

ZeroCould

Soluzioni per comunicare

CONTRATTO PER FORNITURA SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONI

DATI ANAGRAFICI DEL CLIENTE		
NOME	COGNOME	
Nato a	Data di Nascita	
Residente		
Città	Prov.	Cap
Telefono	Cell.	e-mail
Documento d'identità	Tipo	Numero

Chiede di acquistare il seguente Pacchetto di servizi di Telecomunicazioni:

NOME DEL SERVIZIO/PRODOTTO	Costo mensile	NOTE
3 MEGA		
7 MEGA		
20 MEGA		
INTERNET PERSONALIZZATO		
IP STATICO		
ATTIVAZIONE STANDARD		
ATTIVAZIONE PERSONALIZZATA		
PORTABILITA' LINEA TELEFONICA		Numero telefonico:
ATTIVAZIONE LINEA TELEFONICA		
ROUTER WIFI STANDARD		
ROUTER WIFI PROFESSIONAL		
ADATTATORE TELEFONICO		

Luogo _____ Data _____ Firma del Cliente _____

TIPO DOCUMENTO DEL CLIENTE FOTOGRAFATO	
NOMINATIVO DEL PROCACCIATORE D'AFFARI	
OPERATORE CHE VERIFICA IL CONTRATTO	

ZeroCould

Soluzioni per comunicare

1. DESCRIZIONE

1. I Servizi di accesso veloce ad Internet tramite banda larga sono forniti mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio.
2. La ZeroCould non può garantire l'effettivo raggiungimento della velocità nominale.
3. I Servizi ZeroCould di banda larga prevedono delle scelte con banda minima configurata dall'apparato del Cliente fino all'Internet Gateway secondo quanto previsto nei diversi Pacchetti del Servizio sottoscritto.
4. La velocità di connessione massima può essere assicurata, fatta salva la precisazione di cui al punto precedente, solo per tutto ciò che sia raggiungibile con il collegamento a banda larga in senso stretto.
5. La velocità di accesso ai singoli siti può variare dall'affollamento della rete.

2. PACCHETTI DI SERVIZIO ZEROCOULD DI BANDA LARGA E PAGAMENTI

1. Tutti i servizi prevedono la connettività a banda larga con Protocolli PPP Over ATM o PPP Over Ethernet.
2. La fatturazione e il pagamento del servizio sono trimestrali anticipati dalla data di attivazione del servizio.
3. L'inizio della fatturazione è prevista nelle seguenti modalità: Il Tecnico con la consegna della scheda di attivazione del servizio da conferma dell'avvenuta installazione, del regolare funzionamento del servizio e della relativa accettazione del Cliente.
4. **Modalità di Pagamento:** Il pagamento dei servizi o del materiale venduto avviene esclusivamente con: assegno bancario, bonifico bancario, Bancomat (presso gli uffici ZeroCould), Carta di Credito online attraverso l'area riservata del cliente, bonifico bancario, addebito su conto corrente del cliente con sistema SEPA (SDD) ex RID.
5. I costi riguardanti i contributi di attivazione saranno fatturati nella prima fattura utile.

3. COPERTURA GEOGRAFICA

ZeroCould al ricevimento dell'ordine del Cliente, provvederà a verificare l'effettiva attivabilità del servizio e ne darà pronta informazione al Cliente. Qualora il servizio sia attivabile, l'ordine si intenderà accettato.

4. PREREQUISITI PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La possibilità di attivare il servizio non è garantita. In tutti i casi ZeroCould si riserva di verificare l'effettiva attivabilità della connessione a banda larga e di darne sollecita informativa al Cliente. ZeroCould non garantisce i tempi di attivazione della connessione a banda larga; comunque i tempi medi di attivazione non superano i 30 giorni. L'accesso ai servizi telematici è limitato e consentito ai soli utenti che si impegnano a osservare le condizioni derivanti dal presente modulo e dalle condizioni generali del contratto.

TUTTI I PREZZI INDICATI NEL CONTRATTO SONO COMPRESIVI DI I.V.A. AL 22%

TIPOLOGIA SERVIZIO	DOWNLOAD FINO A Mbit/sec	UPLOAD FINO A Mbit/sec	BANDA MINIMA GARANTITA Mbit/sec
3 MEGA	3	0,5	0,5
7 MEGA	7	1	0,5
20 MEGA	20	1	0,5
Internet personalizzato			

1. OGGETTO DEL CONTRATTO: **1.1** ZeroCould S.r.l. (di seguito "ZeroCould") fornirà al Cliente (di seguito "Cliente") un servizio di trasmissione dati (di seguito il "Servizio"), meglio specificato nella "Descrizione del Servizio" e nella relativa Scheda Tecnica di Adesione al Servizio allegati alle presenti Condizioni Generali, che unitamente a tutti gli altri allegati, costituiscono il presente contratto (di seguito "Contratto") di fornitura del Servizio. **1.2** ZeroCould fornirà il Servizio al Cliente in conformità alle prescrizioni contenute nelle Delibere della Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ed alla normativa nazionale, comunitaria ed internazionale.

