

 

# TWWT



# **RICHIESTA DI ATTIVAZIONE SERVIZI TWT**

P02DR218 Rev. 00 del 28/09/2021

Il presente documento privo di informazioni personali del cliente è da considerarsi di natura pubblica, pertanto ne è autorizzata la divulgazione all'esterno dell'azienda; all'atto della compilazione con i dati del cliente il documento diventa di natura riservata e non può essere divulgato a terzi.

## RICHIESTA DI ATTIVAZIONE SERVIZI TWT

Spettabile **TWT S.p.A.** ("TWT"), con la presente il sottoscritto ("Cliente") intende presentare Proposta vincolante ed irrevocabile per la conclusione del Contratto di TWT, i cui termini e condizioni sono di seguito integralmente riportati. Il Contratto, come definito dalla Richiesta di Attivazione dei servizi TWT, Condizioni Generali, Offerta Commerciale e ulteriori eventuali allegati, si considererà perfezionato, salvo comunicazione contraria da parte di TWT, con l'attivazione del Servizio Principale richiesto.

### Dati Cliente

Ragione sociale / Cognome e Nome: <i>persona giuridica</i> <i>persona fisica</i>			
Indirizzo sede legale / Residenza: <i>persona giuridica</i> <i>persona fisica</i>			
Città:	Provincia:	Cap:	Nazione: Italia
Indirizzo Posta Elettronica Certificata (PEC):			
Indirizzo eventuale sede operativa:			
Telefono:		Fax:	E-Mail:
P.IVA:		C.F.	

### Legale Rappresentante/idoneo procuratore

Nome:	Cognome:
C.F.	
Telefono:	E-Mail:

Il Cliente allega alla presente

- 
- copia del documento di identità del legale rappresentante / idoneo procuratore che sottoscrive il Contratto per il Cliente.

Il Cliente si impegna a comunicare tempestivamente a TWT eventuali modifiche successive alla presente, anche ai fini del corretto assolvimento degli obblighi di Legge che impongono la fornitura di dati relativi alle utenze alle autorità competenti, come meglio chiarito nella informativa sul trattamento dei dati personali (es. Autorità Giudiziaria e suoi delegati; Agenzia delle Entrate per le utenze di telefonia).

In qualità di Legale Rappresentante di codesta società richiede la creazione dell'Utente Amministratore per la gestione del portale myTWT e chiede che le relative credenziali vengano inviate via mail all'indirizzo:

--

Per effettuare il primo accesso è necessario ricevere il link di benvenuto contenente le credenziali relative all'Utenza Amministratore. L'Utente Amministratore avrà il completo accesso a tutte le aree del portale myTWT e avrà tutti i privilegi amministrativi, compresi tutti i permessi necessari a creare ulteriori utenti ed assegnare loro i privilegi attraverso l'area di BackOffice. I dati sopra riportati relativi all'Utente Amministratore potranno essere cambiati in qualsiasi momento inviando relativa comunicazione all'indirizzo mail [otc@twit.it](mailto:otc@twit.it).

## Trattamento dei dati personali (informativa ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679)

### 1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è TWT S.p.a. (di seguito, anche la "Società" o il "Titolare"), con sede legale in via Abbondio Sangiorgio 12, 20145 Milano, Partita IVA 11422580156, tel. (02) 890891, PEC: [tw@pec.twt.it](mailto:tw@pec.twt.it).  
TWT ha nominato il proprio Responsabile della protezione dei dati che può contattare all'indirizzo [dpo@twt.it](mailto:dpo@twt.it).

### 2. Finalità del trattamento e base giuridica

I dati personali dell'Utente amministratore (nome, cognome, codice fiscale e indirizzo mail) sono trattati per consentire all'Utente amministratore di svolgere le funzioni assegnategli nel Portale myTWT.

I log delle operazioni effettuate dall'Utente amministratore sono registrati per ragioni di sicurezza.

### 3. Durata della conservazione dei dati

I suoi dati personali sono conservati in forma identificabile per: (1) la durata: (a) del rapporto dell'interessato con la società; o (b) qualsiasi finalità lecita comunicata all'interessato; più (2) (a) qualsiasi periodo di prescrizione applicabile; e (b) un periodo ragionevole di 2 mesi successivi; e (3) qualsiasi periodo aggiuntivo necessario per far fronte a eventuali rivendicazioni legali pertinenti.

### 4. Destinatari dei dati

I dati possono essere trasmessi a:



I soggetti terzi che trattano i dati per conto di TWT operano come Responsabili del trattamento secondo specifiche istruzioni.

### 5. Diritti dell'interessato

Ai sensi degli articoli 15-20 del GDPR, l'interessato potrà esercitare specifici diritti, tra cui quello di ottenere l'accesso ai dati personali in forma intelligibile, la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione degli stessi. Avrà inoltre diritto ad ottenere da TWT la limitazione del trattamento, potrà inoltre opporsi per motivi legittimi al trattamento dei suoi dati. L'interessato potrà esercitare i suoi diritti rivolgendosi a [privacy@twt.it](mailto:privacy@twt.it).

Nel caso in cui ritenga che i trattamenti che lo riguardano violino le norme del GDPR, l'interessato ha diritto a proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

## Indirizzi mail per invio comunicazioni

Referenti	
Nome Cognome:	Cell:
Mansione:	E-Mail:
<input type="checkbox"/> Invio comunicazioni per variazioni contrattuali / tecniche <input type="checkbox"/> Invio Newsletter e comunicazioni generiche <input type="checkbox"/> Invio comunicazioni su attivazione servizio e fatturazione	
Nome Cognome:	Cell:
Mansione:	E-Mail:
<input type="checkbox"/> Invio comunicazioni per variazioni contrattuali / tecniche <input type="checkbox"/> Invio Newsletter e comunicazioni generiche <input type="checkbox"/> Invio comunicazioni su attivazione servizio e fatturazione	
Nome Cognome:	Cell:
Mansione:	E-Mail:
<input type="checkbox"/> Invio comunicazioni per variazioni contrattuali / tecniche <input type="checkbox"/> Invio Newsletter e comunicazioni generiche <input type="checkbox"/> Invio comunicazioni su attivazione servizio e fatturazione	



La firma sottostante conferma la conoscenza e l'accettazione da parte del Cliente delle Condizioni Generali di Contratto (costituite dalla Proposta, Condizioni Generali di contratto e gli Allegati 1,2 e 3 in calce al presente documento) che disciplinano i servizi e/o la fornitura dei prodotti prescelti e sono allegate alla presente Richiesta di attivazione. Inoltre, la firma sottostante conferma la conoscenza e l'accettazione da parte del Cliente che le eventuali Condizioni Generali di Contratto riferite ai Servizi già attivi al momento della sottoscrizione del Cliente, e la volontà del Cliente stesso di annullare e sostituire con il presente Contratto saranno annullate e sostituite da quelle accettate dal Cliente con la firma del presente Contratto, ferma restando la continuità dell'erogazione del/dei Servizio/i e/o della fornitura dei prodotti, alle medesime condizioni economiche ma secondo le nuove Condizioni Generali di Contratto, ferme restando eventuali condizioni negoziate dalle parti.

**Luogo e data** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Timbro e firma del Legale Rappresentante**

### **Clausole vessatorie – Condizioni Generali di Contratto**

Vengono sottoscritte ed approvate specificatamente, ai sensi del secondo comma dell'art. 1341 del Codice Civile le seguenti clausole: n. 1.2 (irrevocabilità della Proposta); n. 1.4 (facoltà di TWT di chiedere garanzie); n. 3.1.1 (Limitazioni Servizio); 3.1.2 (presunzione d'uso non conforme); n. da 4.1 a 4.4 e 4.7 (Obblighi e Responsabilità del Cliente); n. 4.6 (termine per segnalazione); n. 4.8 (manleva); n.5.1 (esclusione di responsabilità per circostanza imputabili a terzi operatori); n. 5.2 (facoltà per TWT di avvalersi di terzi di fiducia); n. 5.3 (modifiche tecniche); n. 5.4 (esclusione responsabilità per danni da malfunzionamento Apparati); da 5.5 a 5.9 e 5.11 (limite obblighi e di TWT); n. 5.10 (generale limitazione di responsabilità di TWT); n. 5.12 (casi di esclusione dei vincoli da SLA e conseguente limitazione di responsabilità); n. 6.3 e 6.5 (ipotesi di sospensione dei Servizi); n. 7.1 e 7.2 (modifica unilaterale condizioni); n. 8.1 (facoltà di sostituzione con Apparato equivalente);, n. 8. 8.7 (penale e addebito del prezzo di riscatto per mancata restituzione Apparati); n. 9.1 e 9.4 (presunzione su attivazione); n. 9.2 e 9.3 (ipotesi di decorso anticipato della fatturazione e relativo impatto sulla durata iniziale); n. 10.3 (divieto compensazione); n. 10.4 (interessi e oneri per ritardo nel pagamento); n. 12.1 (durata, rinnovo automatico e disdetta) n.12.3 e 12.4 (costi di recesso per il Cliente); n. 12.5 (Recesso di TWT); n.13.1, 13.2 e 13.3 (Sospensione dei Servizi), n.13.6 (penale per inadempimento); n. 15.2 e 15.3 (sospensione e altre misure per Traffico Anomalo); n. 19.1 (termine per reclamo); n. 19.3 e n. 19.4 (tentativo obbligatorio di conciliazione e Foro di Milano); n. 21.4 (Divieto di cessione del contratto).

**Luogo e data** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Timbro e firma del Legale Rappresentante**

### **Clausole vessatorie – Condizioni particolari Servizi di Virtualizzazione**

Vengono sottoscritte ed approvate specificatamente, ai sensi del secondo comma dell'art. 1341 del Codice Civile le seguenti clausole: nn. 3.6, 3.7 e 4.3 (limitazioni del Servizio); nn. 3.2 e 4.4 (oneri a carico del Cliente; backup dati e aggiornamento chiavi di accesso per ragioni di sicurezza); n. 4.6 (valenza probatoria LOG); nn. 4.7 e 4.8 (manleva in favore di TWT); n. 5.4 (limitazione responsabilità in relazione all'assistenza).

**Luogo e data** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
**Timbro e firma del Legale Rappresentante**

## Trattamento dei dati personali (informativa ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679)

### 1. Titolare del trattamento

Titolare del trattamento è TWT S.p.a. (di seguito, anche la "Società" o il "Titolare"), con sede legale in via Abbondio Sangiorgio 12, 20145 Milano, Partita IVA 11422580156, tel. (02) 890891, PEC: twt@pec.twt.it.

TWT ha nominato il proprio Responsabile della protezione dei dati che può contattare all'indirizzo [dpo@twt.it](mailto:dpo@twt.it).

### 2. Finalità del trattamento e base giuridica

2.1 Trattamento dei dati personali per finalità contrattuali. I dati personali raccolti in occasione della stipula del contratto e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità e relative basi giuridiche del trattamento:

- 
- 
- 
- 

Nel caso in cui Lei si rifiuti di fornire i dati personali richiesti, TWT non potrà concludere od eseguire il presente Contratto.

2.2 Trattamento dei dati personali per finalità promozionali/commerciali: i dati potranno essere altresì utilizzati per finalità di informazione e promozione commerciale di prodotti e servizi tramite e-mail o telefono, nonché di indagini sul gradimento circa la qualità di quelli oggetto del presente Contratto tramite e-mail e/o sms o telefono. In tali casi, il trattamento dei Suoi dati personali sarà facoltativo e basato esclusivamente sul suo consenso libero e specifico. Il Suo consenso potrà essere revocato in ogni momento senza pregiudicare la liceità dei trattamenti effettuati prima della revoca. La revoca del consenso può essere esercitata scrivendo a [privacy@twt.it](mailto:privacy@twt.it).

### 3. Durata della conservazione dei dati

I suoi dati personali sono conservati in forma identificabile per: (1) la durata: (a) del rapporto dell'interessato con la società; o (b) qualsiasi finalità lecita comunicata all'interessato; più (2) (a) qualsiasi periodo di prescrizione applicabile; e (b) un periodo ragionevole di 2 mesi successivi; e (3) qualsiasi periodo aggiuntivo necessario per far fronte a eventuali rivendicazioni legali pertinenti.

I dati utilizzati per promozione commerciale sono conservati per 2 anni dalla cessazione del rapporto contrattuale.

### 4. Destinatari dei dati

I dati possono essere trasmessi a:

- 
- 
- 
- 

I soggetti terzi che trattano i dati per conto di TWT operano come Responsabili del trattamento secondo specifiche istruzioni.

### 5. Diritti dell'interessato

Ai sensi degli articoli 15-20 del GDPR, Lei potrà esercitare specifici diritti, tra cui quello di ottenere l'accesso ai Suoi dati personali in forma intelligibile, la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione degli stessi. Lei avrà inoltre diritto ad ottenere da TWT la limitazione del trattamento, potrà inoltre opporsi per motivi legittimi al trattamento dei suoi dati. Potrà esercitare i suoi diritti rivolgendosi a [privacy@twt.it](mailto:privacy@twt.it).

Nel caso in cui ritenga che i trattamenti che La riguardano violino le norme del GDPR, ha diritto a proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 77 del GDPR.

