRED opera quale Responsabile ai sensi dell'art. 28 del GDPR.
- 26.3 Ai sensi dell'art. 28 GDPR, a cui integralmente si rimanda, il Responsabile si impegna ad osservare – e a fare in modo che tutti coloro che agiscono sotto la propria direzione a loro volta rispettino – gli obblighi stabiliti dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati.
- 26.4 Con la presente Nomina, INTRED conferma di possedere i requisiti di esperienza, capacità ed affidabilità richiesti dalla normativa privacy, potendo, dunque, mettere in atto, tra l'altro, misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che il trattamento dei dati, sia eseguito in conformità ai principi di legge.
- 26.5 INTRED garantisce il controllo sistematico e continuativo dei processi che riguardano la sicurezza attraverso l'adozione delle misure tecniche organizzative previste dal sistema di gestione certificato ISO 27001.
- 26.6 Resta inteso che al termine – per qualsiasi causa – del Contratto, il Responsabile provvederà alla definitiva cancellazione dei dati trattati in ragione della presente nomina, tranne quando diversamente richiesto da norme di legge o in ragione di prescrizioni dettate dal Garante o da altre autorità competenti.

27. Codice Etico e Modello di Organizzazione Gestione e Controllo

- 27.1 Le Parti dichiarano di conoscere le previsioni di cui al D. Lgs. 231/2001 e di impegnarsi ad improntare il proprio comportamento, finalizzato all'attuazione del contratto, a principi di trasparenza e correttezza.
- 27.2 INTRED ha adottato, ai sensi della normativa sopra richiamata, un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (o Modello Organizzativo) e un Codice Etico. La Controparte è tenuta a conoscere e rispettare il Modello Organizzativo e il Codice Etico, entrambi pubblicati sul sito

...

www.intred.it. Il mancato rispetto consentirà ad INTRED di esercitare la facoltà di risolvere il presente contratto a norma dell'art. 1456 del CC.

Luogo e data

FIRMA per accettazione

Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341 e 1342 C.C., il Cliente dichiara di approvare specificatamente le clausole di cui ai seguenti articoli: 2. Conclusione del Contratto; 3. Durata e diritto di recesso; 4. Attivazione del Servizio; 5. Modalità di fornitura e fruizione dei servizi; 9. Apparecchiature in comodato d'uso e/o noleggio; 10. Nomi a dominio, Posta elettronica e Hosting; 11. Segnalazioni, riparazione guasti, variazione e configurazione Servizi, Assistenza; 12. Corrispettivi, fatturazione e pagamenti; 14. Sospensione dei Servizi; 16. Clausola risolutiva espressa 17. Limitazioni di responsabilità e penali; 19. Obbligazioni del Cliente. Uso improprio del Servizio; 23. Reclami e rimborsi; 24. Tentativo di conciliazione e Foro competente; 27. Codice Etico e Modello di Organizzazione Gestione e Controllo.

Luogo e data

FIRMA per accettazione

dati personali, in relazione e per le finalità specificatamente indicate al punto 2) dell'informativa:

- a) esprimo il mio consenso al trattamento, per le finalità di cui al sub b) punto i. che per chiarezza si riporta: *“per informarLa con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di INTRED SPA e per proporle questionari e ricerche di mercato”*

☐ **Acconsento**

☐ **Non acconsento**

- b) esprimo il mio consenso al trattamento, per le finalità di cui al sub b) punto ii. che per chiarezza si riporta: *“per attività di profilazione, ossia per analizzare, anche in via automatizzata, le Sue preferenze e i Suoi interessi (ad esempio la fruizione dei servizi, le funzionalità utilizzate, i tempi di connessione, i dati di traffico, etc.) e proporle servizi, contenuti, iniziative e offerte personalizzate (con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, email, SMS, notifiche e newsletter)”*

☐ **Acconsento**

☐ **Non acconsento**

Luogo e data

FIRMA per accettazione

CONSENSO DELL'INTERESSATO AL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI AL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Cliente, pienamente informato/a ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 “GDPR” sul trattamento dei propri

...