2. RAPPORTO CONTRATTUALE CLIENTE – ZEROCOULD: Le presenti Condizioni Generali saranno applicabili al rapporto contrattuale instaurato tra il Cliente e ZeroCould unitamente alle condizioni tecnico/economiche di erogazione del Servizio contenute nella Descrizione del Servizio e nella Scheda Tecnica di Adesione al Servizio.

3. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO: **3.1** Il contratto si perfeziona nel momento in cui ZeroCould attiva il Servizio. Laddove non sia diversamente concordato per iscritto tra le Parti, il Servizio verrà erogato collegando l'infrastruttura agli apparati installati dati in comodato d'uso al Cliente. **3.2** Le specifiche modalità di prestazione del Servizio e le correlate caratteristiche sono contenute nella Scheda Tecnica di Adesione al Servizio. **3.3** Resta inteso che sarà responsabilità del Cliente assicurare l'interoperabilità tra i suoi apparati e l'interfaccia dell'infrastruttura di rete, a meno che tali apparati non siano stati forniti (in comodato, noleggio o vendita) da ZeroCould. **3.4** Il Servizio di accesso veloce ad Internet tramite banda larga è fornita mediante l'utilizzo di frequenze in banda condivisa e senza protezione dalle interferenze, pertanto non può essere offerta garanzia sulla qualità del servizio. Nel caso di pacchetti di Servizio che prevedono banda minima statisticamente garantita, ZeroCould non potrà essere considerata responsabile nel caso in cui tali valori di banda non siano raggiunti per cause non dipendenti dalla propria responsabilità. Il Cliente sottoscrivendo tale contratto, espressamente dichiara di non avere nulla a pretendere da ZeroCould nell'ipotesi di disservizi dipendenti da cause di forza maggiore. **3.5** L'accesso al servizio sarà possibile tutti i giorni dalle ore 00:00 alle ore 24:00, fatte salve le sospensioni necessarie per la manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria delle apparecchiature eroganti i servizi telematici. La ZeroCould garantisce il ripristino del servizio entro 48 ore dalla cessazione della causa di sospensione, fatto salvo casi di forza maggiore causati da eventi meteorologici-sismici, socio-politici o dovuti ad atti vandalici. Il Cliente accetta che ZeroCould possa sospendere la fornitura del Servizio per garantire gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria senza che ciò abbia alcun effetto sulla durata del Contratto.

4. FACOLTÀ DI SUBAFFIDAMENTO: Ferma restando la responsabilità diretta di ZeroCould nei confronti del Cliente per lo svolgimento delle prestazioni previste dal Contratto, resta inteso che ZeroCould potrà avvalersi di Terze aziende da essa selezionate per la gestione della rete, per la manutenzione, per interventi tecnici ed ulteriori installazioni, sia per ulteriori servizi connessi alla rete internet, provvedendo in tal caso a tutti gli adempimenti previsti dalle normative vigenti.

5. VARIAZIONI DEL SERVIZIO RELATIVO ALLA RETE DEL CLIENTE: **5.1** ZeroCould si riserva il diritto di modificare le caratteristiche del Servizio ovvero di alcune componenti dello stesso, informando tempestivamente e per iscritto il Cliente. **5.2** Il Cliente si impegna a concordare preventivamente con ZeroCould qualsiasi variazione afferente alla propria rete che possa avere impatto - direttamente o indirettamente - sul Servizio.

