CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO
per la fornitura di Prodotti e Servizi di comunicazione elettronica
(CGC_rev_ 16_02_2021)

DISPOSIZIONI DI CARATTERE GENERALE

La fornitura di prodotti e servizi di comunicazione elettronica da parte di SI.EL.CO S.R.L. con sede in Buguggiate (VA), Via Rossini 11/A, P.I.00614130128 (di seguito, per brevità, "SIELCO" o "Fornitore") è disciplinata dalle presenti Condizioni Generali di contratto.

Il contratto è stipulato tra SIELCO e l'azienda cliente (di seguito per brevità "Cliente"), indicata nell'Offerta e nella Conferma d'Ordine, che unitamente alle presenti Condizioni Generali di contratto, alla Carta dei Servizi e ad eventuali altri allegati richiamati costituiscono l'intero contratto (in seguito per brevità "Contratto"), stipulato tra SIELCO e il Cliente (di seguito anche congiuntamente "Parti" e singolarmente "Parte").

I seguenti documenti, elencati in ordine di prevalenza, condivisi tra le Parti, rappresentano singole parti del Contratto:

1. l'Offerta accettata (riportata nella Conferma d'Ordine);
2. la Descrizione del Servizio (o "Service Description" o "Specifiche Tecniche");
3. il Service Level Agreement (in seguito anche "SLA");
4. le presenti Condizioni Generali di contratto;
5. la Carta dei Servizi.

Eventuali ulteriori allegati, condivisi tra le Parti, verranno espressamente richiamati nei documenti sopra elencati.

INDICE DEGLI ARTICOLI

1. Definizioni.
2. Oggetto del Contratto.
3. Perfezionamento del Contratto.
4.Attivazione ed erogazione dei Servizi di comunicazione elettronica.
5. Consegna degli Apparati.
6.Corrispettivo - modalità e termini di pagamento - interessi moratori.
7. Obblighi, responsabilità e diritti di SIELCO - Garanzia degli apparati- Manutenzione dei Sistemi.
8. Obblighi e diritti del Cliente.
9. Qualità dei servizi di comunicazione elettronica.
10. Assistenza e manutenzione.
11.Manutenzione dei servizi di comunicazione elettronica.
12. Durata del Contratto - Termine.
13. Sospensione dei Servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica.
14. Recesso.
15. Clausola risolutiva espressa - risoluzione per inadempimento - cessazione.
16. Modifiche al Contratto.
17. Copyright e licenze - limiti e responsabilità - divieto di rivendita.
18. Sicurezza delle informazioni.
19. Trattamento dei dati personali.
20. Legge applicabile e Foro competente.
21. Inapplicabilità normativa a tutela dell'utente finale
22. Disposizioni finali.

Allegato 1 - Condizioni particolari applicabili al Servizio di Fonia in Cloud

1. DEFINIZIONI

Ove presenti nel Contratto i termini di seguito riportati hanno il seguente significato:

Data Center: insieme di sistemi, apparati IT e relative infrastrutture di alimentazione e connessione con la rete internet, di proprietà di SIELCO o di terzi e da questa utilizzati o messi a disposizione del Cliente nell'ambito della fornitura dei servizi oggetto del Contatto.

Portale WEB: risorsa informatica raggiungibile via web, che consente al Cliente l'accesso ad alcuni servizi forniti da SIELCO.

Sistemi: sistemi hardware, software e relative infrastrutture di connessione e trasmissione di proprietà o utilizzati da SIELCO per la fornitura al Cliente dei servizi oggetto del Contratto.

Prodotti: hardware/software utilizzati per la fruizione del servizio di comunicazione elettronica, quali a titolo esemplificativo telefoni, gateway, applicazioni. Gli apparati possono essere del Cliente o forniti da SIELCO, al Cliente, nell'ambito delle Offerte per i Servizi.

Informazioni Confidenziali: (i) le informazioni relative a SIELCO, o a suoi fornitori e dai medesimi ritenute o classificate come riservate e/o

confidenziali di cui il Cliente abbia avuto conoscenza per qualsivoglia ragione legata all'applicazione del Contratto; (ii) le informazioni relative a SIELCO, o a suoi fornitori, che per loro natura, contenuto o circostanza in cui vengono rivelate, normalmente verrebbero considerate tali.
Al riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, informazioni confidenziali di SIELCO sono tutte le prestazioni, le caratteristiche, le configurazioni e le informazioni tecniche relative ai servizi oggetto del Contratto, i preventivi, le relazioni di audit o di sicurezza, i piani di sviluppo dei prodotti e servizi (iii) le informazioni relative al Cliente e da questo rese note a SIELCO, che lo stesso abbia classificato come riservate e/o confidenziali.
Non saranno considerate confidenziali o riservate le informazioni:
- che si dimostrino già note alla parte ricevente prima della loro comunicazione;
- le informazioni di pubblico dominio;
- le informazioni di cui le Parti vengano a conoscenza, al di fuori delle comunicazioni tra le stesse, senza violazione di obblighi di riservatezza;
- le informazioni che devono essere fornite a Pubbliche Autorità per legge o per ordine delle stesse; in tal caso la parte richiesta di comunicare tali informazioni, ne darà pronta comunicazione alla parte proprietaria, per condividere, ove possibile, come adempiere all'obbligo di legge o all'ordine della competente Autorità.
Infrastruttura Virtuale: infrastruttura informatica utilizzata per rendere specifici servizi creata o allocata, a favore del Cliente ed utilizzata e/o gestita dal Cliente per sé o per terzi (suoi clienti), ovvero da questi ultimi direttamente se dal Cliente autorizzati.
Licenze Software: autorizzazioni di utilizzo di software rilasciate dai proprietari/titolari dei prodotti software, fornite da SIELCO al Cliente.
Conferma d'Ordine: documento che riporta i Servizi/Prodotti forniti da SIELCO al Cliente e tutti i dati del Cliente.
Service Level Agreement (di seguito anche "SLA"): il documento - quando previsto - richiamato come Allegato o come rinvio ("link") ad un collegamento a risorsa informatica, nel quale vengono definiti i livelli di servizio garantiti da SIELCO o da fornitori della stessa.
Carta dei Servizi: il documento pubblicato sul sito www.sielco.it nel quale vengono definiti gli obiettivi di qualità che SIELCO si impegna a rispettare per i servizi di comunicazione elettronica e gli indennizzi che saranno corrisposti in caso di mancato rispetto degli stessi.
Servizio Centralino in Cloud: un servizio di telefonia vocale che consente l'instradamento e la gestione delle chiamate vocali entranti ed uscenti attraverso funzionalità software localizzate nel Data Center SIELCO che sono assimilabili alle funzionalità di un tradizionale Centralino;
Servizio Fonia in Cloud: un servizio di fonia vocale fornito in tecnologia VoIP, che include l'assegnazione di numerazione, consentendo la raggiungibilità da linee telefoniche tradizionali, e un numero variabile di canali telefonici virtuali in base alle esigenze del Cliente;
Servizio di connettività: il servizio di connessione ad Internet offerto con diverse tecnologie di accesso, su infrastruttura fisica o radio, come meglio indicato in offerta e secondo la disponibilità dell'infrastruttura presso la sede del Cliente.
Servizio di connettività Fibra Dedicata: circuito dedicato in fibra per l'accesso ad Internet
Piano di Numerazione Nazionale: indica il provvedimento emanato dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni che attribuisce le risorse di numerazione ai servizi, definendo l'associazione tra le differenti numerazioni e gli specifici servizi che possono essere offerti sulle medesime e disciplina l'utilizzo delle diverse numerazioni.
Portabilità del numero: il trasferimento delle numerazioni telefoniche presso altro operatore di telecomunicazioni come disciplinato dalla vigente normativa in materia.
Codice di Migrazione:
• per il servizio Centralino in Cloud e Fonia in Cloud, il codice segreto associato all'utenza del Cliente che serve a consentire il trasferimento del numero presso altro operatore (detto anche codice di portabilità).
• per il servizio Connettività, una sequenza alfanumerica che identifica univocamente l'originario fornitore del servizio, la risorsa da trasferire e l'eventuale servizio intermedio attivo sulla stessa.
Donor: l'operatore al quale è assegnata la numerazione cui appartiene il numero portato;
Donating: l'operatore che cede il numero;
Recipient: l'operatore che acquisisce il cliente con il numero oggetto di portabilità.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del Contratto è la fornitura, da parte di SIELCO al Cliente, dei servizi di comunicazioni elettroniche (di seguito "Servizi") e dei Prodotti descritti nell'Offerta o in eventuali allegati nella stessa richiamati, nella tipologia, con le modalità, le caratteristiche tecniche e le limitazioni descritte, alle condizioni economiche ivi indicate, o come modificate in corso di Contratto, secondo quanto di seguito previsto.
Le presenti Condizioni Generali di contratto, la Carta dei Servizi e le Service Description sono riportate e consultabili sul sito SIELCO alla pagina http://sielco.it/condizioni_contrattuali
Eventuali modifiche verranno tempestivamente comunicate al Cliente.

3. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO

3.1 Il Contratto si perfeziona con la sottoscrizione dell'Offerta, o accettazione della stessa, espressa con qualsiasi mezzo tracciabile, anche elettronico, idoneo a comprovarne la provenienza, da parte del Cliente; ovvero con la condivisione tra le Parti di modifiche all'Offerta formulata da SIELCO, in qualsiasi modo tracciata.
3.2 L'accettazione dell'Offerta da parte del Cliente, o la richiesta di modifiche o integrazioni condivise tra le Parti, implicano e comportano la conoscenza e l'integrale accettazione da parte del Cliente dei contenuti di tutti i documenti costituenti il Contratto.
3.3 L'eventuale attivazione anticipata dei Servizi, o ordine al fornitore dei Prodotti, da parte di SIELCO, a richiesta del Cliente, non esonera lo stesso dalla sottoscrizione e invio di accettazione dell'Offerta, fermo restando che SIELCO è comunque autorizzata alla fatturazione dei Servizi resi dalla data della loro attivazione, o dei Prodotti forniti dalla data dell'ordine e il Cliente, da tale data, sarà vincolato e soggetto alle pattuizioni contenute nel Contratto.
3.2 Ove l'Offerta preveda l'intervento di una società finanziaria per fornire al Cliente le risorse economiche necessarie al pagamento dei Prodotti / Servizi, il Contratto si intende condizionato all'esito dell'istruttoria condotta da tale società in ordine all'erogazione delle risorse economiche necessarie.
Resta comunque inteso che, qualora il Cliente abbia richiesto di anticipare la fornitura di Prodotti / Servizi, il Contratto si intende perfezionato in capo al Cliente e sotto la sua responsabilità per la parte già ordinata, fornita o erogata.

4. ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

4.1 Nel caso in cui il Cliente acquisti un qualsiasi servizio di comunicazione elettronica, dovrà fornire a SIELCO i propri dati anagrafici, la copia fronte/retro di un proprio valido documento di riconoscimento ed il proprio numero di codice fiscale per garantire la sua corretta identificazione (o del rappresentante legale nel caso di persona giuridica). Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite. Solo dopo l'acquisizione di suddetta documentazione, SIELCO potrà procedere all'attivazione del servizio.
4.2 L'attivazione del servizio avverrà entro le seguenti tempistiche:
- 30 giorni dalla conclusione del contratto nel caso di servizio di connettività, tranne che per il servizio di fibra dedicata per il quale il termine di attivazione è 120 giorni.
- 30 giorni dalla conclusione del contratto nel caso di servizio Fonia in Cloud;
- 30 giorni dalla conclusione del contratto nel caso di servizio Centralino in Cloud.

4.3 Nel caso di attivazione oltre i suddetti termini massimi al Cliente verrà corrisposto nella prima fattura utile l'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi.

5. CONSEGNA DEI PRODOTTI NECESSARI PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO OVE PREVISTI

5.1 I prodotti saranno forniti da SIELCO alternativamente in vendita, locazione o comodato d'uso secondo quanto indicato in offerta. I termini di consegna dei Prodotti, previsti in Offerta, sono da considerarsi indicativi e non strettamente vincolanti, in quanto legati alla effettiva disponibilità degli stessi presso i fornitori SIELCO, sui quali la stessa ha limitate possibilità di intervento. SIELCO farà ogni ragionevole sforzo per rispettare i tempi previsti e informerà il Cliente circa gli effettivi tempi di consegna/avvio, in caso di ritardi. L'eventuale mancato rispetto di tali tempi non potrà rappresentare causa di risoluzione del Contratto. All'atto della registrazione della Conferma d'ordine SIELCO, ove necessario, attribuirà al Cliente i codici personali (User ID / Password) necessari per l'accesso ai Sistemi e per ricevere i Servizi.

5.2 Il Cliente è responsabile della corretta custodia e gestione dei propri codici personali e si impegna ad adottare ogni cautela necessaria a garantire la segretezza ed il corretto utilizzo degli stessi, esonerando espressamente SIELCO da qualsivoglia responsabilità al riguardo.
5.3 Il Cliente potrà modificare la propria Password di accesso ai Servizi, ogni volta che lo riterrà opportuno, eventualmente contattando il personale tecnico di SIELCO, ove necessario.
5.4 Il Cliente riconosce ed accetta che ogni accesso ai Sistemi effettuato tramite l'utilizzo di User ID e Password allo stesso attribuiti, è direttamente riferibile allo stesso.
5.5 Il Cliente si impegna a comunicare immediatamente a SIELCO qualsiasi accesso non autorizzato ai Sistemi/Servizi o utilizzo improprio dei propri codici personali o qualsiasi altro problema relativo alla sicurezza dei Sistemi, di cui lo stesso dovesse venire a conoscenza.