\*\*\*

### Acconsento al trattamento dei dati personali per i seguenti fini

■

via e-mail  via telefono,

■

via e-mail  via sms  via telefono

Non acconsento al trattamento dei dati personali per i suddetti fini

.....  
Firma legale rappresentante

## Condizioni Generali per la concessione e l'uso dei servizi di TWT S.p.A.

### Definizioni

**AGCOM:** autorità per le garanzie nelle comunicazioni.

**Apparati:** router e/o altri strumenti e dispositivi e relativi componenti hardware e software e accessori forniti da TWT al Cliente per la fruizione del Servizio, secondo le condizioni previste nell'Offerta e nell'Allegato Tecnico.

**Carta dei Servizi di TWT:** documento in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto e consultabile all'indirizzo internet "https://www.twt.it/carta-dei-servizi" che descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei Servizi di TWT.

**Cliente:** il cliente finale c.d. business identificato nella Proposta, persona fisica o giuridica titolare di partita IVA che ha manifestato interesse ad acquistare i servizi TWT per scopi riferibili all'attività cui si riferisce detta partita IVA.

**Condizioni Generali:** le presenti condizioni generali per la concessione e l'uso dei servizi di TWT, applicabili ai clienti business.

**Contratto:** l'accordo composto dalle presenti Condizioni Generali, la Proposta, l'Offerta Commerciale, gli Allegati Tecnici (se previsti), SLA (se previsti), la carta dei Servizi di TWT e gli altri eventuali allegati.

**Cut Over:** in caso di richiesta di portabilità, è la data in cui verrà completato il trasferimento del numero telefonico del Cliente da altro OLO a TWT.

**EULA:** l'End-User License Agreement ossia il contratto tra il fornitore di un programma software e l'utente finale.

**File di Log:** l'insieme delle registrazioni degli eventi cronologici occorsi sul singolo sistema o piattaforma TWT, prodotti da un'opportuna funzionalità di tracciamento, memorizzato in diversi possibili formati e con tecnologie differenti.

**Fornitori:** i proprietari dei prodotti software e/o delle componenti hardware utilizzati per l'erogazione del Servizio.

**IDC:** Internet Data Center di TWT.

**Infrastruttura" Virtuale (IaaS) o Dedicata (DCaaS):** la piattaforma costituita dall'insieme dei sistemi e delle interfacce condivise tra più utenti o dedicate al Cliente (quali server, reti con i relativi switch, eventuali accessori quali software, firewall, sistema di backup, snapshot, ecc) che consente la fruizione del Servizio.

**Legislazione Privacy:** collettivamente il Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (UE) 2016/679 (il "GDPR"), nonché di ogni ulteriore norma dettata a livello nazionale (d.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii.) o sovranazionale in materia di protezione dei dati.

**Legge:** disposizioni normative e regolamentari nazionali e comunitarie vincolanti.

**Licenze Software":** le autorizzazioni rilasciate dai proprietari dei prodotti software.

**Listino Prezzi:** le condizioni economiche indicate nell'Offerta e/o pubblicate da TWT che in base alla tipologia scelta, indicano i prezzi del Servizio.

**Locali del Cliente:** aree che il Cliente dichiara essere nella propria disponibilità e dove devono essere attivati/installati i servizi/prodotti oggetto della fornitura di cui al Contratto.

**Log di Accesso:** le registrazioni che garantiscono la completa tracciabilità di tutti gli accessi (Login) e di tutte le disconnessioni (Logout) eseguite dalle utenze che hanno avuto accesso a ciascun sistema o piattaforma TWT.

**Offerta Commerciale o Offerta:** il documento contenente la descrizione dei servizi, il prezzo e le ulteriori condizioni relative al Servizio di TWT scelto dal Cliente ad integrazione delle Condizioni Generali.

**OLO:** Other Licensed Operators sono gli operatori concorrenti di TWT nell'erogazione di servizi voce e servizi dati.

**Parte/i:** il Cliente e/o TWT, a seconda del contesto.

**Pannello di Gestione:** l'area per la gestione del Servizio alla quale il Cliente accede con le proprie credenziali (login e password).

**Proposta:** richiesta di attivazione da parte del Cliente dei servizi TWT.

**RFS:** Ready for Service ossia il documento di attivazione dei servizi TWT trasmesso dalla stessa ai Clienti.

**Rete TWT:** l'infrastruttura tecnica che attraverso la realizzazione di collegamenti tra questa e gli apparati posizionati presso il Cliente consente, attraverso il trasporto delle informazioni tra sorgente e destinazione, la fornitura del Servizio.

**SLA:** Service Level Agreement ossia strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono le metriche di servizio che TWT deve rispettare nei confronti dei propri Clienti.

**Server:** cumulativamente i server di entrambe le Parti o, esplicitamente riferiti all'una o all'altra Parte (i server di proprietà di TWT e destinati all'hosting ed i server del Cliente in housing presso TWT).

**Server Farm:** spazi adatti ad ospitare apparecchiature e infrastrutture informatiche.

**Specifiche Tecniche:** i manuali, le policy e le informazioni contenenti le caratteristiche tecniche del Servizio.

**Servizio Server Virtuali (il "Servizio"):** il Servizio fornito da TWT le cui caratteristiche tecniche e commerciali sono dettagliatamente riportate nell'Offerta, che permette al Cliente di creare, allocare, utilizzare e gestire la propria Infrastruttura.

**Software:** i software messi a disposizione del Cliente per la fruizione del Servizio.

**Storage:** spazio condiviso o dedicato per archiviazione dati.

**Servizio/i:** sono cumulativamente o singolarmente, a seconda del contesto i servizi richiesti dal cliente secondo l'Offerta. Si intende

**Servizio Principale** il Servizio essenziale affinché il Cliente possa usufruire della fornitura richiesta in offerta. Si intendono **Servizi Accessori** tutti quei servizi presenti in Offerta che non rientrano nel Servizio Principale.

**TWT:** TWT S.p.A., società con sede legale a Milano in via A. Sangiorgio 12 e sede amministrativa e operativa a Milano in viale E. Jenner 33; iscritta al Registro delle Imprese di Milano, C.F. e P.IVA n. 11422580156. TWT è un'impresa che opera nel settore delle comunicazioni elettroniche, titolare delle autorizzazioni richieste dalle disposizioni normative e regolamentari per la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica ed IC.

## 1 - Accettazione della Proposta

- 1.1 La fornitura dei servizi da parte di TWT è subordinata alla ricezione della Proposta debitamente sottoscritta dal Cliente in ogni sua parte e completa della documentazione allegata, inclusa l'Offerta commerciale firmata dal Cliente con i suoi allegati, nonché la documentazione identificativa del Cliente.
- 1.2 La Proposta si considera irrevocabile, ai sensi dell'art. 1329 c.c. per un periodo di 30 (trenta) giorni dal momento della ricezione della stessa da parte di TWT. TWT si riserva di non accettare la proposta di Contratto e di non dare seguito all'attivazione dei Servizi, nei seguenti casi: a) il Cliente sia stato in precedenza inadempiente nei confronti di TWT; b) il Cliente risulti soggetto a procedure esecutive; c) il Cliente sia in stato di liquidazione, presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali; d) il Cliente intenda rivendere a propri Clienti servizi di traffico telefonico e di connettività utilizzando la rete TWT; e) incompletezza della documentazione di cui alla Proposta e/o assenza delle necessarie sottoscrizioni; f) per motivazioni legate all'esito negativo delle verifiche di fattibilità che TWT provvederà a specificare al Cliente.
- 1.3 Qualora l'attivazione del Servizio non sia possibile per motivi tecnici emersi successivamente all'accettazione della Proposta, quali a titolo esemplificativo indisponibilità delle risorse di rete fornite da terzi, mancato rilascio dei permessi da parte delle autorità preposte, il Contratto si intenderà risolto automaticamente e privo di ogni effetto e non vincolante per le Parti, che reciprocamente non avranno nulla a pretendere l'una dall'altra.
- 1.4 Il Cliente, sottoscrivendo il Contratto, dichiara di richiedere l'attivazione del Servizio/i in relazione ad immobili di cui ha piena disponibilità.
- 1.5 In ogni caso, TWT si riserva la facoltà di verificare la situazione finanziaria del Cliente prima dell'accettazione di qualunque ordine e nel corso del rapporto contrattuale e potrà richiedere idonea garanzia bancaria, o deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e delle apparecchiature fornite. TWT potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale o della garanzia bancaria nel caso in cui la garanzia prestata non risulti più adeguata.
- 1.6 Il contratto, anche in caso di mancata accettazione espressa, si intenderà validamente concluso al momento dell'attivazione dei Servizi da parte di TWT.

## 2 – Oggetto del Contratto

- 2.1 TWT si impegna a fornire al Cliente, a fronte del corrispettivo pattuito, i Servizi secondo le modalità e le prestazioni da quest'ultimo richieste con la Proposta, quali specificate nell'Offerta Commerciale, negli Allegati Tecnici, EULA, negli SLA, nella Carta dei Servizi e in ogni altro documento applicabile a seconda del Servizio richiesto dal Cliente.
- 2.2 La scelta dell'Offerta idonea alle esigenze della propria attività rimane di esclusiva competenza del Cliente: TWT non garantisce l'adeguatezza e rispondenza dei Servizi e prodotti richiesti a tali esigenze. TWT erogherà i Servizi secondo quanto descritto in Offerta garantendone l'efficienza e la funzionalità come da Offerta.
- 2.3 L'Offerta di TWT non è limitata alle offerte standard pubblicate sul sito. È possibile concordare con TWT, condizioni, termini e modalità di fornitura specifiche, in funzione delle specifiche esigenze del Cliente, come anche prestazioni e servizi di consulenza e assistenza aggiuntivi.

## 3 – Servizi

### 3.1 Servizi Dati/Internet/Voce

- 3.1.1 La fornitura dei Servizi Dati/Internet/Voce avverrà attraverso collegamenti tra la Rete TWT e il Cliente. Il collegamento alla Rete TWT e il perfezionamento della funzionalità ed efficienza di tale collegamento può necessitare anche di intervento tecnico sugli apparati e sull'infrastruttura del Cliente, il quale si impegna a garantire la necessaria cooperazione tecnica, i cui costi restano a suo esclusivo carico.

Il Cliente è consapevole che la velocità effettiva di navigazione internet indicata nell'Offerta Commerciale e descritta negli eventuali Allegati Tecnici dipende da molteplici e variabili fattori tecnici, alcuni dei quali fuori dal controllo di TWT e ad essa non imputabili, che potranno essere causa di temporanei disagi o disservizi nell'uso del Servizio; tra essi è possibile annoverare oltre agli aspetti relativi alla rete interna e ai dispositivi del Cliente non forniti con il Contratto da TWT, il livello di congestione ed il grado di condivisione della rete internet e/o l'eccessiva distanza tra il punto di consegna del circuito e la centrale di zona. Nella Carta dei Servizi, sul sito [www.twt.it](http://www.twt.it) e/o in Offerta sono riportati la tecnologia utilizzata per l'accesso, le prestazioni fornite con il Servizio e i livelli di qualità minima che TWT si impegna a rispettare ai sensi dell'art. 8, comma 6, della Delibera AGCOM n. 244/08/CSP e ss.mm.ii;

In conformità con quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 244/08/CSP, il Cliente avrà facoltà di recedere dal Servizio di accesso a Internet, senza addebito di costi, con preavviso di un mese, qualora non sia garantita la qualità di accesso al Servizio dichiarata da TWT e a condizione che siano state correttamente espletate le procedure a tal fine predisposte dall'Autorità stessa ([www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it)), e/o modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento d'accesso ad Internet, qualora presente a listino. Le Parti concordano che l'unico sistema ufficiale per le misurazioni relative a delay di banda, jitter e packet loss è quello raggiungibile all'indirizzo <https://misurainternet.it/misura-nemesys>.

Informazioni sulle caratteristiche minime che il sistema di accesso del Cliente deve possedere per il corretto funzionamento dello stesso, e sulle misurazioni statistiche (indicatori di qualità) che vengono effettuate periodicamente ai sensi delle Delibere AGCOM nn. 131/06/CSP e 244/08/CSP ss.mm.ii., sono pubblicate sul sito [www.twt.it](http://www.twt.it).

- 3.1.2 Nelle Offerte sono indicate le condizioni economiche applicate alle chiamate, se del caso distinguendo tra prezzo forfettario per il traffico incluso e listino prezzi a consumo per il traffico extra.



A tutela del Cliente stesso è disposto per Legge lo sbarramento permanente delle chiamate verso le numerazioni incluse in un paniere predefinito dall'AGCOM (v. all. 1 alla delibera 600/09/CSP e s.m.i.); il Cliente può chiedere in ogni momento a TWT di disattivare tale blocco permanente di chiamata e/o chiedere l'attivazione gratuita di un diverso sistema di blocco, come da Carta dei Servizi.