6. APPARATI E CORRELATA INSTALLAZIONE: **6.1.** Alcune delle offerte commerciali regolate dal presente contratto, prevedono la possibilità per il Cliente di ottenere gli apparati in comodato d'uso per tutta la durata del presente contratto. In tale caso il Cliente è tenuto a custodire ed a conservare i beni oggetto del comodato con la diligenza del buon padre di famiglia e a servirsene solo per l'uso specifico oggetto del presente contratto. ZeroCould non avrà nessuna responsabilità in ordine al funzionamento o a eventuali difetti degli apparati concessi in comodato, obbligandosi solo alla sostituzione dell'apparecchio che risultasse difettoso e nei casi in cui il malfunzionamento fosse da addebitare a difetto di fabbricazione. L'eventuale guasto o rottura dovuta a cause imputabili al Cliente, a terzi o anche a forza maggiore o caso fortuito, resterà a carico del Cliente. Il Cliente si obbliga a restituire a ZeroCould l'apparato alla scadenza del presente contratto, in buono stato e funzionante come gli era stato affidato al momento della stipula del contratto salvo il normale uso. E' facoltà di ZeroCould nel caso in cui l'apparato non sia restituito in buono stato salvo il normale uso, richiedere al Cliente il risarcimento dei danni. Il Cliente verrà ritenuto responsabile nei confronti di ZeroCould nei casi in cui l'apparato non viene riconsegnato a ZeroCould a fine periodo contrattuale. **6.2** Nel caso in cui le caratteristiche del Servizio, così come specificate nella Descrizione del Servizio e nelle Schede Tecniche di Adesione al Servizio, ovvero la sottoscrizione di specifici contratti, comportino l'installazione da parte di ZeroCould di apparati, software, attrezzature, sarà cura del Cliente attrezzare in maniera appropriata i locali idonei ad ospitarli o gli apparati con essi interagenti, sulla base delle indicazioni e delle specifiche tecniche fornite, in via preventiva da ZeroCould. Il riconoscimento dell'idoneità dei locali dovrà essere effettuato prima della stipula del presente contratto. Il Cliente pertanto provvederà a proprie spese e sotto la sua esclusiva responsabilità, ad eseguire tutti i necessari lavori di condizionamento elettrico, ambientale e meccanico. **6.3** Il contratto prevede altresì la possibilità di acquistare tutti gli apparati necessari per la connessione con pagamento anche rateale. In tal caso si applicheranno le norme della vendita con riserva di proprietà (artt. 1513 e seguenti del C.C.) che prevedono tra l'altro, che il cliente diventerà proprietario degli apparati solo con il pagamento dell'ultima rata, assumendosi in ogni caso i rischi, di cui ai commi precedenti, dal momento della consegna.

7. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE E LICENZE D'USO: Laddove sia inclusa nel Servizio la fornitura di software, di pacchetti e/o supporti informatici, di programmi applicativi e di ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso), nonché i contenuti dei canali tematici, i correlati diritti di proprietà intellettuale, resteranno di esclusiva titolarità di ZeroCould ovvero dei suoi subfornitori. Il Cliente non potrà (a patto di esplicita autorizzazione da parte di ZeroCould): - riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplichino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, di pacchetti e/o supporti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso e dei canali tematici; - cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi; - consentire l'utilizzo da parte di terzi.

8. VARIAZIONI E COMUNICAZIONI: **8.1** ZeroCould, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, potrà, previa comunicazione al Cliente, aggiornare i corrispettivi per i Servizi nonché variare le presenti Condizioni Generali. **8.2** Le comunicazioni di ZeroCould al Cliente saranno effettuate per iscritto congiuntamente alle fatture. Esse potranno essere altresì effettuate attraverso comunicazione scritta separata, ovvero via telefax, o mediante documento informatico (via e-mail posta elettronica) e si intenderanno conosciute se inviate all'ultimo indirizzo o numero di telefax reso noto dal Cliente. **8.3** Se l'ipotesi prevista al punto 8.1 comporterà un aumento del prezzo dei Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, ZeroCould provvederà a comunicarlo al Cliente almeno 60 giorni prima dell'efficacia dell'aumento. In questo caso il Cliente potrà recedere dal Contratto con le modalità e nei termini stabiliti nelle presenti Condizioni Generali. In mancanza, le variazioni si intenderanno accettate dal Cliente. **8.4** Qualsiasi intervento relativo al funzionamento dei Servizi dovrà essere eseguito esclusivamente da ZeroCould o da terzi da essa incaricati, muniti di apposita documentazione di riconoscimento. **8.5** Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare a ZeroCould ogni variazione dei propri dati identificativi ed in particolar modo quelli necessari per la fatturazione.

9. ONERI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE: Il Cliente si obbliga a: - consentire l'accesso a ZeroCould, ovvero a Società da questa incaricate, ai suoi siti, mettendo contestualmente a disposizione tutte le informazioni e o attrezzature che risultino indispensabili al fine di consentire il corretto adempimento delle prestazioni contrattuali; - non intervenire o manomettere, direttamente ovvero mediante terzi, le apparecchiature, il software e più in generale qualsivoglia prodotto messogli a disposizione da ZeroCould; - segnalare i rischi specifici (legge 626/94 e successive) che potrebbero causare danni a personale ZeroCould ovvero a società da questa incaricate, che provvederanno all'installazione degli apparati presso il Cliente; - non divulgare a terzi password, login o qualsiasi altra tipologia di chiavi d'accesso; - assumersi ogni responsabilità derivante dall'utilizzo dello spazio disco sull'area utenti del Web server messo a disposizione da ZeroCould (se previsto), in particolare relativamente alle eventuali pretese avanzate a qualunque titolo da terzi; - nel caso di recesso antecedente alla data di attivazione del Servizio, a corrispondere comunque a ZeroCould i costi fino a quel momento sostenuti da quest'ultima per l'attivazione del Servizio stesso.