6. CORRISPETTIVO - MODALITÀ E TERMINI DI PAGAMENTO - INTERESSI MORATORI

6.1 SIELCO si impegna a ridurre al minimo gli adempimenti richiesti al cliente per la fornitura del servizio, adottando procedure semplificate ed informatizzate che permettono l'effettuazione di servizi più chiari, trasparenti e veloci, agevolando le procedure di pagamento.
A fronte della fornitura dei Prodotti / Servizi il Cliente corrisponderà a SIELCO gli importi indicati nell'Offerta, o successive sue modifiche, con le modalità e nei termini in essa specificati.
Ove non diversamente specificato in Offerta, il pagamento si intende da effettuarsi a mezzo bonifico bancario a favore del conto corrente ed entro i termini indicati in fattura.
6.2 In caso di ritardato pagamento il Cliente dovrà corrispondere gli interessi moratori, ai sensi del D.lgs. 231/2002, senza necessità di messa in mora.
6.3 Qualora il Cliente non effettui il pagamento di un servizio di comunicazione elettronica entro il termine previsto in fattura, SIELCO si riserva la facoltà di sospendere il servizio prestato e di risolvere il contratto previo congruo preavviso inoltrato al Cliente con lettera raccomandata/pec. Nel caso di frode, ripetuti ritardi o ripetuti mancati pagamenti, SIELCO si riserva la facoltà di procedere alla sospensione di ogni altro eventuale servizio fornito al Cliente anche nel caso in cui i pagamenti di tale ulteriore servizio risultino regolari, finché il Cliente non abbia ottemperato alle proprie obbligazioni.
6.4 Nel caso di fornitura del servizio di fonia vocale il Cliente prende atto che nell'ipotesi di sospensione del Servizio potrà continuare ad effettuare comunque le chiamate di emergenza.
6.5 Se il pagamento interviene entro il termine massimo di 60 giorni dalla sospensione il servizio verrà riattivato previa verifica dell'avvenuto pagamento. In caso contrario il contratto verrà definitivamente risolto. Resta inteso che il Cliente dovrà comunque provvedere al pagamento dei corrispettivi maturati.

7. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ E DIRITTI DI SIELCO - GARANZIA DEI PRODOTTI - MANUTENZIONE DEI SISTEMI

7.1 SIELCO garantisce al Cliente la fornitura dei Prodotti e l'utilizzo dei Servizi in conformità a quanto previsto da Specifiche Tecniche, Carta dei Servizi e Service Level Agreement (se previsto).
7.2 SIELCO garantisce che i Prodotti al momento della installazione saranno regolarmente funzionanti, in conformità con le specifiche tecniche del costruttore. La garanzia sui Prodotti è quella rilasciata dal costruttore, decorre dalla data di consegna dei Prodotti e viene prestata esclusivamente per difetti di costruzione. La garanzia è espressamente esclusa nel caso il difetto sia causato da incuria o cattiva manutenzione dei Prodotti, o da modifiche e/o riparazioni effettuate direttamente dal Cliente o tecnici non autorizzati. La garanzia si limita all'obbligo di sostituzione dei Prodotti difettosi, o di loro componenti, che avverrà a cura del costruttore. Vizi e difetti dei Prodotti devono essere denunciati dal Cliente a SIELCO, tassativamente, entro sessanta giorni dalla consegna o, se occulti, alla scoperta. Resta esclusa, in ogni caso, la facoltà del Cliente di chiedere la risoluzione del Contratto per difettosità dei Prodotti, che sia stata sanata.
7.3 Gli obblighi e le responsabilità di SIELCO verso il Cliente sono solo quelli definiti dal Contratto; pertanto in qualsiasi caso di inadempimento imputabile a SIELCO nella fornitura di Prodotti / Servizi, la stessa risponderà nel limite cumulativo del 10% dei corrispettivi pagati dal Cliente nei 12 mesi precedenti l'evento o la serie di eventi, o nei diversi limiti eventualmente previsti dallo SLA, restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi diverso indennizzo o risarcimento, per

danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie a favore del Cliente.
7.4 Allo scopo di tutelare l'integrità delle reti di comunicazione elettronica prevenendo fenomeni di congestione, SIELCO si riserva la facoltà di intervenire ove necessario, anche attraverso il fornitore del servizio, in modalità temporanea, non automatica e non discriminatoria, sui livelli di qualità del servizio di connettività.
7.5 SIELCO si riserva la facoltà di interrompere l'erogazione dei Servizi, per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento.
In tal caso sarà data comunicazione al Cliente, a mezzo e- mail, con un preavviso congruo in ragione dei Servizi erogati, ovvero previsto dal Service Level Agreement; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino dei Servizi.
7.6 SIELCO, salvo che tale operazione non sia espressamente compresa e prevista dai Servizi acquistati, non effettua nessun backup (copia) specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente, per se o per terzi, o da questi ultimi direttamente trattati, ove autorizzati dal Cliente, ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli storage che la stessa SIELCO, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino dei Servizi; tale attività di SIELCO non solleva tuttavia il Cliente dall'effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti dallo stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura Virtuale e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi.
SIELCO, in ogni caso, non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo dei Servizi per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei dati e/o informazioni e/o contenuti, salva l'attivazione da parte del Cliente di specifico servizio accessorio.
7.7 SIELCO non sarà considerata in nessun caso responsabile per l'uso fatto dal Cliente, o terzi dallo stesso autorizzati, dell'Infrastruttura Virtuale o delle linee telefoniche o dati, in relazione a situazioni critiche che comportino, a titolo esemplificativo, rischi specifici per l'incolumità delle persone, danni ambientali, rischi specifici in relazione a servizi di trasporto di massa, alla gestione di impianti nucleari e chimici e di dispositivi medici; in tali casi, SIELCO può fornire, su richiesta del Cliente, specifici Servizi e livelli di servizio differenti, che verranno specificamente indicati nel Contratto.
7.8 SIELCO non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente, per sé o per terzi o da questi ultimi trattati, se autorizzati dal Cliente, tramite i Prodotti / Servizi o nell'Infrastruttura Virtuale ed in genere per l'uso fatto dal medesimo dei Prodotti / Servizi e della predetta infrastruttura e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione alle Autorità preposte dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.
SIELCO non sarà in alcun caso responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, di qualsiasi tipo e specie, cagionato dal Cliente a terzi, che in qualsiasi modo e forma e a qualsiasi titolo abbiano utilizzato i Servizi / Prodotti forniti.

8. OBBLIGHI E DIRITTI DEL CLIENTE

8.1 Il Cliente ha diritto di e si obbliga a utilizzare il Servizio secondo le Specifiche Tecniche ed in conformità ai livelli di servizio garantiti dalla Carta dei Servizi e dallo SLA se previsto.
Il Cliente è tenuto ad utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti o disposizioni vigenti in materia di comunicazioni elettroniche (ivi inclusa ove applicabile la normativa relativa al corretto uso di risorse di numerazione) e delle presenti Condizioni generali di contratto, oltreché secondo buona fede e correttezza evitando utilizzi illeciti, abusivi o impropri, anche di terzi.
Il Cliente si impegna (i) ad 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; (ii) ad 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.
Il Cliente prende atto di avere diritto solo ed esclusivamente alla garanzia prevista al precedente articolo 7.2 e agli indennizzi previsti nella Carta dei Servizi o nello SLA, restando espressamente escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento a suo favore per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie.
Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e prende atto che link a SLA e relativi contenuti, di fornitori