Il Cliente deve utilizzare l'Offerta secondo buona fede e correttezza, astenendosi da utilizzi anomali, abusivi, fraudolenti e/o per esigenze diverse dalla mera comunicazione interpersonale (es. gli usi per un'attività di post vendita o call center non espressamente ammessa dal Contratto né autorizzata per iscritto da TWT, e/o usi volti a conseguire o far conseguire a terzi ricariche o accrediti di traffico, e quindi utilità diverse da quelle cui è destinata l'Offerta in parola). In particolare, per le Offerte con traffico telefonico illimitato incluso nel canone mensile forfettario, si presume un uso conforme a tali principi se le chiamate uscenti non superano una certa soglia e, al contrario, si presume un uso non conforme a tali principi se il traffico eccede detta soglia per più di due volte nell'arco di 12 mesi; tale soglia, se non indicata nella specifica Offerta in funzione del profilo medio della tipologia di Cliente alla quale la stessa è indirizzata, è la seguente: 16 mila minuti al mese, a fronte dei circa 44 mila minuti di cui si compone mediamente un mese. Qualora il traffico superi tale soglia, TWT si riserva di effettuare verifiche, contattare il Cliente e, se del caso, sospendere cautelativamente il Servizio, secondo quanto previsto al successivo articolo 15.

**3.1.3 Numerazioni:** le numerazioni telefoniche, indicate nell'Allegato Tecnico ed associate al Servizio, potranno essere numerazioni native TWT oppure numerazioni portate su rete TWT. Tutte le numerazioni, portate o native, devono essere utilizzate in conformità al Piano di Numerazione Nazionale, nonché alle normative in materia di identificazione e localizzazione del chiamante ai fini delle prestazioni di giustizia e dei servizi di emergenza. A tali fini, il Cliente è tenuto al rispetto dei seguenti obblighi: a) richiedere a TWT tempestivamente la cessazione delle numerazioni non più utilizzate; b) utilizzare la numerazione geografica (che inizia per "0" ed è una numerazione nella quale alcune cifre fungono da indicativo geografico per l'instradamento delle chiamate) unicamente nei Locali indicati per l'attivazione del Servizio, a meno che il Contratto consenta espressamente l'uso nomadico e con i limiti circa i servizi di emergenza eventualmente indicati nell'Offerta, nonché tenere conto che il distretto di appartenenza della numerazione può rappresentare un limite alla portabilità o a eventuali traslochi; c) sempre che l'attività di assistenza post vendita e call center sia espressamente ammessa dal Contratto, non utilizzare numerazioni del tipo 199/848/899 per fornire assistenza post vendita ma solo numerazioni a "tariffa base" secondo il Piano di Numerazione Nazionale e svolgere tali attività in conformità agli obblighi di Legge.

**3.1.4** Per quanto riguarda il Backup LTE, la trasmissione dei dati avviene su rete radiomobile. Il Cliente prende atto che il Servizio di Backup LTE è volto unicamente a sopperire a eventuali situazioni di indisponibilità del collegamento principale presso la sede dello stesso ed è fornito da TWT in modalità "best effort". La SIM fornita da TWT, esclusivamente per il servizio di Backup, sarà abilitata alla sola connessione dati pertanto non potrà essere generato dal Cliente traffico telefonico, roaming e SMS. È fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare la SIM per finalità diverse da quelle sopra indicate.

### **3.2 Servizio di Virtualizzazione**

**3.2.1** Il Servizio di Virtualizzazione sarà erogato tramite le tecnologie di virtualizzazione disponibili sul mercato al momento della sottoscrizione.

**3.2.2** IDC di TWT sono installati i dispositivi ed il software ("Infrastruttura") che permettono il funzionamento del Servizio di Virtualizzazione.

**3.2.3.** Il Cliente si impegna ad indicare a TWT, previa individuazione all'interno della propria struttura, una figura professionale che assumerà il compito di Referente nei confronti di TWT per le attività di natura tecnica relative al Servizio di Virtualizzazione.

**3.2.4** Il Cliente ha l'obbligo, nell'ambito del servizio di Virtualizzazione, di garantire il rispetto degli obblighi di cui all'art. 3.1.2. e l'acquisizione dei dati anagrafici degli Utenti, provvedendo alla conservazione ed abbinamento di tali dati ai singoli virtual desktop assegnati a ciascun Utente. In caso contrario il Contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile. -In caso di richieste relative ai dati anagrafici degli Utenti da parte degli organi della Magistratura TWT fornirà i dati del Cliente, mentre sarà onere del Cliente soddisfare ulteriori richieste relative all'effettivo utilizzatore del Servizio in relazione a ciascuna virtual desktop.

**3.2.5** Il Cliente nell'ambito del servizio di Virtualizzazione, prende atto che, dopo la cessazione del Servizio, non sarà più possibile recuperare eventuali dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale, e che al termine del contratto TWT renderà disponibili i dati del Cliente nella stessa forma in cui sono stati acquisiti. Il Cliente si impegna dunque, ora per allora, a fornire un supporto (Hardware) adeguato affinché detti dati possano essere ritrasferiti.

### **3.3 Servizi di Pubblicazione (Hosting/Housing/E-mail/Domini)**

**3.3.1** La fornitura dei Servizi di Pubblicazione avverrà attraverso il mantenimento delle informazioni/Web del Cliente sui Server (apparati di proprietà TWT destinati all'hosting o apparati del Cliente in housing presso TWT). Il Cliente è l'unico responsabile dei contenuti caricati sui detti Server. TWT non ha poteri di monitoraggio e/o controllo su tali contenuti. TWT si riserva diritto di bloccare e/o limitare il Servizio, per tutelare TWT rispetto ad azioni e/o contestazioni di terzi e/o se prescritto dalle competenti Autorità, secondo Legge.

**3.3.2.** Nel caso sia compresa in Offerta la fornitura di indirizzi IP, gli stessi verranno forniti dalla stessa solo in uso e rimarranno di TWT in caso di cambiamento del fornitore da parte del Cliente.

## **4 - Obblighi e Responsabilità del Cliente**

**4.1** Il Cliente si obbliga a:

- i) non divulgare, direttamente e/o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque chiavi di accesso;
- ii) non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da TWT, su apparati, dispositivi e/o software di proprietà di TWT o di terzi ma su cui TWT vanta diritti d'uso, concessi in uso ovvero a disposizione del Cliente ad altro titolo;
- iii) non cedere a terzi in tutto o in parte il Contratto, senza il preventivo consenso scritto di TWT;

- iv) se presenti, non copiare in tutto o in parte i software forniti unitamente ai Servizi sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore;
  - v) non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza e il funzionamento dei sistemi, dei dispositivi ed in generale della rete;
  - vi) non effettuare il download e/o l'installazione di alcun software e/o applicazione sui singoli client se configurati nella modalità "Linked" come definita nell'Offerta UComm Full Office/Progetto Virtualizzazione;
  - vii) rispettare ogni normativa vigente in materia relativa all'attività oggetto del Servizio;
  - viii) non trasmettere e/o divulgare virus informatici di qualunque genere, lettere a catena o "spam", informazioni e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, blasfemi o contrari all'ordine pubblico;
  - ix) non trasmettere e/o divulgare attraverso il Servizio contenuti che siano contrari alle disposizioni normative in materia di lotta contro lo sfruttamento sessuale dei bambini e la pedopornografia di cui alla legge 38/2006 e ss.mm.ii.;
  - x) non utilizzare per scopi estranei alla fruizione del Servizio qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione che forma oggetto di diritto d'autore o di diritto di proprietà intellettuale e/o industriale di TWT dei quali è altresì vietata la riproduzione, pubblicazione o qualsiasi altra forma di sfruttamento economico;
  - xi) non servirsi dei Servizi offerti da TWT per contravvenire in modo diretto o indiretto alle vigenti leggi nazionali e internazionali e/o violare diritti di terzi;
  - xii) attenersi alle istruzioni di TWT per la corretta fruizione dei Servizi e alle istruzioni del produttore sull'utilizzo di eventuali prodotti forniti con il Contratto.
- 4.2** L'acquisizione delle licenze d'uso di applicativi e sistemi operativi non forniti da TWT con il Contratto, necessari alla fruizione del Servizio, è ad esclusivo carico del Cliente. Il Cliente garantisce di detenere la titolarità delle licenze relative ai software installati sia sui dispositivi forniti da TWT, sia su quelli di proprietà del Cliente nell'ambito, delle prestazioni oggetto del servizio di Virtualizzazione e manleva TWT da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di TWT in ipotesi di non legittimo utilizzo di software da parte del Cliente.
- 4.3** Il Cliente prende atto che la definizione delle policy per la gestione dei filtri dei contenuti web ("web filtering") è a suo esclusivo carico: TWT ne cura la implementazione solo su esplicita richiesta e si limita a eseguire le indicazioni del Cliente, sicché resta inteso che può essere chiamata a rispondere unicamente delle conseguenze derivanti dalla mancata o errata implementazione delle richieste e indicazioni ricevute dal Cliente che TWT doveva implementare.
- 4.4** Salvo quanto previsto all'art. 4.1, x), il Cliente mantiene la proprietà dei dati che immette sui Server e ogni diritto connesso, ed è espressamente esclusa ogni responsabilità di TWT per i casi di pubblicazione non autorizzata, da parte di terzi, di contenuti immessi dal Cliente. Il Cliente garantisce che qualunque materiale eventualmente immesso sui Server TWT è originale, eccetto per eventuali estratti di materiale protetto da diritti d'autore che vengono immessi con il permesso scritto del titolare del diritto e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. Il Cliente inoltre garantisce che detto materiale è lecito e non viola o trasgredisce alcuna normativa né lede alcun diritto d'autore, marchio di fabbrica, brevetto od altro diritto legale o consuetudinario di terzi.
- 4.5** TWT mantiene i diritti esclusivi su tutto il materiale della stessa immesso sui Server.
- 4.6** Il Cliente è tenuto a comunicare a TWT entro 24 ore dalla scoperta o sua conoscibilità con l'ordinaria diligenza, il fatto che ha determinato la richiesta di intervento sui dispositivi per i quali TWT eroga il servizio di manutenzione e/o sui software eventualmente forniti da TWT. In assenza della tempestiva comunicazione di richiesta di intervento sugli Apparati, gli eventuali danni arrecati ad essi saranno considerati di esclusiva responsabilità del Cliente e TWT, in tali casi, non potrà essere considerata responsabile di eventuali conseguenti malfunzionamenti o interruzioni nella fornitura dei Servizi.
- 4.7** Sarà esclusiva cura del Cliente, in ottemperanza agli obblighi di cui alla normativa privacy vigente, fornire ai propri dipendenti e/o interessati un'informativa adeguata e completa circa le modalità e finalità del trattamento dei loro dati, connesso alla fornitura del medesimo.
- 4.8** In caso di violazione degli obblighi del Cliente di cui al 4.1. e 4.7 che precedono e più in generale dei principi definiti dal presente articolo, che espressamente si richiamano, TWT potrà risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile, senza che per questo TWT debba essere tenuta a rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso e fatta salva ogni altra azione di rivalsa e/o risarcimento sui responsabili di dette violazioni. Il Cliente si obbliga a tenere indenne da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali, che dovessero essere sostenute da TWT quale conseguenza di qualsiasi inadempimento agli obblighi assunti e garanzie prestate dal Cliente con la sottoscrizione del Contratto.

## 5 - Obblighi e Limitazioni di Responsabilità di TWT

- 5.1** TWT erogherà i Servizi secondo quanto descritto nell'Offerta; a meno di dolo e/o colpa grave, TWT non sarà tuttavia responsabile per danni diretti od indiretti causati da atti di omissione, ritardi di consegna, o problemi di funzionalità imputabili ad altre società di telecomunicazioni che gestiscono linee o sistemi non di proprietà di TWT attraverso cui i Servizi possono essere resi disponibili, nonché imputabili a problemi di compatibilità tra tali sistemi, i servizi TWT e gli apparecchi riceventi o altri dispositivi del Cliente.
- 5.2** Per l'erogazione di alcune tipologie di Servizi (ivi compresi i servizi di assistenza) TWT potrà anche operare a mezzo di aziende o professionisti di propria fiducia all'uopo incaricati, ferme restando le responsabilità di TWT nei confronti del Cliente.
- 5.3** TWT potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparati e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicandolo preventivamente al Cliente, fermo quanto stabilito al successivo articolo 7.
- 5.4** Fatte salve le garanzie di legge ed i casi di dolo o colpa grave di TWT o dei suoi subfornitori, TWT non si assume alcuna responsabilità per danni diretti e/o indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal Cliente e/o da terzi a seguito e/o in occasione di malfunzionamento di Apparati o di quant'altro messo a disposizione da TWT nell'erogazione del Servizio.
- 5.5** TWT non svolgerà alcuna attività di controllo e non assumerà alcun obbligo di sorveglianza e alcuna responsabilità in merito alle attività di immissione dei dati nonché relativamente al contenuto delle informazioni e dei dati che transiteranno sui sistemi

utilizzati per la fornitura del Servizio. Per tale motivo TWT non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio veicolato dal Cliente attraverso il Servizio.