10. INDIRIZZI IP: **10.1** Ove previsto nel Servizio, ZeroCould potrà richiedere all'Autorità competente per conto del Cliente, l'assegnazione di uno o più indirizzi IP. Resta inteso che ZeroCould non sarà ritenuta responsabile per l'eventuale mancato accoglimento delle predette richieste. **10.2** ZeroCould rimarrà comunque titolare degli indirizzi IP ottenuti e potrà riassegnare gli stessi, laddove il Cliente non li utilizzi, ovvero sia cessato il rapporto contrattuale.

11. CORRISPETTIVI - FATTURAZIONE - PAGAMENTI: **11.1** Il contributo di attivazione, comprensivo delle prime tre mensilità, dovrà essere corrisposto al momento dell'attivazione del servizio e precisamente entro la data di scadenza prevista nella prima fattura di attivazione, mediante il sistema di pagamento scelto nel contratto. Il pagamento dei canoni Trimestrali successivi dovrà effettuarsi trimestralmente entro la data di scadenza del periodo precedente, pena la sospensione del servizio fino alla data di avvenuto pagamento. Il Cliente corrisponderà a ZeroCould il corrispettivo riferito ai prezzi ed ai canoni per i Servizi forniti secondo quanto definito nei Pacchetti d'offerta. **11.2** Le fatture di ZeroCould saranno emesse secondo la frequenza indicata nella Richiesta di Prestazione del Servizio e il pagamento dovrà essere effettuato secondo le modalità e nei termini definiti in fattura. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA e le eventuali tasse e imposte dovute. **11.3** Il pagamento delle fatture emesse da ZeroCould dovrà essere effettuato per l'intero importo. **11.4** Il Cliente potrà attivare, in caso di contestazione del corrispettivo fatturato, la procedura di reclamo prevista dal successivo articolo 12. L'invio del reclamo non sospende l'obbligo di pagamento della fattura contestata. **11.5** In ogni caso di ritardo nei pagamenti sarà addebitata al Cliente, senza necessità di intimazione o messa in mora, un'indennità di mora corrispondente ad una penale pari: al 3% dell'importo indicato in fattura, per i pagamenti effettuati dal 1° al 15° giorno solare successivo alla data di scadenza; al 5% dell'importo indicato in fattura, per i pagamenti effettuati dal 16° al 30° giorno solare successivo alla data di scadenza. L'ammontare dell'indennità di mora applicata sarà dettagliato da ZeroCould nelle fatture inviate successivamente al Cliente. **11.6** ZeroCould si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere la fornitura dei Servizi e di recedere dal contratto in caso di ritardo dei pagamenti da parte del Cliente. In caso di ritardo di pagamenti superiore a 30 giorni dalla sospensione dei Servizi, ZeroCould si riserva la facoltà di recedere dal Contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile. **11.7** Salvo diverse indicazioni le fatture saranno emesse con scadenza a 15 GG

12. SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI - RECLAMI SULLA FATTURAZIONE - RICHIESTE DI RIMBORSO: **12.1** Allo scopo di agevolare i Clienti nelle loro comunicazioni, segnalazioni per difetti di funzionamento nell'erogazione e nella fruizione dei Servizi, richieste di chiarimenti, suggerimenti, ZeroCould rende disponibile il proprio Servizio Assistenza Clienti (Customer Care), i cui riferimenti sono indicati sul sito, che è parte integrante del presente contratto. **12.2** Eventuali reclami anche relativi alla fatturazione, dovranno comunque essere comunicati a ZeroCould - Servizio Assistenza Clienti, per posta, mediante raccomandata A/R. (ZeroCould S.r.l., Civita di Bagno, Via dei Peschi n.5, 67100 L'Aquila). I reclami relativi alla fatturazione dovranno pervenire a ZeroCould entro 45 giorni dalla data di emissione della fattura. **12.3** ZeroCould fornirà, nel più breve tempo possibile, un riscontro al Cliente e si impegna comunque a dare una risposta scritta entro massimo 45 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, evidenziando l'esito degli accertamenti e di eventuali azioni correttive. Qualora la verifica e la risoluzione dei reclami pervenuti presenti particolare complessità, ZeroCould entro il termine predetto, informerà comunque il Cliente comunicando i tempi necessari per la risposta. **12.4** Per i reclami relativi ai difetti di funzionamento che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi qualora non risolti entro 45 giorni dalla comunicazione, il Cliente potrà recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi a ZeroCould con lettera raccomandata A/R (ZeroCould S.r.l., Civita di Bagno Via dei Peschi n.5 67100 L'Aquila) e con effetto immediato dalla data di ricevimento della disdetta da parte di ZeroCould. **12.5** Per i reclami relativi alla fatturazione ZeroCould, ove accerti la fondatezza del reclamo, provvederà alla restituzione degli importi già corrisposti dal Cliente mediante accredito sulla fattura immediatamente successiva o, su specifica richiesta del Cliente, direttamente a quest'ultimo comunque entro 60 giorni dalla data di risoluzione del contratto. **12.6** Qualora il Cliente reputi l'esito del reclamo o della richiesta del rimborso insoddisfacente, potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da ZeroCould ed eventualmente esperire la procedura di conciliazione prevista dalle presenti Condizioni Generali.