od operatori telefonici per Servizi per i quali SIELCO funge da rivenditore, potranno essere modificati dagli stessi senza alcun intervento di SIELCO.
Il Cliente prende altresì atto ed accetta di non aver diritto e comunque di non poter pretendere da SIELCO alcun indennizzo o risarcimento del danno sia diretto, sia indiretto, quando ricorrano una o più delle condizioni in presenza delle quali lo SLA o la Carta dei Servizi escludono la sua applicabilità, ovvero nel caso di Servizi / Prodotti forniti da terze parti, per le quali SIELCO agisca come rivenditore.
Il Cliente prende altresì atto ed accetta, ora per allora, per sé e per i terzi che in qualsiasi modo, forma e a qualsiasi titolo abbiano utilizzato i Servizi / Prodotti, che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA o la Carta dei Servizi, SIELCO risponderà esclusivamente nei limiti previsti al precedente articolo 7.2.
8.2 Il Cliente garantisce che i dati e le informazioni forniti a SIELCO ai fini della conclusione del Contratto sono veri, corretti e tali da consentire la sua identificazione.
8.3 Il Cliente si impegna a comunicare a SIELCO ogni variazione dei propri dati anagrafici e dei propri recapiti, compreso l'indirizzo e-mail o di PEC, indicati nel Contratto.
SIELCO si riserva la facoltà di verificare tali dati e/o informazioni richiedendo anche documenti integrativi, che il Cliente si impegna, ora per allora, a trasmettere.
8.4 Il Cliente dichiara di possedere, o che soggetti terzi dallo stesso incaricato possiedano, l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione dei Servizi fornitigli ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere e la conseguente loro diffusione nella rete internet attraverso tale infrastruttura sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità, manlevando conseguentemente SIELCO da qualsiasi responsabilità al riguardo.
8.5 Il Cliente riconosce che la rete internet (di seguito "Rete") non è controllata da SIELCO e che, per la sua peculiare struttura, nessuna entità pubblica o privata è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità della Rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la Rete. Per questo motivo, nessuna responsabilità potrà essere imputata a SIELCO per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie, in funzione dell'utilizzo dei Servizi.
8.6 Il Cliente, anche in nome e per conto di terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare i Prodotti / Servizi, si impegna ad utilizzare gli stessi esclusivamente per scopi leciti e ammessi dalle disposizioni di legge di volta in volta applicabili, dagli usi e consuetudini, dalle regole di diligenza e in ogni caso, senza ledere diritti di terzi, assumendosi ogni responsabilità in tal senso.
Il Cliente, fatta salva la possibilità di SIELCO o suoi incaricati di accesso ai Sistemi per ragioni tecniche o a seguito di richiesta del Cliente, dichiara di essere l'unico ed esclusivo amministratore dei Servizi utilizzati e di essere l'unico responsabile:
(i) della gestione di dati e/o informazioni e/o contenuti da lui trattati nell'Infrastruttura Virtuale, della loro sicurezza, del loro salvataggio e del compimento di ogni altra attività ritenuta utile o necessaria a garantirne l'integrità, impegnandosi, per l'effetto, a fare applicazione, a sua cura e spese, di misure di sicurezza idonee ed adeguate a garantire tali finalità;
(ii) del contenuto delle informazioni, dei suoni, dei testi, delle immagini, degli elementi di forma e dei dati accessibili e/o resi disponibili nell'Infrastruttura Virtuale e comunque, a qualsiasi titolo, dallo stesso trasmessi o messi online;
(iii) dei malfunzionamenti dei Prodotti / Servizi per qualsiasi utilizzo non conforme a quanto contrattualmente previsto;
(iv) dello smarrimento o della divulgazione delle credenziali di accesso.
8.7 Nel caso in cui il Cliente intenda utilizzare, in aggiunta o in combinazione con le apparecchiature di SIELCO, apparati di sua proprietà o comunque non forniti da SIELCO, il Cliente si impegna a collegare per l'utilizzo del Servizio solo apparati tecnicamente compatibili ed approvati ed omologati per tale utilizzo ai sensi della vigente legislazione sui servizi di comunicazione elettronica.
8.8 Il Cliente, fatte salve eventuali diverse previsioni contenute nella Service Description dichiara, per sé o per i terzi cui possa, a qualsiasi titolo, aver consentito di utilizzare i Prodotti / Servizi, di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati e se ne assume tutti i relativi responsabilità e costi, manlevando espressamente SIELCO da qualsiasi responsabilità e onere al riguardo.

8.9 Per quanto concerne l'attestazione di tutte le operazioni effettuate, il Cliente prende atto ed accetta, per sé e per i terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare i Servizi, che faranno fede esclusivamente i LOG del Fornitore, conservati a norma di legge.
Il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile di ogni altra operazione effettuata per sé o per terzi, ovvero da questi direttamente, nella utilizzazione, amministrazione e gestione dell'Infrastruttura Virtuale; per l'effetto con riguardo a tali operazioni egli si impegna a:
a) rispettare ovvero a far rispettare ai terzi cui lo stesso consenta l'utilizzo dei Servizi o l'accesso ai dati, la vigente normativa di volta in volta applicabile, compresa quella per la protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e sue successive modifiche e Regolamento europeo n. 2016/679 UE);
b) a manlevare e tenere indenne SIELCO da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, da chiunque avanzata al riguardo.
8.10 Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare SIELCO da ogni e qualsiasi richiesta o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo dei Servizi / Prodotti.
Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni e si impegna ad informare SIELCO qualora tali azioni dovessero essere intentate nei propri confronti.
8.11 Il Cliente si impegna a comunicare e far rispettare agli eventuali terzi cui ha consentito, a qualsiasi titolo, di utilizzare i Servizi / Prodotti, tutte le prescrizioni previste dal Contratto, impegnandosi altresì a manlevare e tenere indenne SIELCO da qualsiasi eventuale richiesta e/o pretesa di risarcimento danni da chiunque avanzate che trovino titolo nella violazione delle suddette prescrizioni e comunque nel comportamento del Cliente o dei terzi dallo stesso autorizzati.
8.12 Il Cliente si impegna a conservare e custodire il router e gli altri apparati eventualmente ricevuti in locazione o comodato d'uso con la dovuta diligenza.

9. QUALITÀ DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

9.1 I servizi di comunicazione elettronica sono erogati da SIELCO grazie ad accordi di fornitura all'ingrosso con altri fornitori di servizi debitamente autorizzati.
9.2 Gli standard di qualità dei servizi SIELCO sono regolati dalla relativa Carta dei Servizi disponibile sul Sito della società alla pagina sielco.it/condizioni SIELCO si impegna a verificare il livello di qualità dei servizi offerti rispetto agli obiettivi indicati nella Carta dei Servizi e corrispondere i previsti indennizzi in caso di inadempimento, in maniera automatica o su richiesta del cliente, secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi.
9.3 In ossequio alla Delibera n. 179/03/CSP, SIELCO assicura agli utenti il diritto a presentare senza oneri aggiuntivi reclami e segnalazioni, relativi a malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o dei livelli di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi, per telefono al numero 800959349, per iscritto all'indirizzo SI.ELCO SRL – via Rossini 11/A – 21020 Buguggiate (VA), a mezzo fax al numero 0332836255 o per via telematica all'indirizzo pec sielcosrl@secmail.it

10. ASSISTENZA E MANUTENZIONE

10.1 SIELCO fornisce un servizio di assistenza accessibile telefonicamente al numero 800959349 dal lunedì al venerdì dalle 8. 30 alle 19.30.
Le richieste di assistenza devono essere aperte sul portale https://help.sielco.it, direttamente dal Cliente tramite credenziali fornitegli da SIELCO, ovvero da tecnici SIELCO a seguito di segnalazione del Cliente (inoltrata telefonicamente, via e-mail o altro mezzo di comunicazione con tecnici SIELCO), o di evento monitorato in automatico da SIELCO stessa.
A seguito dell'apertura della richiesta di assistenza, SIELCO verificherà se il Servizio rientri tra quelli contrattualmente forniti, ovvero, in caso contrario, provvederà a formulare apposita offerta al Cliente, riservandosi di non fornire assistenza su Prodotti non forniti da SIELCO od obsoleti.
SIELCO farà ogni ragionevole sforzo per prendere in carico quanto prima i problemi comunicati dal Cliente, compatibilmente con gli orari in cui è fornita l'attività di assistenza, indicati sul sito http://help.sielco.it/, o con gli orari di assistenza dei fornitori dei Servizi cui SIELCO si rivolge.