- 5.6** Con particolare riferimento al servizio di Virtualizzazione (Server e Client Virtuali), TWT non garantisce attività prive di interruzioni o di errori derivanti da dispositivi, apparati, dall'Infrastruttura, dal software, dai prodotti né che la Infrastruttura sarà in grado di soddisfare tutte le necessità del Richiedente né che eventuali difetti vengano corretti. Pertanto il Cliente riconosce e dà espressamente atto di conoscere le limitazioni e caratteristiche essenziali del Servizio e di accettare il rischio relativo alla funzionalità del Servizio stesso rispetto alle proprie necessità e aspettative.
- 5.7** TWT non può garantire l'inattaccabilità dei sistemi informatici e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (virus, spamming, denial of service ecc).
- 5.8** TWT non può garantire la compatibilità tecnica di apparati e dispositivi che non siano oggetto della fornitura o venduti dalla stessa TWT per il Servizio. Sarà pertanto onere del cliente verificare preliminarmente, attraverso le strutture tecniche di TWT, se gli apparati e i dispositivi in suo possesso siano o meno compatibili con il Servizio.
- 5.9** Il Cliente prende altresì atto del fatto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità di questi ovvero di alcune opzioni può essere soggetta a limitazioni. Resta inteso che TWT non potrà in nessun caso essere chiamata a rispondere di dette limitazioni.
- 5.10** Fermo restando i limiti indicati nel presente articolo, gli obblighi e le responsabilità di TWT verso il Cliente sono in generale quelli definiti dal Contratto, pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile a TWT, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo SLA specifico ove previsto o, in difetto, dell'indennizzo previsto nella Carta dei Servizi, restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui manchi una tale previsione sia nello SLA, sia nella Carta dei Servizi, TWT risponderà esclusivamente nei limiti del valore annuale del Contratto sottoscritto. Dette limitazioni di responsabilità operano a meno di dolo o colpa grave di TWT.
- 5.11** **ESCLUSIONI ASSISTENZA:** Indipendentemente dai profili di assistenza forniti al Cliente, sono espressamente esclusi dalla manutenzione e non inclusi nel Contratto:
- le riparazioni di guasti od anomalie derivanti da: cause accidentali, atti di vandalismo, calamità, condizioni ambientali non idonee, impianti di alimentazione elettrica non adeguati, negligenza, imperizia, incuria nell'uso delle apparecchiature, manomissioni, interventi o modifiche delle apparecchiature effettuati da personale non autorizzato da TWT, uso di materiali o accessori non idonei e/o non originali;
  - le parti e/o il materiale di consumo (carta, nastri inchiostriati, testine di stampa, fusori, roller, batterie, transceiver, cavi, ecc.);
  - i deviatori di interfaccia, i rulli di fusione, le unità fotoconduttrici e le cinghie di trasferimento delle stampanti;
  - l'hardware ed i software non forniti da TWT e le riparazioni di guasti o disservizi dagli stessi cagionati;
  - le spese di ripristino del servizio, e, di ricostruzione degli archivi, non oggetto di backup, nonché quelle per le attività di ricondizionamento della rete a seguito di attacco informatico.



■ eventuali malfunzionamenti in fase di attivazione del Servizio, per tale intendendosi la fase anteriore alla comunicazione di RFS, il giorno della stessa e i tre (tre) giorni seguenti.

Nei casi indicati al presente punto 5.12, TWT non potrà inoltre garantire l'accesso ininterrotto ai servizi di emergenza.

## 6 – Installazione

- 6.1** TWT potrà installare nei Locali del Cliente quanto previsto dal Contratto per la fornitura e/o necessario alla corretta utilizzazione del Servizio; la tipologia di intervento sarà decisa, tenendo conto delle specifiche esigenze rappresentate del Cliente. Qualora l'intervento idoneo a soddisfare le esigenze del Cliente, per difficoltà realizzativa e/o specifiche del Cliente, dovesse esulare dai normali standard tecnici, sarà sottoposto un preventivo di spesa aggiuntiva e, in caso di mancata approvazione, il Contratto si intenderà risolto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. senza che ne derivi alcuna responsabilità per entrambe le parti.
- 6.2** Il Cliente provvederà a propria cura e spese ad approntare i Locali del Cliente per la fornitura, e comunque nel rispetto delle condizioni in materia di salute e sicurezza dei luoghi di lavoro (D.lgs. 81/2008 e s.m.i.). In particolare, il Cliente dovrà garantire l'adeguatezza dell'impianto elettrico, di condizionamento e la presenza di un cablaggio di rete certificato almeno categoria 5. Le conseguenze di eventuali non conformità dei Locali e delle relative attrezzature del Cliente, come per eventuali ritardi nelle attività di installazione, attivazione e/o interruzioni o malfunzionamenti nella fornitura che ne dovessero conseguire, saranno a carico del Cliente stesso.
- 6.3** Nel caso in cui per la fruizione del Servizio vengano utilizzate apparecchiature non fornite da TWT con il Contratto, il Cliente garantisce la loro omologazione e conformità agli standard europei, la loro installazione e configurazione conforme alle indicazioni allo scopo fornite da TWT, e che si trovino in perfetto stato di funzionamento e siano tali da non arrecare disturbi al Servizio o pregiudizio a terzi. Qualora una o più apparecchiature, di proprietà del Cliente, non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità della rete o disturbare il Servizio, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, TWT potrà sospendere la fornitura del Servizio fino a quando

l'apparecchiatura non omologata, non conforme agli standard applicabili o difettosa sia disconnessa dal punto terminale di rete; alla scoperta delle suddette circostanze, TWT comunicherà al Cliente la sospensione, specificando i motivi della stessa e assegnando un termine di 15 giorni entro il quale il Cliente sarà tenuto ad adempiere. Nel caso in cui il Cliente non rispettasse il termine suddetto, TWT potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e del successivo articolo 13.1., fatto salvo il risarcimento dei danni.

- 6.4** Eventuali danni provocati agli apparati e/o software di TWT, le cui cause siano attribuibili in maniera diretta o indiretta alla non idoneità dei Locali del Cliente e/o delle apparecchiature del Cliente, saranno addebitati a quest'ultimo secondo il normale prezzo di riacquisto delle componenti hardware e/o software danneggiate.
- 6.5** Il Cliente garantirà, previo appuntamento, l'accesso gratuito ai Locali del personale di TWT o terzi da essa incaricati, muniti di documento di riconoscimento, per eseguire interventi relativi a collegamenti e/o apparati forniti e per tutto quanto occorrente alla fornitura, e ciò sia in fase di installazione/attivazione che di Assistenza/riparazione e ancora, ove necessario, in fase di cessazione. In caso contrario, TWT non sarà responsabile per ritardi o impossibilità nell'effettuare l'intervento e relative conseguenze. In caso di rifiuto, TWT, previo avviso, può inoltre sospendere la fornitura fintanto che il Cliente non consenta l'accesso richiesto e/o assegnato un termine di 15 giorni per consentire l'intervento e procedere alla risoluzione del Contratto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. e del successivo articolo 13.1. Del pari TWT non risponderà qualora l'intervento sia impedito da terzi che ad es. non consentano l'accesso e/o l'attraversamento della loro proprietà.

## 7 - Adeguamenti e Variazioni

- 7.1** Nel corso del primo anno di validità contrattuale, le condizioni economiche non potranno subire alcuna variazione sfavorevole al Cliente. Decorso il primo anno di validità del Contratto, TWT si riserva la facoltà di modificare unilateralmente le condizioni economiche, le condizioni contrattuali e le condizioni di erogazione/fruizione, anche tecniche, dei propri Servizi, dandone comunicazione scritta al Cliente, anche a mezzo fax, e-mail o PEC, almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore delle stesse. In tali casi, TWT assicurerà al Cliente in tale periodo di tempo, il diritto di recesso senza penali né costi di disattivazione dal Contratto qualora il Cliente non accetti le modifiche, sempre che le modifiche proposte non siano esclusivamente a suo vantaggio, oppure non siano di carattere puramente amministrativo senza alcun effetto negativo sul Cliente, o, ancora, non siano imposte direttamente dal diritto dell'Unione o nazionale. TWT potrà avvalersi del diritto di modificare unilateralmente il Contratto per: i) sopravvenute esigenze tecniche/gestionali/economiche, ad es. dovute a modifiche delle piattaforme di rete, evoluzione dei servizi e/o delle strutture di produzione o di commercializzazione, obsolescenza tecnologica delle componenti hardware e/o software di sistemi/apparati/dispositivi e/o correlate alla funzionalità del Servizio; (ii) modifica della disciplina normativa e/o regolamentare di riferimento, e/o dei pertinenti orientamenti giurisprudenziali; (iii) modifica delle condizioni del mercato che incida sull'equilibrio economico e/o sui richiamati aspetti tecnici e/o gestionali dei servizi forniti; (iv) aggiornamenti necessari in tema di sicurezza della rete e/o dei servizi, tutela degli utenti e/o della stessa TWT rispetto a fenomeni abusivi, fraudolenti e/o illeciti; (v) sopravvenute esigenze di tutela del credito. La eventuale comunicazione di recesso del Cliente che non accetti la modifica dovrà essere inviata a TWT tramite fax/e-mail/raccomandata con avviso di ricevimento/PEC. L'eventuale recesso sarà efficace dalla data in cui è prevista l'applicazione delle modifiche, che saranno inapplicabili al Cliente, fermo il diritto di TWT alle somme maturate come corrispettivi e/o compensi. Decorso il termine di 30 (trenta) giorni, in difetto di comunicazione da parte del Cliente le modifiche proposte s'intenderanno accettate.
- 7.2** Fatto salvo quanto previsto all'articolo 7.1, con la sottoscrizione della Proposta il Cliente accetta che le presenti Condizioni Generali di Contratto sostituiscano anche quelle applicabili alla fornitura di servizi e/o prodotti già in essere in virtù di contratto preesistente tra le Parti, così annullando e sostituendo le condizioni generali di contratto di TWT precedentemente accettate dal Cliente, fermo restando le condizioni economiche e tecniche della fornitura quanto ai servizi e prodotti non sostituiti da quelli oggetto del presente Contratto. L'applicazione delle presenti Condizioni Generali alle eventuali forniture attive si intende limitata ai contratti disciplinati da condizioni generali di contratto, ferme restando quindi le condizioni dei contratti negoziati e/o specifiche pattuizioni in deroga alle precedenti condizioni generali.

## 8 – Apparati

- 8.1** TWT fornirà al Cliente gli eventuali Apparati richiesti dal Cliente per fruire dei Servizi secondo quanto previsto nell'Offerta e nell'Allegato Tecnico, in vendita, noleggio o comodato. In caso di esaurimento dell'Apparato scelto, TWT si riserva di consegnare al Cliente un Apparato con caratteristiche tecniche uguali o superiori senza alcuna modifica del corrispettivo pattuito, salvo obbligo di previa informativa al Cliente e diritto del Cliente in tali casi di recedere dal Contratto limitatamente alla fornitura dell'Apparato, senza costi per il Cliente e senza responsabilità per l'Operatore.
- 8.2** Gli Apparati venduti da TWT sono coperti dalla garanzia di Legge e dalle eventuali ulteriori garanzie indicate in Offerta.
- 8.3** La fornitura a titolo di comodato d'uso gratuito segue la disciplina di cui agli art. 1083 e seguenti del codice civile per quanto non diversamente disposto.
- 8.4** Gli strumenti forniti da TWT a titolo di comodato gratuito o noleggio dovranno essere utilizzati unicamente per la fruizione del Servizio. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà rimuoverli, sostituirli, manometterli in alcun modo, né cederli a terzi, neppure a titolo temporaneo, né a titolo gratuito, né a titolo oneroso. Il Cliente si impegna altresì a mantenere gli Apparati in comodato o noleggio liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi onere, pegno, o gravame o altro pregiudizio al diritto di TWT su di essi. Il Cliente si impegna a custodire ed utilizzare tali Apparati secondo le istruzioni ricevute da TWT e/o dal produttore con la necessaria diligenza. Il Cliente si impegna altresì ad utilizzare gli Apparati ricevuti nella sede in cui il personale TWT effettua l'installazione, non essendone ammesso il trasloco all'esterno della sede individuata dal Cliente all'atto della sottoscrizione dell'Offerta.
- 8.5** Per tutta la durata del Contratto, TWT (o personale incaricato) provvederà gratuitamente a riparare o sostituire gli Apparati forniti in noleggio o comodato, se difettosi o comunque non idonei all'uso. Tale obbligo viene meno in caso di guasto o

malfunzionamento dovuto a: i) danni causati da elementi accidentali esterni (quali incendi, fulmini, inondazioni, allagamenti, ecc.) o forza maggiore; ii) uso errato e/o negligente; iii) condizioni di alimentazione elettrica o altro uso non idoneo o non conforme; iv) difetto o guasto originato da dolo, incuria, imperizia o negligenza da parte del Cliente; v) manomissioni o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati. Per la eventuale sostituzione o riparazione eventualmente richiesta a TWT in tali casi sarà pertanto dovuto dal Cliente il corrispettivo previsto per gli interventi non inclusi nella fornitura, come da listino vigente al momento della prestazione, reperibile sul sito web di TWT.