12.7 Eccetto che per gli obblighi di pagamento del Cliente in virtù di questo contratto, nessuna delle parti sarà responsabile dei danni diretti per un importo superiore alla somma complessiva dei pagamenti fatti dal Cliente a ZeroCould durante i sei (6) mesi immediatamente precedenti l'evento per cui viene chiesto il risarcimento. Fatta salva la precedente disposizione, ZeroCould non risponderà delle perdite o danni derivanti dalla: **(i)** consegna, installazione, manutenzione, funzionamento o uso di un Account, delle Apparecchiature o del Servizio; **(ii)** qualsiasi atto o omissione da parte del Cliente o dei tecnici da lui incaricati, o di qualunque altra entità che fornisca Apparecchiature, prodotti o servizi al Cliente; **(iii)** dei danni a persone o proprietà dovuti alla perdita di dati memorizzati, trasmessi o registrati derivanti dal Servizio o dalle Apparecchiature, anche se ZeroCould è stata informata della possibilità di tali danni. In nessun caso le parti risponderanno dei risarcimenti esemplari e dei danni indiretti, casuali, punitivi o di altri danni emergenti, indipendentemente dal fatto che siano o non siano prevedibili, inclusi, ma senza alcun limite, i danni per la perdita di dati o profitti, emergenti o in relazione a questo Contratto anche se precedentemente informate della possibilità di tale responsabilità. **12.8** Il Cliente accetta di difendere, risarcire e mantenere indenne ZeroCould da richieste di risarcimento, perdite e danni, inclusi gli onorari degli avvocati, in relazione ad ogni violazione di questo Contratto da parte del Cliente o degli utenti autorizzati all'impiego del servizio da parte del Cliente stesso, in relazione alla progettazione, creazione, pubblicazione, trasmissione, fornitura o uso di messaggi, informazioni, presentazioni, programmi, tecnologie o altro materiale in Internet da parte del Cliente o degli utenti autorizzati dal Cliente, incluse, ma senza alcun limite, le inosservanze da parte del Cliente o degli utenti autorizzati dal Cliente dei divieti indicati in questo Contratto.

13. DURATA – RECESSO: **13.1** Fatto salvo quanto disposto dalle eventuali Offerte speciali, il Contratto avrà una durata di 12 mesi dalla data di attivazione del Servizio da parte di ZeroCould e, alla scadenza, si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori 12 (dodici) mesi alle stesse condizioni vigenti nel momento del rinnovo. **13.2** Entrambe le parti potranno recedere dal Contratto con disdetta scritta da inviarsi con lettera raccomandata A/R (ZeroCould S.r.l., Civita di Bagno, Via dei Peschi n.5, 67100 L'Aquila) con preavviso di 30 giorni, salvo restando l'obbligo del Cliente di corrispondere a ZeroCould gli importi dovuti per l'utilizzo del Servizio fino al momento del recesso e tutti i costi sostenuti da ZeroCould fino alla originale scadenza del contratto e provvedere alla restituzione delle eventuali apparecchiature fornite in comodato da ZeroCould. **13.3** Qualora il cliente abbia optato per le offerte speciali di 48 mesi che prevedono l'installazione a titolo gratuito, il contratto avrà durata di 48 mesi dalla data di attivazione del Servizio da parte di ZeroCould. Alla scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per ulteriori 12 (dodici) mesi. Il Cliente, in tale ipotesi, per recedere dal Contratto dovrà comunque inviare raccomandata A/R almeno 30 gg prima della ricezione della fattura. **13.4** Entro e non oltre 30 gg dalla cessazione del Contratto, il Cliente restituirà a sue spese i beni detenuti in comodato secondo le modalità indicate da ZeroCould. Qualora il Cliente non restituisca i beni detenuti in comodato entro 30 giorni dalla cessazione del Contratto, gli verrà addebitato l'importo massimo di Euro 250,00 a titolo di penale, che verrà progressivamente diminuito di € 10,00 per ogni mese di connessione, fino a concorrenza di € 60,00 che rappresentano la penale minima che il cliente dovrà pagare, in caso di mancata restituzione dei beni detenuti in comodato.

14. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA. ZeroCould potrà risolvere il presente Contratto con effetto immediato, ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile, con comunicazione scritta da inviarsi a mezzo di raccomandata A/R., nei seguenti casi in cui: il Cliente ceda in tutto o in parte il Contratto; il Cliente sia assoggettato a procedure esecutive, procedure di fallimento, di amministrazione controllata o altre procedure concorsuali o divenga in ogni caso insolvente; il Cliente cessi per qualsiasi causa la sua attività imprenditoriale e/o professionale; il Cliente utilizzi apparecchiature collegate alla rete prive di omologazione o autorizzazione; il Cliente non abbia effettuato il pagamento delle fatture e il Cliente abbia fatto o consentito un uso improprio dei Servizi o comunque contrario alle norme di legge.

15. LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ: **15.1** ZeroCould, salvo quanto previsto dall'articolo 1229 C.C., non sarà responsabile verso il Cliente e/o terzi per guasti, ritardi, cattivo funzionamento, sospensioni e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: caso fortuito o forza maggiore; manomissione, atti vandalici o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature necessarie per la fornitura del Servizio, effettuati da parte del Cliente o da parte di terzi non autorizzati da ZeroCould; errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente; inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzioni incendi e infortunistica); cattivo funzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente; interruzione totale o parziale del Servizio per necessità di modifiche e/o manutenzioni; interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale fornito da altro operatore di telecomunicazioni. **15.2** ZeroCould non sarà responsabile verso il Cliente, soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o terzi per danni diretti, indiretti o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a forza maggiore o a caso fortuito. **15.3** Il Cliente dovrà informare tempestivamente ZeroCould circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, dei quali il Cliente venisse a conoscenza, nonché di ogni sospensione e/o interruzione totale o parziale, dei Servizi di accesso locale forniti da altro operatore di telecomunicazioni. Il Cliente sarà responsabile dei danni diretti o indiretti che ZeroCould dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione. **15.4** Il Cliente è responsabile nei casi di utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, di manomissioni o interventi sulle modalità di effettuazione del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte di terzi non autorizzati da ZeroCould e circa il contenuto e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio. Pertanto il Cliente terrà indenne ZeroCould da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo da terzi nei confronti di ZeroCould. Il Cliente sarà quindi responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, ZeroCould potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso il Servizio qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge. **15.5** Il Cliente accetta di manlevare sostanzialmente e processualmente e tenere indenne da ogni perdita, danno, responsabilità, costo, spese, incluse anche le spese legali la ZeroCould e le società sue collegate e controllate, i titolari, i dirigenti e gli impiegati nei confronti di qualsiasi rivendicazione avanzata da terzi a causa dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, della violazione delle presenti Condizioni Generali del Servizio, o dell'utilizzo del Servizio da parte di terzi attraverso il computer del Cliente, nonché per la violazione di qualsiasi diritto di proprietà intellettuale o di altri diritti altrui.

16. USO IMPROPRIO DEL SERVIZIO: **16.1** Il Cliente non utilizzerà e adotterà ogni cautela affinché soggetti terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti o che violino le leggi ed i

regolamenti vigenti o siano contrari all'ordine pubblico. Pertanto a titolo esemplificativo, non effettuerà, né consentirà ad altri di effettuare, l'invio di e-mail non richieste che provochino lamentele da parte degli utenti che le ricevono, l'invio di e-mail bomb (l'invio di elevato numero di e-mail non sollecitate e non richieste ai singoli indirizzi e-mail), la realizzazione di tentativi non autorizzati, andati a buon fine o meno, per accedere ad eventuali indirizzi o risorse di computer non appartenenti all'utente (Spoofing), l'ottenimento o il tentativo di ottenimento di servizi mediante qualunque mezzo o dispositivo. **16.2** Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo dei Servizi a soggetti da lui non espressamente autorizzati e comunque di non consentire a terzi di utilizzare i Servizi ai fini di cui sopra. In ogni caso l'utente dichiara con la firma del presente contratto di essere l'unico responsabile dell'utilizzo che sarà fatto della rete internet messa a sua disposizione dalla ZeroCould, mallevando quest'ultima da ogni responsabilità. L'utente si impegna: **a)** non cedere ad alcun titolo a terzi l'accesso ai servizi telematici ottenuto dalla ZeroCould; **b)** non utilizzare i servizi telematici per finalità in contrasto con il carattere di pubblica utilità e di interesse collettivo secondo i principi e le modalità indicate, anche in futuro, dalla ZeroCould; **c)** non intraprendere alcuna attività in contrasto con le vigenti leggi, compresa la distribuzione di software non di pubblico dominio e la segnalazione di username o password di servizi privati, e con ogni normativa di legge europea ed internazionale. **16.3** Alla documentazione della modalità di funzionamento, sicurezza, affidabilità, copertura del segnale, qualora richiesto. È fatto comunque divieto all'utente di: **a)** conseguire accesso non autorizzato alle risorse connesse alla ZeroCould; **b)** influenzare negativamente la regolare operatività della ZeroCould; **c)** pregiudicare ad altri utenti l'utilizzabilità e le prestazioni del servizio fornito dalla ZeroCould; **d)** alterare l'integrità di informazioni contenute su altri computer o attrezzature informatiche a supporto dei servizi della ZeroCould; **e)** violare la riservatezza di altri utenti; **f)** provocare trasferimenti non autorizzati di informazioni (software, basi di dati, ecc.); **g)** agire in violazione delle norme sul copyright; **h)** agire in violazione delle norme a tutela dell'ordine pubblico e del buon costume. L'inosservanza delle disposizioni del presente modulo nonché delle condizioni generali di contratto allegate, comporta l'immediata esclusione dell'utente dall'utilizzo dei servizi telematici offerti dalla ZeroCould con la cancellazione d'ufficio.