In particolare, per l'assistenza sui Servizi di Comunicazione elettronica, occorrerà fare riferimento alle modalità e orari dell'operatore fornitore e responsabile degli stessi, ove SIELCO sia impossibilitata ad intervenire direttamente.
10.2 SIELCO potrà effettuare eventuali interventi personalizzati e, in ogni caso, interventi finalizzati ad erogare l'assistenza tecnica necessaria a garantire il buon funzionamento dei Servizi.
In tali ipotesi il Cliente autorizza SIELCO e/o le aziende dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento tecnico richiesto e/o necessario.
Il Cliente prende atto ed accetta che detto intervento possa avvenire con tempistiche variabili in ragione dei seguenti criteri:
a) tipo di intervento richiesto;
b) ordine di arrivo della richiesta di intervento;
c) carattere di priorità della richiesta di intervento.
Al fine di consentire la corretta e celere esecuzione dell'intervento richiesto, il Cliente si impegna a fornire tutte le specifiche e le informazioni richieste da SIELCO.
Con riferimento a tale intervento, esclusivamente di tipo tecnico, fatto salvo quanto previsto dalla Carta dei Servizi, il Cliente:
a) dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento dei Servizi o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati mediante i Servizi; e
b) prende atto ed accetta che SIELCO, con l'effettuazione dell'intervento, assume obbligazione di mezzi e non di risultato e che in nessun caso, fatto salvo quanto previsto nella Service Description, parteciperà alla gestione o porrà in essere interventi sui dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente trattati e/o immessi mediante i Servizi e/o nella propria postazione remota, non partecipando e/o determinando in alcun modo i medesimi; e
c) accetta, ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi; e
d) si impegna, ora per allora, a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/o informazione e/o contenuti da egli immessi e/o trattati mediante i Servizi.
10.3 SIELCO si impegna a garantire un livello di professionalità adeguato alla prestazione delle attività richieste, secondo la regola d'arte e comunque con la prescritta diligenza e per il tempo strettamente necessario alla prestazione del servizio richiesto e al contempo espressamente dichiara di non acquisire e/o memorizzare informazioni presenti negli archivi del Cliente.
10.4 Fermo quanto sopra, in ogni caso il Cliente, ora per allora, solleva da ogni responsabilità SIELCO e/o le aziende da essa controllate e il loro personale, nonché le aziende esterne incaricate per l'esecuzione dell'intervento e il loro personale, per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patiendi per o a causa degli interventi di cui al presente art. 10.
10.5 SIELCO si riserva la facoltà di sospendere o interrompere l'erogazione dei Servizi per procedere ad interventi tecnici di manutenzione. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail o sms; detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino.
SIELCO si riserva altresì la facoltà di sospendere i Servizi o un singolo Servizio, senza preavviso, in caso di urgenze, provvedendo comunque ad informare il Cliente.
10.6 Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che al verificarsi del caso di cui al successivo art. 13.1 lett. g), SIELCO potrà provvedere, mediante i propri sistemi, ad effettuare le operazioni di aggiornamento/manutenzione automatici ai Servizi, ritenute opportune a proprio insindacabile giudizio; in tal caso il Cliente solleva SIELCO, ora per allora, per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patiendi per o a causa di tali interventi, ivi compresi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, quelli derivanti dall'interruzione dei Servizi e/o mancata visibilità del sito internet e/o perdita di dati.

11. MANUTENZIONE DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

Il personale di SIELCO eseguirà le attività periodiche previste nelle diverse service descriptions. Le attività di manutenzione verranno eseguite principalmente senza dare disservizi; tuttavia, potrebbe essere necessario concordare delle fasce di manutenzione straordinaria per gestire le attività che rendano necessario un disservizio programmato.
Un operatore presidia i processi da una console centralizzata da lunedì a venerdì, nella seguente fascia oraria 8:00-12:30 e 14:00-17:30, all'interno della quale vengono presi in carico i ticket di incident entro 8 ore ed avviate le azioni correttive secondo il seguente schema:

- Problema hardware -> escalation sul cliente o sul fornitore
- Problema sulla rete -> escalation sul cliente o sul fornitore
- Problema sulla linea -> notifica al cliente, escalation sul fornitore e valutazione dell'azione da intraprendere.

Anche in caso di escalation sul cliente o su fornitore esterno viene garantito il supporto completo fino a risoluzione del problema.
I tempi di riparazione e gli indennizzi previsti per il mancato rispetto degli stessi sono specificati nella Carta dei Servizi disponibile sul sito della società alla pagina Condizioni Contrattuali - SIELCO.

12. DURATA DEL CONTRATTO - TERMINE

12.1 Il Contratto disciplina la fornitura dei Prodotti / Servizi al Cliente con decorrenza dalla data del suo perfezionamento e sino alla data indicata in Offerta o altro documento contrattuale.
12.2 Resta inteso che in caso di rinnovo automatico del Contratto, anche per uno dei Servizi acquistati, il Cliente accetta che il corrispettivo di cui all'art. 6 sia aumentato annualmente, in misura pari all'eventuale variazione in aumento dell'indice ISTAT -prezzi al consumo famiglie - rispetto ai dodici mesi precedenti, rilevata con riferimento all'ultimo mese del periodo contrattuale (ad es. variazione febbraio su febbraio se il Contratto/Servizio scade a marzo).
12.3 Il Contratto ha durata fino alla scadenza dell'ultimo dei Servizi acquistati dal Cliente, con facoltà di recesso per ciascuna delle Parti da comunicarsi all'altra parte con le modalità e nei termini previsti al successivo art. 14.
12.4 Alla cessazione del Contratto SIELCO provvederà a disattivare i Servizi.
12.5 Fatto salvo quanto previsto dal Contratto, il Cliente prende atto ed accetta che alla data di scadenza di ciascun Servizio e comunque, al termine del Contratto per qualsiasi causa, le Parti saranno automaticamente libere dalle rispettive obbligazioni, fatte salve quelle maturate alla data del recesso e non ancora adempiute o non ancora scadute.
Il Cliente prende atto ed accetta che costituisce suo esclusivo onere procurarsi e mantenere una copia dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati mediante i Servizi, restando inteso che una volta terminato il Contratto o il singolo Servizio, tali dati e/o informazioni e/o contenuti potrebbero essere non più recuperabili, in assenza di idoneo back-up.
12.6 In ogni caso il Cliente solleva, ora per allora, SIELCO da ogni e qualsiasi responsabilità per l'eventuale perdita o il danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/ o contenuti immessi e/o trattati dal Cliente stesso mediante i Servizi. Resta ad esclusivo carico del Cliente, l'eventuale ripristino dei dati e/o informazioni e/o contenuti, dal medesimo immessi e/o trattati, previa riattivazione del Servizio di cui si tratta, se necessario concludendo un nuovo contratto.