- 8.6** In caso di smarrimento, furto o manomissione dei beni concessi in comodato gratuito o noleggio, il Cliente è tenuto a darne immediata comunicazione a TWT, con qualunque mezzo. Tale comunicazione dovrà essere confermata dal Cliente a TWT entro 7 (sette) giorni a mezzo di PEC o raccomandata con avviso di ricevimento, corredata da copia dell'eventuale denuncia presentata alle autorità competenti. Nei suddetti casi TWT addebiterà al Cliente un importo pari al prezzo di riscatto dell'Apparato, come indicato al successivo articolo 8.7, rispettivamente per l'ipotesi di Apparato in comodato e Apparato in noleggio.
- 8.7** Alla scadenza del Contratto e/o del Servizio, ed in ogni altro caso di sua cessazione anche anticipata della fornitura del Servizio alla cui fruizione è destinato l'Apparato, gli strumenti forniti in comodato d'uso, dovranno essere restituiti a TWT, nello stato in cui sono stati consegnati, salvo il deterioramento o il consumo per effetto dell'uso normale, entro 15 (quindici) giorni solari dal momento della disattivazione dei Servizi alla cui fruizione sono destinati. La restituzione dei beni di proprietà di TWT è di esclusiva competenza del Cliente che potrà consegnarli o spedirli, a suo carico e spese, al seguente indirizzo: TWT, Viale Edoardo Jenner, 33 - 20159 Milano. In caso di mancata ricezione dei beni, da parte di TWT, entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di disattivazione dei Servizi, TWT addebiterà al Cliente i canoni residui sino alla successiva scadenza contrattuale, riservandosi la facoltà di addebitare la maggiore somma sino al valore residuo degli stessi, quale prezzo di riscatto.
- 8.8** Alla scadenza del Contratto e/o del Servizio, ed in ogni altro caso di sua cessazione anche anticipata della fornitura del Servizio alla cui fruizione è destinato l'Apparato, gli strumenti forniti in noleggio o comodato dovranno essere restituiti a TWT, nello stato in cui sono stati consegnati, salvo il deterioramento o il consumo per effetto dell'uso normale, entro 15 (quindici) giorni solari dal momento della disattivazione dei Servizi alla cui fruizione sono destinati. La restituzione dei beni di proprietà di TWT è di esclusiva competenza del Cliente che potrà consegnarli o spedirli, a suo carico e spese, al seguente indirizzo: TWT, Viale Edoardo Jenner, 33 - 20159 Milano. In caso di mancata ricezione dei beni, da parte di TWT, entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di disattivazione dei Servizi, TWT addebiterà al Cliente i canoni residui sino alla successiva scadenza contrattuale, riservandosi la facoltà di addebitare la maggiore somma sino al valore residuo degli stessi, quale prezzo di riscatto.

## 9 - Attivazione Servizi – fatturazione – Tariffe

- 9.1** L'attivazione dei Servizi si intenderà effettuata e la relativa fatturazione decorrerà dalla comunicazione di benvenuto o di Ready for Service (RFS) inviata al Cliente da parte di TWT. Resta inteso che qualora l'Offerta sottoscritta preveda una pluralità di Servizi singolarmente individuabili ed usufruibili TWT invierà il documento di RFS per il Servizio Principale ed una Comunicazione di attivazione per ognuno dei Servizi Accessori.
- 9.2** I tempi di attivazione, salva diversa previsione contenuta nell'Offerta Commerciale, sono previsti in 30 (trenta) giorni lavorativi a decorrere dalla ricezione della Proposta e suoi allegati adeguatamente sottoscritti, a meno di fatti non imputabili a TWT, incluso il caso di ritardo imputabile ad altro Operatore coinvolto nei processi di trasferimento dell'utenza regolati dalle Legge. Nei casi in cui all'espletamento della linea sui sistemi di TWT debba seguire un'attività di installazione nei Locali del Cliente, TWT invierà al Cliente una comunicazione di avvenuto espletamento con richiesta di effettuare l'attività di installazione nei 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla suddetta comunicazione, previo appuntamento con il Cliente; seguiranno la comunicazione di RFS definitivo e l'avvio della fatturazione. Nel caso in cui, per cause imputabili al Cliente, l'installazione non possa effettuarsi nel termine indicato TWT, trascorsi i 10 (dieci) giorni lavorativi, darà comunque avvio al processo di fatturazione, emettendo anticipatamente la prima fattura inclusiva dei contributi una tantum iniziali e del primo canone mensile e/o relativo rateo del Servizio secondo quanto previsto dall'Offerta. Del pari, in caso di richiesta di portabilità da parte del Cliente, per il servizio voce fornito sul collegamento da attivare, TWT concorderà con lo stesso Cliente la data di Cut Over, che dovrà essere successiva alla comunicazione di RFS della connettività, ma entro il termine di 25 (venticinque) giorni lavorativi dalla stessa. Nel caso in cui, per cause imputabili al Cliente, il Cut Over non potrà essere effettuato entro il suddetto termine di 25 (venticinque) giorni lavorativi, con conseguente mancato rilascio RFS del servizio voce entro il termine, TWT darà comunque avvio al processo di fatturazione del Servizio, emettendo anticipatamente la prima fattura, inclusiva dei contributi una tantum iniziali e del primo canone mensile del Servizio secondo quanto previsto dall'Offerta.
- 9.3** Nei casi di anticipazione della prima fattura rispetto alla comunicazione di RFS di cui al precedente articolo 9.2, TWT conserverà il diritto a quanto fatturato anticipatamente anche qualora non abbia più luogo l'attivazione e quindi la comunicazione di RFS del Servizio per fatto non imputabile a TWT in conseguenza dell'avvenuto espletamento dell'ordine da parte di TWT. Resta ferma la decorrenza del primo periodo di durata della fornitura del Servizio dalla successiva comunicazione di RFS definitivo per lo stesso.
- 9.4** La data di attivazione del Servizio corrisponde a quella di RFS comunicata al Cliente da TWT, a meno di contestazione con reclamo. In caso di mancato rispetto dei tempi di attivazione del Servizio principale, a seguito di segnalazione del Cliente, TWT corrisponderà un indennizzo nella misura e secondo le modalità indicate sulla Carta dei Servizi, sempre che il ritardo effettivamente sussista e sia imputabile a TWT.
- 9.5** La fatturazione sarà mensile anticipata: per i servizi a consumo sarà effettuata a consuntivo sulla base del traffico del mese precedente e delle tariffe in vigore, mentre per eventuali contributi una tantum e per i canoni la fatturazione avverrà, sempre mensilmente, in modo anticipato.



## 10 - Pagamento dei servizi

- 10.1** Il Cliente autorizza TWT ad addebitare quanto fatturato secondo le modalità di pagamento di seguito indicate e autorizzate nella Proposta, salvo quanto diversamente indicato nell'Offerta. Tale autorizzazione rimarrà efficace sino alla disdetta dei Servizi TWT da parte di una delle due parti, e/o comunque alla cessazione del Contratto ad altro titolo, salvo comunque liquidazione delle spettanze ancora dovute.
- 10.2** Il pagamento di quanto fatturato al Cliente, salvo quanto diversamente previsto nell'Offerta, è con RID a 15 (quindici) giorni data fattura. Tutti gli importi indicati nelle Offerte e nei Listini sono da considerarsi IVA esclusa.
- 10.3** In nessun caso è consentito al Cliente operare compensazioni tra gli importi dovuti a TWT e le somme pretese a qualsiasi titolo.
- 10.4** In caso di ritardo del pagamento, fermo il diritto di sospendere i Servizi di cui all'articolo 13, TWT si riserva la facoltà di addebitare al Cliente interessi moratori, senza necessità di costituzione in mora, rapportati agli effettivi giorni di ritardo, pari allo 0,04% dell'importo non pagato per ogni giorno di ritardo e comunque nei limiti di quanto previsto dalla normativa vigente in materia, oltre al rimborso dei costi sostenuti per il recupero delle somme non corrisposte e il pagamento della somma forfettaria di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di risarcimento del danno, fatta salva la prova del maggior danno che può comprendere i costi di assistenza per il recupero del credito ai sensi e per gli effetti dell'articolo 6 del decreto legislativo n. 231 del 2002 e successive modificazioni.

## 11 - Assistenza

- 11.1** TWT fornisce un servizio di Assistenza le cui caratteristiche sono disciplinate nella specifica Offerta Commerciale. Il servizio di riparazione è gratuito per tutti i guasti non imputabili direttamente o indirettamente al Cliente. Nei restanti casi, TWT si riserva di addebitare in ogni caso al Cliente i costi dell'intervento in quanto non incluso nella fornitura come da listino vigente pubblicato sul sito web di TWT al momento della prestazione, nonché, previo accordo con il Cliente, gli eventuali ulteriori oneri e costi che dovessero risultare necessari per il ripristino del Servizio.

## 12 - Durata e recesso

- 12.1** Salvo diversa durata negoziata tra le parti e/o definita nell'Offerta, il Servizio avrà durata annuale a decorrere dalla data di RFS. In tal caso, allo scadere del primo periodo di durata il Servizio si rinnoverà tacitamente per uguale durata e così successivamente, salvo disdetta da parte del Cliente dariceversi almeno 30 (trenta) giorni prima della naturale scadenza. Tale disdetta dovrà essere inviata con lettera raccomandata (o a mezzo PEC unicamente all'indirizzo [twt@pec.twt.it](mailto:twt@pec.twt.it)). Nei contratti per adesione, il Cliente avrà, in ogni caso, il diritto previsto dalla Legge di recedere dal Contratto, in qualsiasi momento, mediante comunicazione da effettuarsi con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, con lettera raccomandata all'indirizzo Viale Jenner 33 20159 Milano, PEC all'indirizzo [twt@pec.twt.it](mailto:twt@pec.twt.it), o nelle medesime forme impiegate per concludere il Contratto. La cessazione a qualunque titolo di un Servizio fa cessare tutti i Servizi tecnicamente dipendenti da esso; a mero titolo esemplificativo la cessazione del Servizio di accesso fa venire meno anche il servizio di Telefonia VoIP che viene fruito sulla connettività dati della linea cessata; è onere del Cliente contattare previamente il Servizio Clienti di TWT per eventuali chiarimenti.
- 12.2** Qualora il Contratto sia stato negoziato in tutto o in parte tra TWT ed il Cliente, e quindi il Cliente non abbia dovuto scegliere tra accettare in blocco le condizioni predisposte da TWT, ovvero rifiutarle integralmente senza alcuna facoltà di trattativa, ma abbia negoziato talune condizioni, il Cliente prende atto che sebbene integrato dalle presenti Condizioni Generali per quanto non diversamente concordato, il Contratto non sarà considerato "contratto per adesione" ai sensi di Legge, con conseguente disapplicazione di disposizioni normative valide solo per "contratti per adesione", ivi incluso il diritto di recesso di cui all'articolo 12.1. Salvo diverse previsioni definite in Offerta, il Cliente prende atto che, in caso di disdetta di un contratto negoziato nel periodo di durata minima contrattuale, saranno dovuti tutti i canoni fino alla naturale scadenza. I canoni residui saranno fatturati in un'unica soluzione alla data di disattivazione del Servizio.
- 12.3** In caso di disdetta e/o recesso da parte del Cliente nel primo periodo di durata minima contrattuale, oltre ai costi addebitati per le prestazioni erogate sino alla scadenza del periodo di preavviso -compresi i costi di cui agli articoli 9.2 e 9.3 - saranno dovuti dal Cliente i costi di disattivazione e/o recesso quali indicati in Offerta e meglio dettagliati per ciascuna Offerta nella sezione di Trasparenza Tariffaria del sito web di TWT, e/o i maggiori costi che siano stati specificamente pattuiti tra le parti. È fatto salvo, il diritto di TWT ad applicare gli eventuali ratei residui per prestazioni e/o Apparati e quanto previsto per gli Apparati di cui al precedente articolo 8.8.
- 12.4** Successivamente al primo periodo di durata contrattuale, a meno che il Cliente e TWT non abbiano concordato tra loro una diversa pattuizione, non saranno applicati altri costi eccetto quelli addebitati per le prestazioni erogate sino alla scadenza del periodo di preavviso - ivi inclusi quelli di cui agli articoli 9.2 e 9.3. È fatto in ogni caso salvo, il diritto di TWT ad applicare eventuali ratei residui per prestazioni e/o prodotti e quanto stabilito per gli Apparati di cui al precedente articolo 8.8.
- 12.5** TWT ha il diritto di recedere dal presente Contratto in qualsiasi momento, sospendendo quindi il Servizio, con effetto trascorsi 40 (quaranta) giorni dalla comunicazione. In tale caso sarà obbligata esclusivamente alla restituzione dell'ammontare del corrispettivo eventualmente anticipato per i giorni in cui il Servizio non è stato erogato, restando esplicitamente escluso ogni e qualsiasi altro rimborso o indennizzo o responsabilità di TWT per il mancato utilizzo dei Servizi da parte del Cliente nel periodo residuo.

