

## CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

### 1. SERVIZI

- 1.1 E.S.I. sas fornirà al Cliente, ai termini e alle condizioni che seguono, il servizio descritto nel contratto e nei suoi allegati.

### 2. INFORMAZIONI E SPECIFICHE TECNICHE - GARANZIA

- 2.1 L'obbligo di E.S.I. sas sarà basato sulle dichiarazioni e garanzie del Cliente relative ai sistemi hardware e/o ai programmi che intende utilizzare e più in generale alle esigenze che hanno indotto il Cliente a chiedere il Servizio a E.S.I. sas .
- 2.2 Di tali dichiarazioni e garanzie il Cliente assumerà piena ed esclusiva responsabilità. In nessun caso E.S.I. sas risponde per interruzioni di servizio di qualunque durata adducibili a guasti degli apparati elettronici di proprietà del Cliente.
- 2.3 Sulla base di tali dichiarazioni e garanzie E.S.I. sas a sua volta dichiara e garantisce che tutti servizi saranno attivati e assistiti da personale dotato di adeguata preparazione professionale. Il Cliente sarà il solo responsabile delle attività svolte tramite i servizi erogati da E.S.I. sas e sarà altresì responsabile del risultato di tali attività.
- 2.4 In deroga a quanto previsto negli artt. 1659 e segg. c.c., eventuali variazioni delle specifiche tecniche, di qualsiasi entità, sono efficaci solo se espressamente accettate dal Cliente.
- 2.5 Per l'attivazione dei servizi E.S.I. sas specifica che le procedure di configurazione e connessione possono protrarsi fino a 180 (centottanta) giorni dalla data di sottoscrizione del presente contratto.
- 2.6 La decorrenza del contratto si perfeziona alla data in cui E.S.I. sas comunicherà l'avvenuta attivazione del servizio. Qualora l'attivazione del servizio non fosse possibile, per impedimenti di carattere tecnico-organizzativo, E.S.I. sas si impegna a darne comunicazione al Cliente per raccomandata AR e/o per fax e/o per email senza che ciò implichi alcuna responsabilità nei confronti di quest'ultimo. Qualora si superi il termine massimo di attivazione di cui al precedente punto 2.5 il contratto non si è perfezionato e decade salvo stipula, scritta e firmata del Cliente, di un nuovo contratto.
- 2.7 Per tutti i servizi di connettività Internet/Intranet si specifica che qualora l'infrastruttura tecnologica a disposizione della sede di installazione della linea del Cliente non consenta di raggiungere o mantenere nel tempo i valori di picco, indicati nelle specifiche tecniche, per degrado tecnico del collegamento, è facoltà di E.S.I. sas attivare un collegamento con parametri di picco più bassi o di cessare senza ulteriori addebiti al Cliente il servizio. La velocità di navigazione è strettamente dipendente dal valore di banda minima garantita oltre che dalla capacità di connessione dei server a cui il Cliente accede.
- 2.8 La QoS (qualità del servizio) dei servizi VOIP non è garantita poiché essa dipende strettamente dal tipo di connessione IP utilizzata dal Cliente nonché dalla corretta gestione della banda Internet di cui tale connessione dispone e più in generale dalla congestione della rete Internet che può variare facendo decadere o migliorare in determinate condizioni la qualità del servizio.

### 3. CONDIZIONI DI UTILIZZO DEI SERVIZI

- 3.1 I Servizi saranno erogati al Cliente 24 ore su 24, le attività tecniche di assistenza saranno erogate nel normale orario di lavoro osservato dal personale incaricato da E.S.I. sas ., la quale - per la prestazione dei Servizi di assistenza stessi - sarà libera di avvalersi anche di tecnici estranei alla propria organizzazione.
- 3.2 Per gli eventuali servizi di assistenza tecnica, specificatamente richiesti dal Cliente, verranno addebitate al Cliente le ore di intervento eseguite dai tecnici di E.S.I. sas nella misura di Euro 50,00 (CINQUANTA/00) + IVA con un minimo di 2 ore per ciascun intervento, oltre al diritto di chiamata, che varia in base alla distanza chilometrica fra Monterotondo (RM) e la sede dell'intervento (minimo Euro 0,50 + IVA a km).
- 3.3 In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi xDSL, che evidenzia nella causa del malfunzionamento un guasto o un'errata configurazione agli apparati in sede Cliente o all'infrastruttura di Rete (cavi, filtro, switch, pc, etc.), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 90,00 + IVA. In caso di intervento presso la sede del Cliente per un presunto malfunzionamento dei servizi xDSL, la cui esecuzione sia impedita per cause imputabili al Cliente (irreperibilità del Cliente, necessità di adeguamenti tecnici presso la sede del Cliente), l'intervento verrà classificato dal tecnico di rete come "intervento a vuoto" e ciò implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 90,00 + IVA
- 3.4 L'irreperibilità del Cliente a seguito dell'appuntamento concordato per l'eventuale posa dell'impianto dati (attivazioni WIRELESS , HDSL,SHDSL, ADSL su linea ISDN e su linea solo dati) implicherà l'addebito al Cliente stesso di Euro 90,00 + IVA.