13. SOSPENSIONE DEI SERVIZI

13.1 Fatta salva l'applicazione dell'art. 6.4 e del successivo art. 14, SIELCO, a sua discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa esserle contestata come inadempimento o violazione del Contratto, si riserva la facoltà di sospendere i Servizi o un singolo Servizio, con congruo preavviso tenendo anche conto dell'urgenza dell'intervento nel caso in cui:
a) il Cliente violi anche una soltanto delle disposizioni contenute nel Contratto, che possano avere, ad insindacabile giudizio di SIELCO, impatto sulla sicurezza dei servizi assicurati o gestiti da SIELCO, anche a favore di terzi;
b) il Cliente ometta di riscontrare nei tempi dovuti, in tutto o in parte, le richieste di SIELCO o comunque il suo comportamento sia tale da ingenerare il fondato e ragionevole timore che egli si renda inadempiente al Contratto;
c) vi siano fondate ragioni per ritenere che i Servizi siano utilizzati da terzi non autorizzati;
d) si verifichino casi di forza maggiore o circostanze che, ad insindacabile giudizio di SIELCO, impongano di eseguire interventi di emergenza o relativi alla risoluzione di problemi di sicurezza, pericolo per l'intera rete e/o per persone o cose; in tal caso, i Servizi saranno ripristinati quando SIELCO, a sua discrezione, abbia valutato che siano state effettivamente rimosse o eliminate le cause che avevano determinato la sospensione/interruzione;
e) il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o stragiudiziale di qualsiasi natura, nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso i Servizi e/o l'Infrastruttura Virtuale;

f) la sospensione dei Servizi sia richiesta dall'Autorità Giudiziaria, o altre Autorità titolate a tali richieste;
g) il Cliente utilizzi apparecchiature e/o software difettosi o non omologati, o che presentino delle disfunzioni che possano arrecare problemi di sicurezza e/o vulnerabilità dei Servizi, possano danneggiare l'integrità della rete e/o disturbare i Servizi e/o creare rischi per l'incolumità fisica delle persone e delle cose.
13.2 Durante la sospensione dei Servizi, il Cliente potrebbe non avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'Infrastruttura Virtuale.
13.3 In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente, resta impregiudicata l'eventuale azione di SIELCO per il risarcimento dell'eventuale danno subito o costi sopportati.

14. RECESSO

14.1 Ciascuna Parte potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento, mediante lettera raccomandata all'indirizzo: SI.EL.CO SRL – via Rossini 11/A – 21020 Buguggiate (VA), o con messaggio trasmesso a mezzo Posta Elettronica Certificata ("PEC") all'indirizzo sielcosrl@secmail.it, da inoltrarsi all'altra con preavviso di 30 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso stesso, fatto salvo non sia prevista una durata minima garantita del Contratto e fatte salve diverse apposite previsioni contenute in altri documenti contrattuali. Nel caso in cui il contratto preveda una durata minima il recesso anticipato comporta l'obbligo per il Cliente di pagare, oltre ai costi di disattivazione del servizio, i canoni fino alla scadenza naturale del contratto. In tal caso il Cliente ha la facoltà di scegliere se continuare a pagare i canoni alle scadenze contrattualmente previste oppure pagarle in un'unica soluzione.
14.2 Alla scadenza del termine di preavviso cesserà immediatamente il diritto del Cliente di beneficiare dei Servizi e la possibilità di accedere ai dati archiviati.
14.3 La comunicazione di recesso operata dal Cliente non libererà lo stesso dall'obbligo di pagamento dei corrispettivi dovuti e non ancora corrisposti e comunque dei canoni a scadere, in caso di anticipato recesso rispetto alla durata minima indicata nei documenti contrattuali.

15. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA - RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO - CESSAZIONE

15.1 L'inadempienza di una delle Parti alle obbligazioni previste nel Contratto, facoltizzerà la Parte non inadempiente a richiedere l'adempimento entro 30 giorni dalla comunicazione. Nel caso in cui, richiesto l'adempimento esso non avvenga o avvenga in forma parziale, il Contratto si intenderà automaticamente risolto, a richiesta della Parte non inadempiente.
Ove l'adempimento non sia possibile, o l'inadempienza non sia sanabile, il Contratto si intenderà automaticamente risolto a seguito di richiesta della Parte non inadempiente.
15.2 Alla intervenuta risoluzione del Contratto conseguirà l'immediata impossibilità per il Cliente di fruizione dei Servizi.
15.3 Nel caso di risoluzione del Contratto per responsabilità imputabile al Cliente, SIELCO avrà il diritto di trattenere eventuali corrispettivi già versati anche se non ancora goduti, fatto salvo il maggior danno.
15.4 Resta inteso che qualora l'Offerta riportata in Conferma d'Ordine preveda la messa a disposizione, da parte di SIELCO a favore del Cliente, di apparecchiature in modalità locazione operativa (di seguito "Noleggio") o comodato d'uso, SIELCO, in caso di risoluzione del contratto, avrà titolo di recuperare, dietro semplice domanda, le apparecchiature di sua proprietà posizionate presso il Cliente.
Il Cliente, in tal caso, consentirà senza opporre eccezioni l'accesso ai locali ove le apparecchiature sono posizionate, a tecnici incaricati da SIELCO per il ritiro delle stesse.

16. MODIFICHE AL CONTRATTO

16.1. Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi oggetto del Contratto sono caratterizzati da tecnologia in continua evoluzione; per questi motivi SIELCO si riserva il diritto di modificare le caratteristiche tecniche e/o economiche dei Servizi, degli strumenti ad essi correlati e di variare le condizioni del Contratto in qualsiasi momento, anche successivamente alla sua sottoscrizione, anche a seguito dell'incremento dei corrispettivi dovuti per l'utilizzo di linee voce/dati.
In caso di modifiche che peggiorino in danno del Cliente le condizioni contrattuali, dalla data di ricezione della comunicazione di modifica

contrattuale da parte di SIELCO, il Cliente avrà 60 giorni di tempo per manifestare la sua intenzione di recesso senza penali né costi di disattivazione dai Servizi interessati dalla modifica, decorsi i quali la prosecuzione nell'utilizzo di tali Servizi costituirà espressione della volontà del Cliente di accettare le modifiche proposte.
Il Cliente prende atto e accetta che i costi delle licenze software pagati, per il tramite di SIELCO, ai rispettivi licenzianti saranno adeguati automaticamente in caso di variazione dei prezzi da parte del licenziante stesso.
16.2. Fermo quanto sopra, SIELCO potrà variare le caratteristiche tecniche, i Sistemi e le risorse in conseguenza della normale evoluzione tecnologica delle componenti hardware e software garantendo, ove possibile, al Cliente le medesime funzionalità.

17. COPYRIGHT E LICENZE - LIMITI E RESPONSABILITÀ - DIVIETO DI RIVENDITA

17.1. Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di SIELCO e suoi danti causa.
I software forniti da SIELCO con i Servizi, così come qualsiasi altro diritto di autore o altro diritto di proprietà intellettuale, sono di proprietà esclusiva di SIELCO e/o dei suoi danti causa; pertanto, il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è autorizzato all'utilizzo degli stessi soltanto nel periodo di vigenza contrattuale.
17.2. Nel caso di licenze fornite da terzi fornitori per il tramite di SIELCO, il Cliente, per sé e per i terzi cui abbia consentito di utilizzare i Servizi, dà atto di aver preso visione dei termini e condizioni di utilizzo di dette licenze e si impegna ad utilizzare i software secondo le modalità indicate, anche attraverso i rispettivi siti web, esclusivamente per proprio uso personale.
Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle suddette licenze.
Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le licenze intercorrono fra il Cliente ed il titolare dei diritti di copyright sulle stesse, con esclusione di qualsiasi responsabilità di SIELCO.
17.3 E' fatto espresso divieto al Cliente di commercializzare i Prodotti / Servizi quale agente, o rivenditore, o concessionario, o distributore, o licenziatario SIELCO o in qualsiasi altra veste e, comunque, di commercializzare gli stessi, ovvero facendo uso dei marchi e/o delle immagini e/o del materiale promo pubblicitario di SIELCO e comunque più in generale di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale e/o industriale dalla stessa, anche di fatto, utilizzato o di cui la stessa è titolare, fatti salvi diversi specifici accordi tra le Parti.

18. SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

18.1 SIELCO si impegna, ora per allora, a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni, definite dal Cliente come confidenziali, conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del Contratto, in assenza di specifico consenso scritto.
18.2 Tutte le informazioni raccolte vengono memorizzate e mantenute in strutture sicure che limitano l'accesso esclusivamente al personale autorizzato. I servizi vengono costantemente monitorati per verificare l'eventuale presenza di violazioni della sicurezza ed assicurare che tutte le informazioni raccolte siano al riparo da eventuali intrusioni di terzi.
18.3 SIELCO adotta tutte le ragionevoli misure di sicurezza per assicurare e garantire la riservatezza dei dati personali e ridurre al minimo, per quanto possibile, i pericoli costituiti dall'accesso non autorizzato, dalla rimozione, perdita o danneggiamento dei dati personali degli utenti.
Il Cliente prende atto che SIELCO conserva i dati relativi al traffico telefonico in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 196/03 come modificato dal D.lgs 101/18.

19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

19.1 Il trattamento dei dati personali comunicati tra le Parti ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e della successiva erogazione o fruizione dei Servizi, avverrà in conformità al Regolamento europeo n. 2016/679 e al D. Lgs.196/2003 come modificato dal D.Lgs. 101/2018, all'informativa privacy scambiata tra le Parti in fase di inserimento dei dati del Cliente in anagrafica dei sistemi SIELCO ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dal Cliente.
19.2 Ove previsto dal Servizio fornito, SIELCO potrà essere nominata Responsabile esterno del trattamento, sottoscrivendo l'apposito allegato Data Protection Agreement ("DPA").

20. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

20.1 Il Contratto è regolato dalla legge italiana.
20.2 Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti inerente o comunque relativa al Contratto

(comprese quelle relative alla sua formazione, validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione) saranno devolute alla competenza, in via esclusiva, del Foro di Varese.
20.3 Per le eventuali controversie tra SIELCO e il Cliente relative alla fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, in adempimento a quanto stabilito dalla delibera n° 173/07/CONS s.m.i. il ricorso in sede giurisdizionale è improcedibile fino al momento in cui si adempie all'obbligo di conciliazione dinanzi al Co.re.com competente per territorio e munito di delega a svolgere la funzione conciliativa, tramite piattaforma ConciliaWeb, oppure dinanzi ad altri organi di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Il termine per la conclusione della procedura conciliativa è di 30 giorni a partire dalla data di presentazione dell'istanza.

21. INAPPLICABILITÀ NORMATIVA A TUTELA DELL'UTENTE FINALE

Il Cliente dichiara espressamente di aver liberamente negoziato il contenuto del presente contratto e altresì di rinunciare all'applicazione delle disposizioni del "Codice delle comunicazioni elettroniche" previste a favore delle microimprese, piccole imprese ed organizzazioni senza scopo di lucro.

22. DISPOSIZIONI FINALI

22.1. Il Contratto annulla e sostituisce ogni altra precedente intesa eventualmente intervenuta tra SIELCO e il Cliente, riconducibile per qualsiasi motivo ai Prodotti/Servizi oggetto del Contratto e sue modifiche in corso di vigenza e costituisce la manifestazione degli accordi conclusi tra le Parti su tale oggetto. Nessuna modifica, postilla o clausola comunque aggiunta al Contratto sarà valida ed efficace tra le Parti se non specificamente ed espressamente approvata per iscritto da entrambe. In caso di accordi particolari con il Cliente questi dovranno essere formulati per iscritto e costituiranno addendum al Contratto.
22.2. In nessun caso, eventuali inadempimenti e/o comportamenti di una Parte, difformi rispetto al Contratto, potranno essere considerati quali deroghe al medesimo o tacita accettazione degli stessi, anche se non contestati dall'altra Parte. L'eventuale inerzia di una Parte nell'esercitare o far valere un qualsiasi diritto o clausola del Contratto, non costituisce rinuncia a tali diritti o clausole.
22.3. A meno di espressa diversa indicazione nel Contratto, le comunicazioni tra le Parti potranno essere effettuate indistintamente, a mano, tramite posta elettronica, certificata o non certificata, a mezzo di lettera raccomandata RR, posta ordinaria oppure a mezzo telefax ai recapiti indicati nel Contratto e, di conseguenza, le medesime si considereranno conosciute al momento della ricezione, comunque comprovata. Eventuali variazioni degli indirizzi e dei recapiti delle Parti dovranno essere comunicate con le modalità di cui sopra.
22.4. Fatta eccezione per i casi specificatamente previsti nel Contratto, tutte le comunicazioni che il Cliente intenda inviare a SIELCO relativamente al Contratto, con esclusione delle richieste di assistenza, che vengono gestite con le modalità di cui al precedente art.10, dovranno avvenire a mezzo PEC.
22.5. Il Contratto sarà conservato nei sistemi informatici di SIELCO e trasmesso al Cliente con le modalità indicate al precedente articolo 22.3.
22.6. L'eventuale inefficacia e/o invalidità, totale o parziale, di una o più clausole del Contratto non comporterà l'invalidità delle altre, le quali dovranno ritenersi pienamente valide ed efficaci. Ove necessario per garantire la corretta interpretazione del Contratto le Parti provvederanno in buona fede alla sostituzione e/o modifica delle clausole divenute o dichiarate nulle o inefficaci.
22.7. Per quanto non espressamente previsto nel Contratto, le Parti fanno espresso rinvio, nei limiti in cui ciò sia possibile, alle norme di legge vigenti.
22.8. Fermo restando che la seguente previsione non intende modificare le previsioni della Carta dei Servizi e dello SLA (ove previsto), eventuali reclami in merito alla fornitura del Servizio, dovranno essere indirizzati a: SI.ELCO SRL – via Rossini 11/A – 21020 Buguggiate (VA) tramite lettera raccomandata RR, o a mezzo PEC a: sielcosrl@secmail.it entro e non oltre 3 (tre) giorni lavorativi dal momento in cui si manifesti il disservizio oggetto di reclamo. Il Cliente potrà presentare i propri reclami anche telefonicamente al n. 800959349 o inviando un fax al n. 0332836255.
SIELCO esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi. Nel caso di reclami per fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, SIELCO informerà il Cliente

entro i suddetti termini sullo stato di avanzamento della pratica.
22.9. I rapporti tra SIELCO ed il Cliente stabiliti nel Contratto non possono essere in alcun modo intesi come rapporti di mandato, agenzia, società, rappresentanza, collaborazione o associazione o altre forme contrattuali simili od equivalenti.
22.10. Il Cliente si impegna a non cedere il contratto a terzi senza previa autorizzazione scritta da parte di SIELCO. Ogni cessione non autorizzata si intenderà come non avvenuta e non produrrà effetti in capo a SIELCO.
Le Parti dichiarano espressamente di avere letto e compreso e di accettare le previsioni di cui agli articoli di seguito elencati:
3. Perfezionamento del contratto; 7.2, 7.3, 7.6 e 7.7. garanzia e limiti di responsabilità; 8.1. limitazioni indennizzi e risarcimenti; 8.10. manleva; 10.4. esenzione da responsabilità; 12. Durata del Contratto - Termine; 13.1 casi di sospensione dei Servizi; 14. Recesso; 15. Clausola risolutiva espressa - risoluzione per inadempimento - cessazione; 16. Modifiche al Contratto; 17.3. divieto di rivendita; 20. Legge applicabile e Foro competente, 21. Inapplicabilità normativa a tutela dell'utente finale, 24.6 limitazione di responsabilità in caso di portabilità del numero e 26. Chiamate di emergenza.