## 13 – Sospensione e risoluzione

- 13.1** TWT potrà sospendere e/o limitare in tutto o in parte con effetto immediato i Servizi e/o risolvere di diritto il presente Contratto con effetto immediato ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. nel caso in cui il Cliente risultasse inadempiente alle obbligazioni previste agli articoli: 3.1.2 e 3.2.4 (condizioni d'uso dei servizi); 3.1.3 (condizioni d'uso dei numeri); 4.1 (obblighi del Cliente); 4.4 (immissione di materiale in violazione di diritti di terzi e/o violazione dei connessi obblighi di manleva); 4.7 (obblighi per il rispetto della normativa privacy posti in capo al Cliente); 6.3 (uso di dispositivi privi delle necessarie caratteristiche); 6.5 (rifiuto di intervento); 15.5 (attività illecite o fraudolente, utilizzo abusivo e improprio dei Servizi).
- 13.2** Qualora il Cliente non paghi in tutto o in parte il corrispettivo fatturato da TWT sulla base del Contratto, TWT fornisce a mezzo raccomandata A/R o PEC preavviso di 40 giorni della interruzione del Servizio per mancato pagamento, qualora persista l'inadempimento; qualora entro quest'ultimo termine, il Cliente non paghi il dovuto e non fornisca a TWT prova dell'avvenuto pagamento, TWT potrà sospendere l'erogazione e, trascorsi inutilmente ulteriori 15 giorni, risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. A tali fini TWT non considera i mancati pagamenti relativi a somme contestate per le quali sia pendente un reclamo oppure una procedura di conciliazione o definizione della controversia con l'Operatore ai sensi degli articoli 3 e 14 del Regolamento di cui alla Delibera AGCOM n. 203/18/CONS e sue modifiche.
- 13.3** TWT circoscrive la sospensione al Servizio interessato dall'inadempimento e a quelli tecnicamente dipendenti dal primo; TWT può estendere la detta misura a fronte di ripetuti mancati o ritardati pagamenti nel corso degli ultimi 6 (sei) mesi precedenti l'ultima fattura scaduta, o di attività abusiva o fraudolenta del Cliente. TWT potrà altresì sospendere con effetto immediato i Servizi e/o risolvere di diritto il presente accordo con effetto immediato ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a fallimento e/o ad altra procedura concorsuale.
- 13.4** In caso di sospensione dei Servizi per inadempimento del Cliente i corrispettivi previsti dal Contratto sono comunque dovuti dal Cliente anche pendente la sospensione. Il Cliente a cui sia stato sospeso il Servizio per inadempimento, per ottenerne il ripristino prima che il relativo abbonamento sia risolto, è tenuto a corrispondere a TWT quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa, compresi i costi di riattivazione del Servizio che verranno addebitati col successivo ciclo di fatturazione. Il costo per la riattivazione sarà pari ad € 90. Il Servizio verrà riattivato entro 1 (un) giorno lavorativo successivo alla comunicazione dell'avvenuto pagamento della somma dovuta e previo relativo accertamento da parte di TWT. Sino a tale momento, ai sensi dell'art. 1460 cod. civ., è precluso al Cliente di contestare a TWT disservizi o altri inadempimenti.
- 13.5** Qualora TWT sospenda o cessi il Servizio principale di accesso e/o telefonico per motivi amministrativi, in difetto dei necessari presupposti o in violazione del dovuto preavviso, decorsi 45 giorni dalla segnalazione del Cliente o dalla risoluzione qualora successiva alla segnalazione, TWT corrisponderà un indennizzo al Cliente nella misura e secondo le modalità indicate sulla Carta dei Servizi, sempre che il fatto sia imputabile a TWT.
- 13.6** In caso di risoluzione di diritto del Contratto da parte di TWT per inadempimento del Cliente, TWT avrà diritto a richiedere il pagamento in un'unica soluzione di una penale pari all'importo complessivo dei canoni mensili ancora dovuti fino alla successiva scadenza del Contratto, oltre ad un importo corrispondente a quattro canoni mensili, fatto comunque salvo il diritto di TWT al risarcimento dei maggiori danni derivanti dall'inadempimento del Cliente.
- 13.7** TWT avrà altresì il diritto insindacabile di sospendere in qualsiasi momento l'erogazione dei Servizi, previo preavviso di 2 giorni pubblicato sul sito TWT o comunicato a mezzo email, in caso di ordinaria/straordinaria manutenzione dei servizi Web e/o dei sistemi delle reti di accesso.
- 13.8** In caso di cessazione del Contratto, qualunque ne sia la causa, resta inteso che il Cliente è tenuto al pagamento delle somme maturate in forza dello stesso. È escluso in ogni caso il rimborso totale o parziale dei pagamenti effettuati, a termini del presente accordo.

## 14 - Perdita, furto ed uso non autorizzato dei codici di accesso ai Servizi

- 14.1** All'atto dell'attivazione dei Servizi, TWT provvederà a fornire al Cliente le informazioni necessarie per usufruire di tali Servizi; il Cliente deve fare un uso strettamente personale di password e codici d'accesso ai Servizi e deve assicurarne la segretezza.
- 14.2** Nel caso di furto, smarrimento o uso illecito di password e/o codici di accesso ai Servizi da parte di terzi, il Cliente deve provvedere tempestivamente ad avvisare TWT ai numeri di assistenza indicati nell'Offerta e notificare l'evento via PEC. TWT, avvisata dal Cliente, provvederà a disattivare password e/o codici d'accesso e renderne disponibili di nuovi in 24 ore. Al momento dell'avvenuta notifica il Cliente sarà sollevato dalla responsabilità per eventuali usi illeciti dei Servizi sottoscritti.

## 15 – Traffico Anomalo

- 15.1** Il traffico si intende Anomalo a fronte di volumi superiori ai consumi medi del Cliente, o alla soglia di spesa del Servizio di cui al superiore articolo 3.1.2. Il traffico si intende altresì Anomalo quando presenta oggettivamente caratteristiche peculiari per profili quali direttrici, durata, orario e carattere ravvicinato delle chiamate, alla luce dei criteri di individuazione del traffico presuntivamente fraudolento definiti in delibere della stessa AGCOM o congiuntamente dagli operatori con l'approvazione dell'Autorità.
- 15.2** In caso di effettuazione di Traffico Anomalo o di evidenze di attività illecite o fraudolente, utilizzi abusivi o impropri del Servizio ai danni di TWT, del Cliente o di terzi, TWT si riserva il diritto di sospendere in tutto o in parte il Servizio e/o emettere fattura anticipata per il traffico, in via precauzionale. La sospensione potrà essere totale o parziale. Prima della sospensione, TWT contatterà telefonicamente il Cliente ai contatti indicati nella Proposta. Tuttavia, ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente, TWT potrà sospendere il Servizio anche prima che risulti possibile contattare il Cliente, informandolo comunque tempestivamente dell'azione intrapresa.

- 15.3** La detta facoltà di sospendere il Servizio non costituisce in alcun modo un onere per TWT, che conserva il diritto di pretendere il pagamento del traffico svolto mediante la linea, ovvero le linee, del Cliente. La tempestiva sospensione del Servizio diviene un onere per TWT soltanto dietro espressa richiesta del Cliente che segnali un abuso e/o violazione in corso, disconoscendo il traffico sviluppato dall'utenza.
- 15.4** Il ripristino del Servizio sospeso potrà essere subordinato al pagamento del traffico e alla prestazione o integrazione delle garanzie eventualmente richieste da TWT (v. Art. 1.4.) tenuto conto del maggior traffico. Inoltre, qualora operi la presunzione di uso non conforme ai principi di cui all'art. 3.1.2, TWT può subordinare il ripristino del Servizio al riconoscimento da parte del Cliente dei prezzi a consumo come da listino incluso nell'Offerta stessa, per tutto il traffico extra soglia.
- 15.5** Qualora riscontri attività illecite o fraudolente, utilizzi abusivi o impropri del Servizio ai danni di TWT che siano imputabili al Cliente, TWT ha anche la facoltà di risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1456 cod. civ.

## 16 - Comunicazioni con il Cliente

- 16.1** TWT potrà effettuare via e-mail all'indirizzo del Cliente indicato nella presente Proposta eventuali comunicazioni di carattere tecnico, operativo e informativo.

## 17 - Riservatezza delle informazioni e dei dati

- 17.1** TWT e il Cliente garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di ditte da essi incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

## 18 – Titolarità del trattamento dei dati personali e accordo per la protezione dei dati

- 
- 
  
- 
- 
- 
- 
- 
  
- 

■ assiste il Titolare al fine di soddisfare l'obbligo di quest'ultimo di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;

■ qualora gli sia richiesto, collabora con il Titolare a effettuare la valutazione di impatto dei trattamenti vagliando la necessità dell'eventuale consultazione preventiva dell'Autorità di controllo;

■ cancella i dati secondo le modalità e i termini eventualmente indicati nell'Allegato 1.

- 18.4** Il Responsabile, per effettuare i trattamenti per conto del Titolare, può ricorrere ad altri responsabili. In ogni caso, il Responsabile dovrà imporre al responsabile di cui si serve gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati stabiliti nel presente atto, prevedendo in particolare garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento. Qualora l'altro responsabile del trattamento ometta di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, il Responsabile conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'adempimento degli obblighi dell'altro responsabile.

- 18.5** TWT opererà quale Responsabile del trattamento fino alla cessazione del contratto. L'Allegato 1 disciplina la cancellazione e/o la restituzione dei dati nella disponibilità del Responsabile al momento della conclusione del contratto.



## 19– Reclamo e Foro competente

- 19.1** Fermo restando quanto previsto dalla Carta dei Servizi, il Cliente che voglia presentare formale reclamo scritto a TWT, può inviare una lettera raccomandata, un fax o una PEC ai recapiti indicati nella Carta dei Servizi. Il reclamo va in ogni caso presentato entro e non oltre 3 (tre) mesi dall'evento che ne è oggetto, o dalla conoscenza e/o conoscibilità che ne abbia il Cliente. Il Cliente può ottenere informazioni sullo stato di avanzamento del reclamo tramite il servizio clienti di TWT ai recapiti indicati in Offerta. TWT entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del reclamo, si impegna a dare comunicazione scritta al Cliente dell'accoglimento o del rigetto del medesimo con l'indicazione delle motivazioni e degli accertamenti compiuti. Per questioni di particolare complessità, che impediscano il riscontro di TWT entro detto termine, la stessa ne informerà il Cliente e lo terrà aggiornato sullo stato di avanzamento della pratica e i tempi necessari per la risposta. Al Contratto si applica la legge italiana.
- 19.2** Clienti che lamentino la violazione di un proprio diritto o interesse in merito al Contratto o dalle norme in materia di telecomunicazioni attribuite alla competenza dell'Autorità per le Garanzie delle Comunicazioni e che intendano agire in giudizio, sono tenuti a promuovere preventivamente un tentativo obbligatorio di conciliazione dinanzi ai Co.Re.Com competente per territorio, tramite la piattaforma denominata "Conciliaweb" secondo quanto stabilito dal Regolamento di cui alla Delibera 203/18/CONS e s.m.i., o altro organismo abilitato.
- 19.3** Il termine per agire in sede giurisdizionale è sospeso per 30 giorni dalla proposizione dell'istanza di conciliazione. Qualora detto tentativo di conciliazione abbia esito in tutto o in parte negativo, il cit. Regolamento consente di trasferire la definizione della controversia ad AGCOM o organismo da essa delegato, entro 3 (tre) mesi dalla conclusione del primo tentativo di conciliazione, e purché per il medesimo oggetto non sia stata già adita l'Autorità Giudiziaria. Con il provvedimento che definisce la controversia può ottenersi la condanna al rimborso di somme non dovute e/o al pagamento degli indennizzi dovuti, salvo il diritto al maggior danno. Per maggiori informazioni: <https://conciliaweb.agcom.it>
- 19.4** Fermo restando quanto stabilito ai commi precedenti, per qualsiasi controversia riguardante l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto e nel caso di ricorso in sede giurisdizionale, sarà competente esclusivamente il Foro di Milano.

## 20 – Tracciabilità dei flussi finanziari

- 20.1** Nel caso in cui il Cliente sia una Pubblica Amministrazione soggetta all'applicazione del D.M. 55 del 3 aprile 2012 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi 209 a 213, della legge 24 dicembre 2007, n. 244"), lo stesso dovrà fornire a TWT il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto.
- 20.2** Nel caso in cui il Cliente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010 n. 13, resta inteso che: a) TWT assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari applicabili alle prestazioni oggetto di Offerta; b) il Contratto si risolve in tutti i casi in cui le transazioni ad esso relative siano effettuate con modalità diverse da quelle previste dalla suddetta norma per le prestazioni oggetto del Contratto.

## 21 – Disposizioni varie

- 21.1** Nel caso di conflitto tra i contenuti delle presenti Condizioni Generali rispetto alle clausole previste dall'Offerta Commerciale, queste ultime prevarranno sulle prime.
- 21.2** Le parti dichiarano che il testo sottoscritto e restituito a mezzo PEC avrà la stessa efficacia dell'originale.
- 21.3** Ogni riferimento a norme legislative o regolamentari include le successive modifiche e integrazioni. Le delibere AGCOM citate nel presente Contratto sono pubblicate e consultabili sul sito [www.agcom.it](http://www.agcom.it).
- 21.4** Il Cliente acconsente sin d'ora alla cessione del Contratto da parte di TWT. Il Cliente potrà cedere il Contratto solo previo consenso scritto di TWT. Nei casi di successione nel Contratto (a titolo esemplificativo e non esaustivo in caso di trasferimento, conferimento, affitto di azienda o di ramo di azienda, usufrutto ovvero di fusione, scissione o altra riorganizzazione aziendale), salvo esplicita dichiarazione scritta di liberazione da parte di TWT, il Cliente resterà obbligato in via solidale per l'adempimento del Contratto.