- 3.5 Il Cliente deve attenersi in modo scrupoloso alle modalità d'uso dei programmi e dei sistemi (router, bridge wireless, firewall, server, adattatori VOIP, centralini, ecc.) eventualmente utilizzati per usufruire dei servizi.
- 3.6 Il Cliente acconsente affinché i tecnici di E.S.I. sas possano in qualunque momento accedere ai sistemi eventualmente ceduti in comodato (di proprietà E.S.I. sas .) presso la sede del Cliente, per le normali attività di verifica, manutenzione e controllo di funzionamento.
- 3.7 E.S.I. sas non assume alcuna responsabilità riguardo al funzionamento o a difetti degli apparati acquistati dal Cliente per accedere ai servizi. Idem se si tratta di apparati concessi in comodato obbligandosi, in tal caso, alla sostituzione gratuita dell'apparecchio che risultasse difettoso o il cui malfunzionamento fosse da addebitare a difetto di fabbricazione. Il costo per le attività tecniche, necessarie alla sostituzione gratuita dei beni in comodato e il costo per l'eventuale riparazione per guasto o rottura dovuta a cause imputabili al Cliente, a terzi o anche a forza maggiore o caso fortuito, sono in ogni caso a carico del Cliente.
- 3.8 Qualora il Cliente usufruisca del servizio per mezzo di apparecchiature concesse in comodato d'uso da E.S.I. sas ., egli assume l'obbligo di:
- custodire e conservare le sopradette apparecchiature con diligenza e di servirsene solo per l'uso specifico oggetto del presente contratto;
  - consentire esclusivamente a E.S.I. sas o a personale da questa autorizzato qualsiasi intervento sulle apparecchiature, assumendosi, in caso contrario, la responsabilità dei danni provocati a E.S.I. sas da quegli interventi
  - predisporre e conservare i locali destinati ad ospitare le apparecchiature e gli apparati con essi interagenti in modo appropriato secondo le specifiche tecniche e nel rispetto delle indicazioni fornite da E.S.I. sas e comunque in conformità con le prescrizioni sulla sicurezza previste dalla legge 626;
  - restituire a E.S.I. sas ., alla scadenza del rapporto contrattuale, le apparecchiature in buono stato e funzionanti come gli erano state affidate al momento della stipula del contratto, salvo la normale usura;
  - non cedere o concedere in godimento le apparecchiature a terzi, non dare in pegno o costituire un diritto di garanzia sulle stesse e opporsi a qualsiasi procedura esecutiva nei confronti degli stessi da parte di terzi;

#### 4. RISERVATEZZA PROPRIETÀ INTELLETTUALE

- 4.1 E.S.I. sas si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente, di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei Servizi e si obbliga altresì ad impegnare i propri incaricati a mantenere riservate tali informazioni.
- 4.2 I concetti, le idee, il know-how o le tecniche relative alle attività sviluppate dal personale incaricato da E.S.I. sas o con la sua collaborazione relativamente alla prestazione dei Servizi di cui al presente contratto, potranno essere usati da entrambe le parti senza limitazione alcuna.
- 4.3 Resta peraltro inteso che qualora detti concetti, idee, know-how o tecniche si concretizzino in invenzioni, scoperte o altri beni protetti da un diritto di proprietà intellettuale, essi saranno di proprietà di E.S.I. sas , la quale peraltro concede fin d'ora al Cliente licenza non esclusiva, gratuita e irrevocabile, di utilizzo proprio, purché a fini non commerciali.

