

## CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO TIM ComUnica

### Art. 1 Definizioni

Agli effetti delle presenti Condizioni Generali e della Proposta di Attivazione del Servizio si intende per:

- **“Apparato”**: prodotto necessario per il corretto funzionamento del Servizio (come ad esempio: server, personal computer, fax, stampanti e videocamere) e fornito da TIM in comodato, noleggio e/o vendita in base a quanto eventualmente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale;
- **“Canale VoIP”**: capacità di effettuare una comunicazione fonia bidirezionale su una Linea VoIP;
- **“Chiavi di Accesso”** o **“Credenziali di Accesso”**: la coppia del codice di identificazione cliente (user-id) e parola chiave (password) eventualmente fornita da TIM per accedere e/o installare specifiche funzionalità o componenti del Servizio o accedere al Portale messo a disposizione da TIM;
- **“Ciclo di fatturazione”**: il periodo di tempo entro il quale TIM completa il flusso di fatturazione del Richiedente. Detto periodo intercorre dal giorno di emissione della Fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo precedente e termina con l'emissione della fattura relativa agli addebiti consuntivati nel periodo successivo;
- **“Componente Fonia”**: Traffico Off-Net e Traffico On-Net sviluppato dalle Linee VoIP attivate dal Richiedente;
- **“Contratto”**: l'accordo tra TIM e il Richiedente avente ad oggetto la fornitura del Servizio secondo i termini e le condizioni previste dalla Proposta di Attivazione o dal testo di contratto personalizzato e dai suoi allegati che insieme lo costituiscono;
- **“Linea VoIP”**: linea voce configurata in modalità VoIP sull'accesso broadband (VPN MPLS o internet) di TIM e sulla quale è possibile rendere disponibili contemporaneamente uno o più Canali VoIP bidirezionali;
- **Fattura**: fattura elettronica, un file in formato XML (eXtensible Markup Language), trasmesso per via telematica da TIM al Sistema di Interscambio (di seguito anche SdI), e da questo recapitato al Cliente, ai sensi della Legge 205/2017 e s.m.i. Il Cliente potrà consultare e scaricare la

Fattura accedendo alla sua area riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

- **Copia Analogica**: copia informatica (NO CARTA) o analogica (cartacea) della Fattura avente contenuto identico a quello del documento da cui è tratto, unitamente alla documentazione di traffico e a tutte le altre informative. Documento non valido ai fini fiscali
- **“Profilo/Offerta Commerciale”**: documento contenente la descrizione tecnica e l'offerta economica predisposta da TIM per la fornitura del Servizio;
- **“Materiali Licenziati”**: il Software, i relativi manuali d'uso e ogni altro materiale o documentazione resi disponibili da TIM al Richiedente per la fruizione del Servizio.
- **“Opzione/Offerta di Pricing”**: condizioni economiche previste da specifiche opzioni, allegate al Contratto o sottoscritte separatamente, che consentono la valorizzazione del Traffico Off-Net sviluppato dalle Linee VoIP;
- **“Parti”**, TIM e il Richiedente, ove indicati congiuntamente;
- **“Piattaforma”**: l'infrastruttura tecnica di proprietà di TIM che consente la fornitura del Servizio;
- **“Proposta di Attivazione”** o **“testo di contratto personalizzato”**: la richiesta che il Richiedente sottoscrive unitamente agli allegati che ne costituiscono parte integrante e sostanziale, per la fornitura da parte di TIM del Servizio;
- **“Richiedente”**: la persona fisica o giuridica che richiede l'attivazione del Servizio ai fini del suo utilizzo all'interno della propria organizzazione;
- **“Schede tecniche”**, le schede che descrivono nel dettaglio le prestazioni assicurate al Richiedente a fronte del corrispettivo pattuito;
- **“Servizio”**: l'insieme delle prestazioni che consentono l'integrazione di comunicazioni voce in modalità VoIP e dati su un unico accesso broadband (VPN MPLS o internet) di TIM mediante una Piattaforma centralizzata, condivisa e certificata su rete pubblica IP di TIM, che fornisce funzionalità complete di Centralino e di *Unified Communication & Collaboration* nativamente integrate; il Servizio può essere integrato con funzionalità aggiuntive mediante la sottoscrizione della relativa documentazione contrattuale;