## Allegato 1– Responsabilità del trattamento – Misure di Sicurezza

I trattamenti necessari all'erogazione dei servizi indicati nella tabella che segue sono svolti da TWT quale Responsabile del trattamento secondo quanto indicato qui di seguito e all'articolo 19 del contratto.

Servizi	Finalità del trattamento	Tipi di dati personali	Categorie di interessati	Cancellazione dei dati in corso di contratto	Cancellazione o restituzione dei dati a fine contratto
<b>Cloud</b>					
<b><u>IP PBX</u></b>	Registrare i dati delle chiamate in entrate e in uscita, gestire la rubrica centralizzata, registrare i messaggi vocali e trasmetterli all'indirizzo mail, registrare le chiamate	Dati di traffico e contenuto non noto dei messaggi vocali e delle chiamate registrate	Mittenti e destinatari delle chiamate	TWT conserva i dati di traffico per 6 mesi dalla comunicazione e i relativi log per 72 mesi come da normativa vigente. La cancellazione è automatica ed avviene mediante sovrascrizione.	Per quanto riguarda i dati di traffico vengono conservati i Log da TWT come da normativa vigente
<b><u>Full / Private / Hybrid Cloud per server e desktop virtuali</u></b>	Fornire il servizio in Cloud consentendo l'utilizzo delle applicazioni e dei dati che vi risiedono. Effettuare il back up	Non noti	Non noti	Spetta al Titolare	TWT concede una tempistica di trenta giorni entro i quali il cliente deve eliminare i suoi dati dai sistemi.
<b><u>Disaster Recovery</u></b>	Conservare i server replicati dal cliente per fini di Disaster Recovery	Non noti	Non noti	Spetta al Titolare	Per quanto riguarda i dati ospitati su infrastruttura TWT, la stessa concede una tempistica di trenta giorni entro i quali il cliente deve eliminare i suoi dati dai sistemi.
<b><u>Cloud Backup</u></b>	Eseguire e conservare il back up dei dati effettuati dai clienti	Non noti	Non noti	Spetta al Titolare	TWT concede una tempistica di trenta giorni entro i quali il cliente deve eliminare i suoi dati dai sistemi.
<b><u>Cloud Storage</u></b>	Fornire uno spazio in Cloud dove il cliente possa salvare i suoi dati.	Non noti	Non noti	Spetta al Titolare	TWT concede una tempistica di trenta giorni entro i quali il cliente deve eliminare i suoi dati dai sistemi.
<b><u>Email / Ms. Exchange®</u></b>	Gestire il servizio di posta elettronica. Scansionare le mail in entrata e in uscita per rilevare eventuali virus. Fornire il servizio che consente la gestione di calendari e rubriche.	Dati di traffico e contenuti dei messaggi	Mittenti e destinatari dei messaggi. Dati contenuti nei messaggi non noti	TWT conserva i dati di traffico per 6 mesi dalla comunicazione e i relativi log per 72 mesi come da normativa vigente. La cancellazione è automatica ed avviene mediante sovrascrizione. Contenuto messaggi: Spetta al Titolare	Per quanto riguarda i dati di traffico vengono conservati i Log da TWT come da normativa vigente.

<b>Fax2Mail</b>	Trasformare il fax destinato al cliente in un messaggio e-mail. Trasformare il messaggio mail del cliente in un fax da inviare al destinatario	Dati di traffico e contenuto del fax	Mittenti e destinatari dei fax. Dati contenuti nei fax non noti	TWT conserva i dati di traffico per 6 mesi dalla comunicazione e i relativi log per 72 mesi come da normativa vigente. La cancellazione è automatica ed avviene mediante sovrascrizione. Contenuto messaggi: Spetta al Titolare	Per quanto riguarda i dati di traffico vengono conservati i Log da TWT come da normativa vigente
<b>BILL4ME Fatturazione Elettronica</b>	Fornire il servizio di fatturazione elettronica e la relativa conservazione	Dati anagrafici e fiscali	Mittenti e destinatari delle fatture	Per quanto riguarda i dati anagrafici, gli stessi saranno eliminati da TWT dopo 10 anni dalla cessazione del contratto come da policy di data retention vigente. Per quanto riguarda gli adempimenti fiscali il Cliente potrà assolvere all'obbligo di conservazione a norma per 10 anni delle fatture che discende sia dalle norme civilistiche (art. 2220) sia dalle norme del Codice dell'Amministrazione Digitale ivi incluse le regole tecniche e il D.M. 17 Giugno 2014, e successive modifiche ed integrazioni.	
<b>Voce</b>					
<b>Centralino virtuale (vedi IPBX)</b>	Registrare i dati delle chiamate in entrata e in uscita, gestire la rubrica centralizzata registrare i messaggi vocali e trasmetterli all'indirizzo mail, registrare le chiamate	Dati di traffico e contenuto non noto dei messaggi vocali e delle chiamate registrate	Mittenti e destinatari delle chiamate	TWT conserva i dati di traffico per 6 mesi dalla comunicazione e i relativi log per 72 mesi come da normativa vigente. La cancellazione è automatica ed avviene mediante sovrascrizione.	Per quanto riguarda i dati di traffico vengono conservati i Log da TWT come da normativa vigente
<b>Data Center</b>					
<b>Hosting/ Domini</b>	Conservare il sito e i relativi dati personali pubblicati (se presenti) ed effettuare il back up giornaliero	Non noti	Non noti	Spetta al Titolare	Il Titolare è autonomo nel caricare e/o scaricare i contenuti, prima della cancellazione il Titolare può richiedere ai contatti di supporto di TWT per avere una copia di backup.

### Misure di sicurezza adottate a protezione dei dati

I locali dove risiede l'infrastruttura core sono soggetti a videosorveglianza 24/7 e protetti da sistemi anti-intrusione.

L'infrastruttura è protetta attraverso una policy di sicurezza redatta sul modello ISO27001 e NIST contenente le misure di sicurezza necessarie per la protezione e garanzia di reperibilità dei dati, quali per esempio: sistemi di firewalling, intrusion detection e prevention, antivirus, backup e replica dei dati su siti differenziati.

L'accesso ai dati è regolato tramite Active Directory per autenticazione utenti (verifica permessi e diritti di accesso).

La comunicazione tra il cliente e i server avviene attraverso il protocollo crittografato HTTPS, secondo i migliori standard di sicurezza. Nello specifico, per quanto riguarda il Firewall, TWT pone in atto misure tecniche e organizzative per garantire un livello di sicurezza dei propri Firewall adeguato al rischio relativo ai dati personali presenti sui sistemi dei Clienti secondo la security policy del Firewall definita dal Cliente ed elaborata congiuntamente, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento Europeo 2016/679 ("GDPR") ed in piena continuità con le misure previste dagli artt. 33-36 del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice Privacy"), meglio dettagliate nel "Disciplinare Tecnico" di cui all'allegato B dello stesso Codice Privacy, e oggetto di specifico Attestato di Conformità rilasciato al Cliente.

Per una corretta gestione dei dati ai sensi del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali (UE) 2016/679 e del provvedimento del Garante Privacy del 27 novembre 2008 (Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema), il Cliente è tenuto a nominare Amministratore di Sistema per il servizio Full Office personale TWT da quest'ultima preventivamente designato.

## Allegato 2 - Condizioni particolari Servizi di Virtualizzazione

### Premesse

- a) il Cliente garantisce diritto di audit a TWT che, con un preavviso di 48 ore, potrà richiedere interventi al fine di effettuare attività di verifica sulla conformità all'utilizzo Servizio;
- b) il Cliente ha sottoscritto in data precedente la "Proposta";
- c) le Parti si impegnano ad adeguarsi immediatamente alle decisioni assunte in materia dalle competenti Autorità e/o dai Fornitori.

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Accordo Integrativo Cloud e s'intendono in questa sede integralmente trascritte. Le forniture oggetto del presente Accordo Integrativo Cloud necessitano di particolari clausole contrattuali non previste nelle condizioni regolate dalla Proposta.

### Art. 1. Oggetto

- 1.1 Le presenti Condizioni Particolari dei Servizi di virtualizzazione (Accordo integrativo Cloud) integrano le Condizioni Generali del Contratto di cui alla Proposta già sottoscritta dal Cliente, per tenere conto delle specifiche esigenze e caratteristiche dei Servizi di Virtualizzazione al quale il Cliente chiede di aderire.
- 1.2 Le presenti Condizioni particolari di Servizio prevalgono, in caso di disposizioni incompatibili, sulle disposizioni delle Condizioni Generali di Contratto di TWT.

### Art. 2 Caratteristiche del Servizio

- 2.1 Il Servizio è erogato attraverso l'Infrastruttura allocata presso le Server Farm di TWT. TWT garantisce che nelle proprie Server Farm vengono utilizzati sistemi di sicurezza fisica (come ad esempio, sistemi di anti-intrusione perimetrale e di controllo degli accessi esterno e interno) e logica (come ad esempio, utilizzo di chiavi di Accesso, sistemi di Intrusion Detection, regole di Access Control, ridondanza di linee e apparati) secondo le vigenti prescrizioni normative (GDPR).
- 2.2 Con l'attivazione del Servizio il Cliente può iniziare a creare ed allocare la propria Infrastruttura della quale sarà l'unico responsabile ed alla quale egli soltanto avrà l'esclusivo accesso. Resta espressamente inteso che TWT non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente attraverso detta infrastruttura ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti immessi da: *i*) il Cliente; *ii*) incaricati e/o collaboratori del Cliente. In ogni caso TWT è e resta estranea alle attività che il Cliente effettua in piena autonomia accedendo da remoto tramite le proprie credenziali (*login e password*) all'Infrastruttura e il Cliente, una volta avuto accesso al Servizio, è l'unico titolare, ai sensi del GDPR, del trattamento degli eventuali dati immessi e/o trattati in tale Infrastruttura, che non rientra tra i trattamenti inerenti i Servizi di TWT.
- 2.3 Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle incluse nel Servizio dovrà essere oggetto di specifica richiesta scritta da parte del Cliente e potrà essere fornita da TWT, previo esame di fattibilità, a condizioni, termini e corrispettivi da concordare, anche ai fini del rispetto del Regolamento.

### Art. 3 Obblighi e Responsabilità di TWT

- 3.1 Quanto indicato nel presente punto integra l'art 5 delle Condizioni Generali.
- 3.2 TWT, ad eccezione dei casi in cui l'Offerta esplicitamente lo preveda, non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente nell'Infrastruttura ad eccezione del backup su tutto il contenuto degli Storage che la stessa TWT, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino del Servizio; ciò non solleva tuttavia il Cliente dall'effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'Infrastruttura e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi. TWT in ogni caso non offre alcuna garanzia relativamente all'utilizzo del Servizio per quanto riguarda la tutela e la conservazione dei suddetti dati e/o informazioni e/o contenuti.
- 3.3 TWT non sarà considerata in nessun caso responsabile per l'uso fatto dell'Infrastruttura 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, TWT si rende disponibile a valutare e negoziare con il Cliente uno specifico accordo "*mission critical*" con i rispettivi SLA.
- 3.4 Con specifico riferimento al servizio Cloud Backup, TWT non potrà essere tenuta responsabile della consistenza dei dati in casi quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo: errata configurazione, dato corrotto all'origine, errore nel trasporto a causa di instabilità della connessione, ecc. Per tale motivo si consiglia di effettuare frequentemente test di restore e/o disaster recovery.
- 3.5 TWT non assume, in nessun caso, alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente nell'Infrastruttura ed in genere per l'uso fatto dal medesimo della predetta Infrastruttura e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.
- 3.6 TWT non garantisce attività prive di interruzioni nell'uso dell'Infrastruttura né che la stessa sarà in grado di soddisfare tutte le necessità del Cliente e né che eventuali difetti vengano corretti. Pertanto il Cliente riconosce e dà espressamente atto di conoscere le caratteristiche essenziali dell'Infrastruttura e di accettare il rischio relativo alla funzionalità del Servizio rispetto alle proprie necessità e aspettative.
- 3.7 TWT non sarà responsabile per l'eventuale revoca del nome a dominio Internet di 2° livello (se previsto dall'Offerta) da parte dell'Autorità competente, ovvero per limitazioni del Servizio (come ad esempio filtraggi degli indirizzi IP/Domini assegnati in caso di spamming, hacking, denial of service) in caso di uso improprio da parte del Cliente del dominio stesso e dei servizi ad esso correlati.

- 3.8 Fermo restando i punti sopra descritti, resta in ogni caso inteso che TWT non potrà essere ritenuta responsabile dell'utilizzo non conforme del Servizio da parte del Cliente. TWT non potrà infatti essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Cliente e/o a terzi, né dei danni diretti e/o indiretti causati a terzi dal Cliente stesso.
- 3.9 Relativamente ai servizi Cloud, nel caso di trasferimento dati dal Cliente al data center TWT, ove prevista la spedizione, in caso di smarrimento, furto o sottrazione dell'hardware, nel corso del trasporto, TWT non potrà essere tenuta responsabile per i danni indiretti che lo smarrimento del supporto potrà arrecare al Cliente. TWT risponderà limitatamente al valore del supporto fisico (Hardware). TWT Box garantisce la conservazione e gestione dei dati in territorio italiano e la conformità, per quanto di propria competenza, alle normative vigenti in materia di trattamento dei dati e privacy (ad es. GDPR).