#### 5. CORRISPETTIVI E FATTURAZIONE

- 5.1 Quale corrispettivo dei Servizi erogati, il Cliente corrisponderà a E.S.I. sas le tariffe indicate nel contratto e nei suoi allegati. La tariffa economica potrà essere determinata in ogni caso dalla somma delle seguenti voci:
- Canone per l'erogazione dei servizi a canone
  - Eventuali corrispettivi per prestazioni tecniche e canoni accessori
  - Corrispettivo a consumo e/o a plafond laddove previsto
- 5.2 I termini e le condizioni relativi alla fatturazione e al pagamento dei corrispettivi saranno quelli indicati nel contratto e nei suoi allegati.
- 5.3 Il corrispettivo pattuito sarà addebitato al Cliente anche nei casi in cui il Servizio non sia temporaneamente disponibile per interruzioni sulla rete Internet o della rete telefonica.
- 5.4 In caso di volume di traffico telefonico (CPS e/o VOIP) anomalo, rispetto alla media del Cliente, egli si impegna a versare, su richiesta scritta o verbale di E.S.I. sas ., un deposito cauzionale infruttifero. Tale deposito sarà commisurato al valore del traffico realizzato dal Cliente nel bimestre precedente o al periodo in cui si è osservato l'incremento anomalo. Il deposito cauzionale infruttifero verrà restituito da E.S.I. sas entro 60 giorni dalla cessazione del contratto al netto di eventuali partite contabili aperte, pertanto E.S.I. sas si riserva il diritto di rivalsa sulla somma del deposito cauzionale versata dal Cliente.

- 5.5 In caso di ritardato pagamento decorreranno a favore di E.S.I. sas ., senza necessità di preventiva messa in mora e senza pregiudizio di ogni altro diverso diritto della stessa, gli interessi di mora sulle somme non puntualmente corrisposte da calcolarsi secondo la normativa vigente. Inoltre, in caso di ritardo di pagamento del Cliente, E.S.I. sas si riserva il diritto di sospendere i servizi oggetto del presente contratto, senza necessità di preventiva comunicazione al Cliente. Il ripristino del servizio, successivamente al pagamento degli importi in mora, comporterà un addebito per *attività tecnica e amministrativa di riattivazione* di € 75,00 + IVA
- 5.6 In caso di insoluto su RIBA o RID verranno addebitate al Cliente oltre a quanto indicato all'articolo 5.5 le spese di insoluto e gli oneri di gestione dello stesso per € 10,00 + IVA.
- 5.7 E.S.I. sas invierà a mezzo email le fatture emesse per i servizi, oggetto del presente contratto, qualora il Cliente abbia optato per questa modalità al momento della sottoscrizione del contratto. In assenza di tale opzione le fatture verranno inviate per posta ordinaria con un addebito aggiuntivo di € 1,50 + IVA. Il Cliente può variare anche successivamente questa opzione mediante comunicazione scritta anche solo via e-mail all'indirizzo: [amministrazione@esinet.it](mailto:amministrazione@esinet.it)
- 5.8 Per i contratti relativi al servizio ADSL si precisa che nel caso in cui il Cliente decida, successivamente alla attivazione del servizio ADSL, di cessare la linea di appoggio (ISDN o RTG) con TELECOM ITALIA SPA, egli dovrà pagare a E.S.I. sas. € 120,00(centoventi/00) + IVA per la trasformazione del doppino ADSL, che in conseguenza di tale cessazione diventa una *linea solo dati*, oltre ad un canone mensile aggiuntivo di € 12,50 +IVA che decorre dalla data di cessazione della linea da parte di TELECOM ITALIA SPA.
- 5.9 Ogni numerazioni geografica VOIP costa annualmente € 60,00 + IVA. Tale importo verrà addebitato ogni anno a partire dall'attivazione ed alle successive scadenze annuali (canone annuale anticipato).