17. FORZA MAGGIORE: Ai sensi delle presenti Condizioni Generali, il concetto di forza maggiore include ogni fatto, impreveduto ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque al di fuori della sfera di controllo di ZeroCould, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che determini il mancato totale o parziale adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto.

18. PROCEDURA DI CONCILIAZIONE: In caso di controversia tra ZeroCould ed il Cliente varranno le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stesse stabilite dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. In particolare, non potrà proporsi ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 giorni dalla proposizione dell'istanza alla suddetta Autorità. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione.

19. RISERVATEZZA: **19.1** ZeroCould ed il Cliente si impegnano, per le informazioni che saranno di volta in volta definite come "confidenziali" ad utilizzarle esclusivamente per consentire l'esatto adempimento del presente Contratto, rivelarle a terzi unicamente a seguito di preventivo consenso scritto dell'altra parte, garantire che ai terzi ai quali dovessero essere rivelate sottoscrivano apposito accordo di riservatezza nei termini del presente articolo. **19.2** Quanto previsto nel comma che precede non troverà applicazione rispetto a qualsiasi informazione confidenziale che: sia o non sia divenuta di dominio pubblico per un motivo diverso dalla violazione delle disposizioni del comma che precede, sia o non sia stata autonomamente appresa, sia rivelata per obblighi di legge o per ordine di competente Autorità Giudiziaria o competente Autorità Regolamentare. **19.3** L'accesso al Servizio è consentito (quando è prevista l'assegnazione di un indirizzo IP dinamico) mediante un codice identificativo cliente (Username) ed una parola chiave (Password). L'Utente prende atto ed accetta l'esistenza del registro dei collegamenti (log) mantenuto da ZeroCould e quest'ultima adotta le misure tecniche ed organizzative necessarie a garantire la riservatezza di tale registro. Il registro dei collegamenti potrà essere esibito solo all'Autorità Giudiziaria, dietro esplicita richiesta.

20. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL DLGS 196/03: **20.1** In relazione ai dati personali del Cliente, titolare del trattamento è ZeroCould S.r.l., Civita di Bagno, Via dei Peschi n. 5, 67042 L'Aquila. Ai sensi dell'articolo 13 del DLGS 196/03, ZeroCould S.r.l. informa il Cliente che il trattamento: **a)** avverrà al solo fine di identificare il Cliente, verificarne la solvibilità (anche mediante l'invio dei suoi dati, ivi inclusi i dati anagrafici ed il numero di carta di credito, a società specializzate nell'acquisire informazioni precontrattuali e di tipo finanziario, il cui elenco aggiornato è disponibile presso la sede di ZeroCould), procedere alla fatturazione, ed in generale a concludere ed eseguire il contratto, o per ottemperare ad obblighi previsti per legge, regolamento o normativa comunitaria, fatto salvo quanto previsto al successivo punto b); **b)** non comporterà alcuna comunicazione a terzi dei dati oggetto del trattamento, fatta eccezione per i casi per i quali: - il DLGS 196/03 ammetta la comunicazione senza il consenso dell'interessato; - il Cliente abbia prestato il proprio consenso; **c)** avverrà con l'ausilio di strumenti informatici e telematici e di archivi cartacei, idonei a garantire la massima sicurezza e riservatezza dei dati del Cliente; **d)** sarà effettuato da ZeroCould direttamente o mediante società specializzate nell'area della Customer service, smistamento e recapito postale, di istituti bancari e finanziari, di società di recupero crediti, ciascuna nominata responsabile per la fase del trattamento di propria spettanza. **20.2** L'elenco aggiornato dei responsabili e delle rispettive competenze è a disposizione del Cliente. Il Cliente potrà esercitare, direttamente o mediante delega o procura a persone fisiche o ad associazioni, i diritti elencati nell'articolo 17 del DLGS 196/03, contattando il Servizio Clienti di ZeroCould S.r.l. In particolare, il Cliente ha, tra gli altri, il diritto: **a)** di essere informato sulle finalità e modalità del trattamento svolto sui propri dati personali, nonché sul nome, la denominazione o la ragione sociale e il domicilio, a residenza o la sede dei responsabili di tale trattamento; **b)** di ottenere senza ritardo: o la conferma dell'esistenza di un trattamento sui propri dati personali, la comunicazione di tali dati e della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; o la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché l'aggiornamento, a rettificazione ovvero, qualora abbia interesse, l'integrazione dei dati; **c)** di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano. Ove non risultasse confermata l'esistenza di dati che riguardano il richiedente, sarà diritto di ZeroCould un rimborso spese, non superiore ai costi effettivamente sopportati.