#### Art. 4 Obblighi del Cliente

- 4.1 Quanto indicato nel presente punto integra l'art. 4 delle Condizioni Generali.
- 4.2 Il Cliente dichiara di possedere l'insieme delle conoscenze tecniche necessarie ad assicurare la corretta utilizzazione, amministrazione e gestione dell'Infrastruttura ed in ogni caso riconosce e prende atto che il trattamento di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli posto in essere nella suddetta Infrastruttura e la conseguente loro diffusione nella rete internet attraverso la medesima Infrastruttura sono eseguiti esclusivamente a suo rischio e sotto la sua responsabilità.
- 4.3 Il Cliente è consapevole che la rete internet non è controllata da TWT e che, per la particolare struttura della suddetta rete, nessuna entità pubblica o privata e neppure TWT è in grado di garantire e monitorare le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete e di controllare i contenuti delle informazioni che sono trasmesse mediante la propria rete. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata a TWT per la trasmissione o la ricezione di informazioni illegali di qualsiasi natura e specie.
- 4.4 Il Cliente assume l'onere di provvedere alla variazione periodica della password di accesso sia dell'amministratore sia degli utenti con una cadenza non superiore a 3 (tre) mesi.
- 4.5 Il Cliente dichiara di essere in regola con le licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati attraverso l'Infrastruttura assumendone i relativi costi.
- 4.6 Il Cliente prende atto che per l'attestazione di tutte le operazioni effettuate sull'Infrastruttura faranno fede esclusivamente i LOG di Accesso forniti da TWT e conservati per il periodo e con le modalità previste per Legge.
- 4.7 Resta inteso che il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile di ogni altra operazione effettuata per sé o per i terzi ovvero da questi direttamente, nella utilizzazione, amministrazione e gestione del Servizio acquistato e pertanto si impegna a manlevare e tenere indenne TWT da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, da chiunque avanzata al riguardo.
- 4.8 Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare TWT, sia in sede stragiudiziale che giudiziale, dalle rivendicazioni legali, dalle responsabilità, dalle perdite e dai danni pretesi da qualsiasi persona, sia fisica (ivi compreso il personale del Cliente) che giuridica, che siano ad essa rivolte a seguito di legittime rivendicazioni di violazioni di diritti o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo del Servizio. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità e si impegna ad informare TWT qualora tale azione dovesse essere intentata nei propri confronti.
- 4.9 Resta in ogni caso inteso che per quanto riguarda il servizio Cloud Backup on premise e quindi in caso di salvataggio dei dati da parte del Cliente su propria infrastruttura, considerando che TWT non effettua alcun trattamento sugli stessi, il Cliente resterà il solo responsabile del trattamento, della protezione, della conservazione di tali dati nonché delle misure di sicurezza applicate agli stessi.

#### Art. 5 Assistenza e Attività di Consulenza

- 5.1 Quanto indicato nel presente punto integra l'art. 11 delle Condizioni Generali.
- 5.2 L'assistenza tecnica è resa secondo le modalità ed in tempi indicati nell'Offerta. Eventuali richieste di intervento e/o di consulenza "personalizzati" e in ogni caso di richieste che comportino la comunicazione a TWT delle credenziali di accesso al Servizio (*login* e *password*) da parte del Cliente dovranno essere inoltrate a TWT, che in ogni caso si riserva di valutarne la fattibilità. In tali ipotesi con l'inoltro della richiesta di consulenza il Cliente autorizza TWT e/o aziende eventualmente dalla stessa incaricate ad effettuare l'intervento hardware/software richiesto e/o necessario. Resta inteso che per tutte le problematiche legate al produttore degli applicativi Microsoft non risolvibili direttamente da TWT, sarà cura della stessa aprire una relativa segnalazione che verrà presa in carico e risolta dal produttore nel minor tempo possibile.
- 5.3 Con l'invio della richiesta di consulenza di cui al punto precedente, il Cliente dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura e accetta ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi. Il Cliente si impegna a tal proposito a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/ informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati nell'Infrastruttura.
- 5.4 Il Cliente in ogni caso prende atto ed accetta che, in relazione a detto intervento, TWT assume obbligazioni di mezzi e non di risultato, sollevando altresì la medesima e/o aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patienti per o a causa dell'intervento di cui al precedente comma 5.2 quali, in via meramente esplicativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati nell'Infrastruttura, interruzione totale o parziale del Servizio.

#### Art. 6 Sospensione e Cessazione del Servizio

- 6.1 Fatte salve le ipotesi di sospensione del Servizio previste dalle Condizioni Generali, TWT a propria discrezione e senza che l'esercizio di tale facoltà possa essergli contestata come inadempimento o violazione di Contratto, si riserva la facoltà di sospendere il Servizio, nel caso in cui:



- il Cliente si trovi coinvolto, a qualsiasi titolo, in una qualsiasi controversia giudiziale o anche stragiudiziale di natura civile, penale o amministrativa e comunque nel caso in cui detta controversia abbia ad oggetto atti e comportamenti posti in essere attraverso il Servizio e/o l'infrastruttura;
  -
- 6.2 In qualsiasi caso di sospensione del Servizio imputabile al Cliente resta impregiudicata l'eventuale azione di TWT per il risarcimento del danno.
- 6.3 Durante la sospensione del Servizio, il Cliente non potrà avere accesso a dati e/o informazioni e/o contenuti dal medesimo immessi e/o trattati nell'Infrastruttura.
- 6.4 In tutti i casi di sospensione e successiva cessazione del Servizio i dati e/o le informazioni e/o i contenuti immessi e/o trattati dal Cliente nell'Infrastruttura saranno conservati per ulteriori 30 giorni esclusivamente a mero titolo di cortesia, senza che TWT ne assuma l'obbligo: sarà quindi esclusa qualsiasi sua responsabilità in caso di loro perdita o danneggiamento totale o parziale. Trascorso tale periodo senza che il servizio possa essere riattivato i dati e/o le informazioni e/o i contenuti immessi e/o trattati dal Cliente sull'Infrastruttura saranno definitivamente cancellati e non più recuperabili.
- 6.5 Il Cliente, a parziale deroga di quanto indicato al punto 13.11 delle Condizioni Generali, si impegna, ora per allora, a procurarsi tempestivamente prima della definitiva cessazione una copia di tali dati e/o informazioni e/o contenuti. In ogni caso, il Cliente solleva, ora per allora, TWT 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 nell'Infrastruttura.

#### Art. 7 Clausola Risolutiva Espressa

- 7.1 Ferme le cause di sospensione e risoluzione di cui alle Condizioni Generali, il Contratto sarà da considerarsi risolto per la parte relativa al Servizio di Virtualizzazione con effetto immediato, qualora il Cliente: (i) violi gli obblighi previsti negli artt. 4 e 10 delle presenti Condizioni Particolari così come le disposizioni previste in documenti cu essi facciano rinvio; (ii) compia, utilizzando il Servizio, qualsiasi attività illecita.
- 7.2 A far data dalla risoluzione del Contratto verificatasi nei casi previsti dal presente articolo, il Servizio viene disattivato e TWT avrà facoltà di addebitare al Cliente ogni eventuale ulteriore onere che la stessa abbia dovuto sopportare, restando in ogni caso salvo il suo diritto al risarcimento degli eventuali danni subiti e fermi gli obblighi di manleva a carico del Cliente.

#### Art. 8 Copyright e Licenze

- 8.1 Il Servizio e tutti i suoi componenti hardware e software sono di proprietà intera ed esclusiva di TWT e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti. Il Cliente non acquista nessun diritto o titolo al riguardo ed è tenuto all'utilizzo degli stessi soltanto per la fruizione del Servizio, per il periodo di vigenza contrattuale.
- 8.2 Il Cliente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle Licenze Software, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità dei licenzianti dei Software. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze Software, salvo se diversamente previsto nell'Offerta, intercorrono unicamente tra il Cliente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità di TWT e che l'accettazione delle Licenze Software costituisce condizione necessaria all'uso dei Software.
- 8.3 Il Cliente si impegna in ogni caso ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative Licenze Software, nella Proposta e nel presente Accordo Integrativo Cloud ed unicamente per fruire del Servizio. Ferma restando la generalità della riserva dei diritti di cui ai precedenti punti del presente articolo e quanto indicato da ciascuna Licenza Software, e in particolare quelle Open Source, è fatto espresso divieto al Cliente di:
- - 
  -
- 8.4 In aggiunta al presente Accordo Integrativo Cloud il Cliente finale potrà essere tenuto ad accettare ulteriori condizioni contrattuali al primo accesso per la configurazione del Servizio o per il download, l'installazione e l'utilizzo di programmi applicativi e/o del Software ("End User License Agreement" o EULA) che il Cliente finale dovrà rispettare. Il Cliente prende atto e accetta che l'EULA potrà essere concluso tra il Cliente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione in tal caso di qualsiasi responsabilità TWT e che l'accettazione dei termini e delle condizioni delle Licenze Software costituisce condizione necessaria per la fruizione del Servizio.
- 8.5 Nel caso di Licenze Software, indicate nell'Offerta e fornite dai Fornitori per il tramite di TWT, il Cliente dà atto di aver preso visione ed accettare le condizioni d'uso delle suddette licenze (pubblicate tramite [area link TWT condizioni d'uso, siti licenzianti, policy, manuali d'uso](#)). Il Cliente, anche in tali circostanze, potrà essere tenuto ad accettare ulteriori condizioni contrattuali (EULA) al primo accesso e/o fornite da TWT.
- 8.6 In caso di utilizzo di funzionalità installabili direttamente nei OS Windows senza alcun supporto terzo ma soggette a regole di licencing/pricing a volume (come ad es. Remote Desktop Services) TWT si riserva di addebitarne il costo dalla data di effettiva attivazione se non dichiarate in fase di implementazione o attivazione. TWT si riserva il diritto di censire tali funzionalità con strumenti che non comportano l'accesso diretto ai sistemi e ai dati.



## Allegato 3 – Limitazioni di responsabilità dei servizi SOLO VOCE e SOLO VOIP

### Sip-Trunk: limitazioni di responsabilità – SOLO VOCE

Con l'attivazione del servizio in modalità Sip-trunk, che prevede la rinuncia all'utilizzo degli apparati TWT ed alla relativa connessione della login diretta al server TWT, quest'ultima: (i) non potrà garantire la completa interoperabilità e compatibilità tra le apparecchiature del Cliente ed i propri sistemi; (ii) eventuali problematiche e malfunzionamenti derivanti da incompatibilità tra i sistemi non potranno essere oggetto di assistenza diretta da parte di TWT. Il Cliente dovrà altresì nel caso di installazione di propri centralini VoIP di: (i) controllare la connessione in ingresso; (ii) limitare l'accesso ad Internet alle sole apparecchiature "VoIP"; (iii) configurare e gestire gli apparati in modo corretto, operando con diligenza e competenze necessarie; (iv) implementare sistemi di strong authentication complessi e completi in grado di garantire la sicurezza dei sistemi. Il Cliente avrà inoltre la responsabilità della corretta gestione degli account e sarà l'unico responsabile di eventuali furti e/o clonazioni delle user che potranno generare frodi sul servizio erogato. Resta inteso che, quanto descritto ed accettato dal Cliente comporta una esclusione di responsabilità da parte di TWT sia con riferimento agli apparati di proprietà del Cliente e/o di terzi sia con riferimento all'utilizzo degli stessi, in tale ultimo caso sia con riferimento alle caratteristiche intrinseche degli apparati sia in relazione all'interoperabilità e compatibilità tra questi ed i sistemi di TWT.

### Sip-Trunk: limitazioni di responsabilità – SOLO VOIP - CONNECT

Con l'attivazione del servizio in modalità Sip-trunk, con login diretta al server TWT, quest'ultima: (i) non potrà garantire la completa interoperabilità e compatibilità tra le apparecchiature del Cliente ed i propri sistemi; (ii) eventuali problematiche e malfunzionamenti derivanti da incompatibilità tra i sistemi non potranno essere oggetto di assistenza diretta da parte di TWT. Si consiglia altresì nel caso di installazione di propri centralini VoIP di: (i) controllare la connessione in ingresso; (ii) limitare l'accesso ad Internet alle sole apparecchiature "VoIP"; (iii) configurare e gestire gli apparati in modo corretto, operando con diligenza e competenze necessarie; (iv) implementare sistemi di strong authentication complessi e completi in grado di garantire la sicurezza dei sistemi. Il Cliente avrà inoltre la responsabilità della corretta gestione degli account e sarà l'unico responsabile di eventuali furti e/o clonazioni delle user che potranno generare frodi sul servizio erogato. Si precisa che i parametri tecnici di configurazione del trunk-sip verranno pubblicati sulla sezione VoIP del MyTwt lo stesso giorno della portabilità della/e numerazione/i.

Resta inteso che, quanto descritto ed accettato dal Cliente comporta una esclusione di responsabilità da parte di TWT sia con riferimento agli apparati di proprietà del Cliente e/o di terzi sia con riferimento all'utilizzo degli stessi, in tale ultimo caso sia con riferimento alle caratteristiche intrinseche degli apparati sia in relazione all'interoperabilità e compatibilità tra questi ed i sistemi di TWT.