## 6. GARANZIE

- 6.1 Il Cliente garantisce la veridicità dei dati personali forniti al momento dell'attivazione del servizio e si obbliga a comunicare tempestivamente eventuali variazioni anagrafiche successive.
- 6.2 Il Cliente è responsabile anche verso E.S.I. sas per l'utilizzo illegale, scorretto o sconveniente dei servizi che egli fornisce.
- 6.3 Il Cliente si impegna a non utilizzare i servizi per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative alla rete o a terzi in genere o che violino le leggi ed i regolamenti vigenti.
- 6.4 In particolare, in via esemplificativa e non esaustiva, il Cliente si impegna a non immettere in Internet attraverso il servizio di connessione, se oggetto di questo contratto, materiale che violi diritti d'autore, o altri diritti di proprietà intellettuale o industriale o che costituisca concorrenza sleale. Il Cliente riconosce inoltre che è vietato servirsi o dar modo ad altri di servirsi del collegamento oggetto di questo contratto per danneggiare, violare o tentare di violare il segreto della corrispondenza e il diritto alla riservatezza. Il Cliente si impegna inoltre a non immettere in Internet e a non utilizzare la rete di fonia, allo scopo di diffondere informazioni che possano presentare forme o contenuti di carattere, blasfemo, diffamatorio o contrario all'ordine pubblico
- 6.5 E.S.I. sas garantisce che i software eventualmente creati per il Cliente o ad essa forniti non violano i diritti dei terzi e, in via generale, non sono illegali.
- 6.6 E.S.I. sas è esonerata da qualsiasi responsabilità per i danni che potrebbe subire il Cliente per interruzioni di servizio a causa di incendi e furti.
- 6.7 Il Cliente è inoltre tenuto a manlevare, sostanzialmente e processualmente, E.S.I. sas e a mantenerla indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo o spesa, incluse le spese legali, derivanti da ogni violazione delle suddette norme.
- 6.8 Il Cliente è obbligato a segnalare la presenza di rischi specifici ai sensi della legge in materia di sicurezza in vigore che potrebbero causare danni al personale di E.S.I. sas o da questa incaricato dell'installazione degli apparati presso il Cliente. Il Cliente garantisce di non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso

## 7. DURATA, RINNOVO E RECESSO DEL CONTRATTO

- 7.1 E.S.I. sas si impegna a fornire i servizi per tutta la durata del contratto.
- 7.2 Il contratto ha durata di dodici mesi, salvo diversa pattuizione fra le parti, e comincia a decorrere dalla data di avvenuta attivazione del servizio. Tale data è indicata anche nei documenti fiscali. Per i servizi ADSL, HDSL, SHDSL E.S.I. sas può inviare mediante fax e/o email il documento

denominato *Attivazione Servizio* che contiene i parametri della linea e la data improrogabile di decorrenza del servizio oggetto del presente contratto. Per i servizi *CS, CPS, VOIP, PEC, HOUSING e HOSTING* il termine decorre dalla data di attivazione.

- 7.3 Alla scadenza il contratto si intende rinnovato tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da comunicarsi con le modalità ed in tempi indicati al successivo punto 7.5.
- 7.4 E.S.I. sas si riserva il diritto di variare in qualunque momento l'importo degli eventuali canoni e tariffe a consumo se in diminuzione e quindi a favore del Cliente. Le variazioni in aumento verranno comunicate al Cliente mediante messaggio email al suo indirizzo di posta elettronica indicato nel contratto; in tal caso il Cliente potrà recedere dal contratto, nei termini di cui al successivo punto 7.5, inviando lettera raccomandata A.R. a E.S.I. sas nel termine di 10 giorni dal ricevimento della comunicazione di variazione.
- 7.5 Il recesso da parte del Cliente Affari (ovvero soggetto con Partita Iva) dovrà esercitarsi a mezzo lettera raccomandata A.R. con tempo di preavviso di almeno 120 giorni prima di ciascuna scadenza annuale. Il recesso da parte del Cliente consumatore finale dovrà esercitarsi nei termini definiti dal D.L. 31.1.2007 N. 7 (Decreto Bersani), convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1 legge 2 aprile 2007, n. 40.
- 7.6 Restano a carico del Cliente il canone laddove previsto e l'eventuale traffico sviluppato fino al data di cessazione del servizio oltre ad un corrispettivo di € 75,00 + IVA, addebitato a titolo di spese per la gestione amministrativa e tecnica delle procedure indispensabili alla disattivazione. Tali spese dovranno essere pagate entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura emessa da E.S.I. sas ..
- 7.7 Alla cessazione, per qualsiasi causa, del contratto sarà a carico di E.S.I. sas ritirare le eventuali proprie apparecchiature senza che essa sia comunque obbligata al ripristino dei locali o siano ad essa addebitabili oneri e spese di qualsiasi tipo. Il Cliente rimane comunque responsabile per le manomissioni e per i danni arrecati a tali apparecchiature e mantiene l'obbligo di consentire a E.S.I. sas l'accesso ai locali per la loro rimozione.