ZeroCould

Soluzioni per comunicare

21. DISPOSIZIONI VARIE: 21.1 Le presenti disposizioni sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura dei Servizi. Nel caso in cui una o più disposizioni contenute nel Contratto fossero ritenute dall'Autorità Giudiziaria, o da altra autorità competente, invalide, nulle, o comunque inefficaci, le rimanenti disposizioni del Contratto resteranno in vigore, valide ed efficaci. **21.2** Ogni modifica e/o integrazione del presente Contratto dovrà essere effettuata in forma scritta.

22. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE: Il presente Contratto è regolato, e deve essere interpretato, secondo la legge italiana. ZeroCould ed il Cliente convengono, di comune accordo, di devolvere qualsivoglia eventuale controversia in sede giurisdizionale alla competenza del Foro di L'Aquila.

Luogo _____ Data _____ Firma del Cliente _____

Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Sottoscritto dichiara di aver preso visione e di accettare espressamente le seguenti clausole contrattuali: art. 1 (oggetto del contratto); art. 2. (rapporto contrattuale cliente - ZeroCould); art. 3. (modalità di erogazione del servizio); art. 4. (facoltà di subaffidamento); art. 5. (variazioni del servizio relative alla rete del cliente); art. 6. (apparati e correlata installazione); art. 7. (diritti di proprietà intellettuale e licenze d'uso); art. 8.(variazioni e comunicazioni); art. 9. (oneri e responsabilità del cliente); art. 10. (indirizzi ip); art. 11. (corrispettivi-fatturazione-pagamenti); art. 12. (servizio assistenza clienti-reclami sulla fatturazione-ricieste di rimborso); art. 13.(durata-recesso); art. 14. (clausola risolutiva espressa); art. 15. (limitazioni di responsabilità); art. 16. (uso improprio del servizio); art. 17. (forza maggiore); art. 18.(procedura di conciliazione); art. 19.(riservatezza); art. 20.(trattamento dei dati personali ai sensi del d.lgs. 196/03); art. 21. (disposizioni varie); art. 22. (legge applicabile e foro competente). Qualora il Cliente sia un consumatore (come definito dall'art 1469 bis c.c.) le eventuali clausole in contrasto con quanto sancito dagli artt. 1469 bis e seguenti del codice civile e/o altre disposizioni di legge a tutela del consumatore si intendono automaticamente modificate a favore del consumatore stesso. Le predette modifiche non alterano la rimanente struttura contrattuale.

Luogo _____ Data _____ Firma del Cliente _____

INFORMAZIONI E RICHIESTA DI CONSENSO IN BASE ALLA LEGGE 196/03

Con l'entrata in vigore della legge 196/03 ("Disposizioni per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"), la ZeroCould, responsabile della gestione della Rete TLC, è tenuta, in qualità di "titolare" del trattamento, a fornire alcune informazioni riguardanti l'utilizzo dei dati personali conferiti al momento della sottoscrizione del contratto per l'accesso ai servizi forniti. La ZeroCould assicura che: il trattamento dei dati conferiti è improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza; il conferimento dei dati è finalizzato esclusivamente all'esecuzione ed alla gestione del rapporto di servizio, nel rispetto delle modalità descritte nel presente modulo e nel Regolamento; il trattamento dei dati avviene su base cartacea e mediante strumenti informatici, secondo logiche strettamente correlate alle finalità sopradescritte, e comunque in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati; all'utente è garantita la possibilità di esercitare i diritti di accedere in qualunque momento ai suoi dati per accertarne la veridicità; i dati conferiti vengono di norma utilizzati ad esclusivo uso interno. L'utente, presa visione dell'informativa che precede, presta il consenso al trattamento dei dati personali inseriti nel presente modulo e per quelli relativi all'utilizzazione del servizio come descritto nell'informativa.

Luogo _____ Data _____ Firma del Cliente _____