ALLEGATO 1 - CONDIZIONI PARTICOLARI APPLICABILI AL SERVIZIO DI FONIA IN CLOUD

23. ELENCHI TELEFONICI

23.1 Nel caso il Cliente abbia acquisito un servizio di fonia vocale con assegnazione di numero telefonico, ha diritto all'inserimento gratuito dei propri dati personali nell'elenco telefonico generale, cartaceo e/o elettronico, disciplinato dalle Delibere 36/02/CONS e 180/02/CONS. A tal fine il Cliente dovrà prestare il proprio consenso compilando il modulo predisposto da SIELCO.
23.2 Gli elenchi telefonici generali, gestiti da operatori abilitati, sono finalizzati ad agevolare il reperimento e la consultazione dei dati telefonici da parte degli utenti di servizi di telefonia e sono resi disponibili, oltre che in formato cartaceo, anche in forma elettronica, con funzioni di ricerca incorporate.
23.3 Il consenso fornito ovvero le informazioni inserite nel modulo potranno sempre essere revocati/modificati rivolgendosi al numero 800959349. Nessun dato sarà automaticamente inserito negli elenchi in assenza di tale consenso.
23.4 La raccolta e il trattamento dei dati da inserire nell'elenco telefonico generale avverrà nel pieno rispetto della normativa vigente in materia, delle disposizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") e al D.Lgs. n. 196/03 come modificato dal D.Lgs. 101/2018 ("Codice della Privacy"), nonché degli specifici provvedimenti del Garante per la Protezione dei Dati Personali.
23.5 Resta inteso che il Cliente può far iscrivere le numerazioni delle quali è intestatario ed i propri dati nel Registro delle Opposizioni di cui al DPR 178/2010, aggiornato con DPR 149/18.

24. PORTABILITÀ DEL NUMERO

24.1 Il Cliente potrà chiedere la Portabilità del numero geografico di rete fissa di un operatore terzo verso SIELCO o viceversa. Tempi e modalità di erogazione del servizio sono quelli previsti dalle vigenti normative in materia.
24.2 La portabilità del numero sarà effettuata da SIELCO compatibilmente con la verifica della sua fattibilità tecnica. La richiesta di portabilità dovrà essere presentata compilando il modulo predisposto da SIELCO e fornendo a SIELCO il Codice di Migrazione fornito dal precedente operatore.
24.3 Nel garantire la corretta fornitura del servizio di Portabilità in entrata SIELCO si avvarrà del supporto del proprio fornitore all'ingrosso a cui verrà inoltrata la richiesta di portabilità del cliente.
24.4 La conclusione del contratto per la fornitura del Servizio SIELCO e la richiesta di Portabilità non sollevano il Cliente dagli obblighi relativi al precedente contratto stipulato con l'Operatore Cedente, che potranno ancora sussistere anche a seguito della procedura di Portabilità.
24.5 Nel caso in cui il Cliente voglia richiedere invece la portabilità verso un operatore terzo, avrà bisogno del codice di migrazione comunicato da SIELCO in fattura, tramite web o tramite il servizio clienti.
24.6 SIELCO non potrà essere ritenuta responsabile per l'eventuale mancata attivazione o per eventuali disservizi, ritardi, inadempimenti, perdite, danni, diretti e indiretti, sofferti dal Cliente, inerenti al servizio di Portabilità, attribuibili all'attività/responsabilità dell'altro operatore (donante/ricevente) ovvero derivanti da informazioni errate comunicate dal Cliente e

recepite nell'offerta o nel modulo di portabilità, cause di forza maggiore o caso fortuito o, comunque, non imputabili a SIELCO.
24.7 Sottoscrivendo il modulo di portabilità del numero, il Cliente dichiara:
(i) di voler interrompere il contratto con l'operatore telefonico di provenienza relativo alle numerazioni di cui si è chiesta la portabilità;
(ii) di essere stato informato che:
a. la sottoscrizione del modulo di portabilità non lo solleva dagli obblighi derivanti dal contratto con l'operatore telefonico di provenienza;
b. una volta avviata la procedura, la richiesta di portabilità non potrà essere revocata e che, in caso di ripensamento, possa chiedere di portare nuovamente il numero verso qualunque altro operatore;
(iii) di aver ricevuto il modulo riguardante l'assenso o il diniego alla pubblicazione del numero negli elenchi telefonici di cui all' art. 23.
24.8 Il Cliente prende atto, sollevando SIELCO da ogni responsabilità al riguardo, che durante la fase di attivazione della portabilità, il servizio fornito al Cliente da altro operatore, potrebbe subire per ragioni di natura tecnica, un'interruzione.

25. BLOCCO SELETTIVO DELLE CHIAMATE

25.1 Conformemente alla normativa, SIELCO fornisce gratuitamente al Cliente che ne faccia richiesta il blocco delle chiamate verso tutte le numerazioni per servizi a sovrapprezzo indicati nella delibera418/07/CONS, in modalità permanente o controllata dall'utente.
25.2 Per effettuare chiamate verso le numerazioni disabilitate, il Cliente può sbloccare sia singole direttrici di traffico sia l'intero paniere di direttrici, in modo autonomo attraverso l'uso di un PIN personalizzato oppure chiedendo a SIELCO lo sblocco permanente al momento dell'attivazione del servizio o successivamente mediante pec inviata dalla casella di posta certificata dell'azienda all'indirizzo sielcosrl@secmail.it
Lo sblocco delle chiamate disabilitate è in ogni caso gratuito.
25.3 Inoltre, al fine di reprimere fenomeni di frode, SIELCO prevede la disabilitazione su tutte le linee in modo permanente delle direttrici internazionali previste nella blacklist dei propri fornitori. La lista aggiornata è disponibile su richiesta del Cliente.

26. CHIAMATE DI EMERGENZA

26.1 Il Cliente prende atto ed accetta che in caso di interruzioni, anche brevi, dell'energia elettrica non sarà possibile effettuare chiamate neanche di emergenza.
26.2 Se la numerazione geografica viene utilizzata per servizi di comunicazione elettronica nomadici, il Cliente è consapevole che nel caso in cui vengano chiamati numeri per servizi di emergenza l'informazione sulla localizzazione del Cliente non è attendibile e pertanto è sua responsabilità approntare soluzioni alternative che consentano l'esatta localizzazione della chiamata (es. cellulare o linea analogica locale).

Data _____

Firma per accettazione _____