#### 8. GARANZIE, RESPONSABILITÀ E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO

- 8.1 E.S.I. sas non assume alcuna obbligazione oltre quelle previste dal presente contratto e non presta alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base allo stesso anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro rispondenza ad uno specifico scopo.
- 8.2 Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge E.S.I. sas non assume alcuna responsabilità per i danni diretti o indiretti comunque subiti dal Cliente o da terzi in relazione al presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso.
- 8.3 E.S.I. sas si riserva la facoltà di dichiarare il contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del codice civile con semplice comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. nei seguenti casi di inadempimento:
- Il Cliente ceda in tutto o in parte il contratto o costituisca subcontratti non autorizzati per scritto da E.S.I. sas .
  - Il Cliente sia assoggettato a fallimento o ad altra procedura concorsuale ovvero cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale o professionale
  - Il Cliente non effettui nei termini stabiliti il pagamento dei canoni dovuti
  - Il Cliente non si attenga alle garanzie a suo carico specificate al punto 6(sei) del presente contratto

#### 9. ALTRI CONTRATTI

- 9.1 L'eventuale esistenza di altri rapporti contrattuali tra E.S.I. sas e il Cliente non determina alcuna colleganza con gli stessi che rimangono, pertanto, separati ed autonomi.

#### 10. CONTROVERSIE

- 10.1 Per tutte le controversie nascenti dalla interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Roma

## 11. NORMATIVA E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

- 11.1 E.S.I. sas offre i propri servizi telematici utilizzando collegamenti commutati e dedicati della rete pubblica, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di concorrenza nei mercati dei servizi di telecomunicazioni. Nell'erogazione del servizio integrato voce/dati e voce in CPS, E.S.I. sas si serve dell'infrastruttura tecnologica e dell'apposita licenza individuale operatore di vari OLO.
- 11.2 Il presente contratto è soggetto solo alla legge italiana.
- 11.3 Fatto salvo quanto diversamente pattuito, E.S.I. sas avrà la facoltà di interrompere la fornitura dei servizi, anche oltre il limite delle ventiquattrore lavorative dandone comunque tempestiva comunicazione al Cliente, anche successivamente all'avvenuta interruzione del servizio, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o tutela del diritto di riservatezza ovvero nei casi di forza maggiore ovvero vi fossero fondati motivi per ritenere che il Cliente faccia un utilizzo illegale, scorretto o sconveniente dei servizi.
- 11.4 Fatto salvo il caso di eventi di forza maggiore, l'interruzione dei servizi non potrà prolungarsi per un periodo superiore a cinque giorni lavorativi. In tal caso il Cliente potrà richiedere il rimborso dei canoni, per i giorni durante i quali non ha usufruito dei servizi, inviando a E.S.I. sas la richiesta di rimborso a mezzo raccomandata A.R. entro 30 giorni dall'interruzione.
- 11.5 I termini di cui al precedente punto 11.4 non hanno rilevanza nei casi in cui l'interruzione sia dovuta ad interruzioni di erogazione dell'energia elettrica, ad eventi climatici e catastrofici (come terremoti o inondazioni) che coinvolgano le sedi del Cliente e le centrali a cui si interconnette la linea oggetto del presente contratto e per interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore.
- 11.6 I termini di cui al precedente punto 11.4 non hanno rilevanza nei casi in cui l'interruzione, senza obbligo di preavviso da parte di E.S.I. sas, sia dovuta a sospensione dei servizi per mancato pagamento, da parte del Cliente, di fatture emesse da E.S.I. sas i cui termini siano scaduti da almeno un giorno.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 cod. civ. il Cliente approva specificamente gli artt.: 2.2. (informazioni e specifiche tecniche - garanzia); 2.4. (variazione delle specifiche); 2.5. (tempi per l'attivazione dei servizi); 2.6. (comunicazione al Cliente); 2.7. (infrastruttura tecnologica, attivazione dei servizi e degrado tecnico); 2.8. (qualità del servizio); 3.2. (eventuali servizi di assistenza tecnica); 3.3. (interventi a vuoto); 3.4. (irreperibilità del Cliente in fase di attivazione); 3.5. (osservanza delle modalità di impiego); 3.6. (accesso ai sistemi ceduti in comodato); 3.7. (apparati acquistati dal Cliente o ceduti in comodato); 3.8. (apparati ceduti in comodato al Cliente); 5.3. (mancata esecuzione dei servizi); 5.5. (messa in mora, sospensione per termini di pagamento scaduti e spese di riattivazione); 5.6. (insoluti del Cliente); 5.7. (invio telematico fatture); 5.8. (trasformazione ADSL in linea solo dati); 6.2. (responsabilità verso il provider); 6.7. (violazione delle norme); 6.8 (gestione password assegnate al Cliente); 7.3. (rinnovazione tacita); 7.4. (aggiornamento tariffe); 7.5. e 7.6. (recesso anticipato); 8.1. e 8.2. (limitazioni della responsabilità); 8.3. (clausola risolutiva espressa); 10 (controversie); 11.3. e 11.5. e 11.6. (interruzioni del servizio).