- **“Software”**: il software di volta in volta reso disponibile al Richiedente per la fruizione del Servizio;
- **“TIM”**: Telecom Italia S.p.A., con sede legale in Milano, Via Gaetano Negri 1, codice fiscale, partita IVA e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano 00488410010, numero di iscrizione al Registro A.E.E. IT08020000000799, Casella PEC: telecomitalia@pec.telecomitalia.it;
- **“Traffico Off-Net”**: traffico telefonico uscente sviluppato dalle Linee VoIP, valorizzato sulla base dell’Opzione/Offerta di Pricing;
- **“Traffico On-Net”**: traffico telefonico sviluppato dalle Linee VoIP delle sedi del Richiedente all’interno della rete (VPN MPLS o internet) del Richiedente stesso il cui costo è compreso nel canone del Servizio;
- **“Utente”**: soggetto facente parte dell’organizzazione del Richiedente che utilizza il Servizio;
- **“Voice over IP”** o **“VoIP”**: la tecnologia che permette di reindirizzare conversazioni vocali via internet oppure tramite una rete dedicata che utilizza il protocollo IP.

## **Art. 2 Documenti applicabili**

**2.1** Le presenti Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale tra TIM e il Richiedente, fatto salvo quanto convenuto specificamente tra le Parti nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato.

**2.2** In caso di contestazione o di discordanza tra le presenti Condizioni Generali e la Proposta di Attivazione si farà riferimento ai seguenti documenti secondo l’ordine di prevalenza di seguito indicato:

1. Proposta di attivazione o testo del contratto personalizzato
2. Profilo/Offerta Commerciale e relativi eventuali Allegati
3. Schede Tecniche
4. Offerte/Opzioni di Pricing
5. Condizioni Generali

**2.3** Nel caso in cui il Servizio preveda la fornitura di Apparati e/o Software, e correlato servizio di manutenzione, troveranno applicazione le relative condizioni di fornitura previste nelle presenti Condizioni Generali ovvero quelle sottoscritte dal Richiedente con documentazione separata che prevarranno sulle disposizioni delle presenti Condizioni Generali in caso di contrasto.

## **Art. 3 Oggetto**

**3.1** Le presenti Condizioni Generali disciplinano l’erogazione del Servizio da parte di TIM al Richiedente, a fronte del corrispettivo pattuito, secondo le modalità specificate nel Profilo/Offerta Commerciale e nella Scheda Tecnica.

**3.2** Il Richiedente potrà eventualmente richiedere a TIM, alle condizioni, termini e modalità da definirsi di volta in volta, prestazioni aggiuntive e servizi personalizzati nonché servizi di consulenza e assistenza mediante la sottoscrizione di specifica documentazione contrattuale.

**3.3** Il Richiedente prende atto e accetta che gli Apparati e/o i Software necessari per il corretto utilizzo del Servizio e da installare presso le proprie sedi potranno essere forniti solo da TIM. Qualora il Richiedente sia già dotato degli Apparati e/o dei Software necessari al funzionamento del Servizio, TIM provvederà ad effettuare un’analisi tecnica per verificare la compatibilità di detti Apparati e/o Software con il Servizio e la relativa funzionalità. In caso di esito positivo, relativamente agli Apparati e/o al Software, TIM provvederà a erogare solo il servizio di manutenzione secondo quanto previsto nella Proposta di Attivazione o nell’Offerta Commerciale.

**3.4** Il Servizio è erogato attraverso le infrastrutture e la Piattaforma situata presso i Data Center di TIM in Italia.

## **Art. 4 Caratteristiche del Servizio**

**4.1** Il Servizio sarà erogato al Richiedente secondo quanto definito nel Profilo/Offerta Commerciale. Ove previsto nel Profilo/Offerta Commerciale, per usufruire del Servizio al Richiedente saranno comunicate da TIM le Chiavi di Accesso. Le Chiavi di Accesso sono strettamente personali e, pertanto, il Richiedente è responsabile del loro utilizzo e si impegna ad adoperare la dovuta cautela nella gestione e nel mantenimento delle corrette politiche di riservatezza ai sensi del Regolamento 2016/679/EU (Regolamento generale sulla protezione dei dati - d’ora in avanti “GDPR”) ed alle ulteriori disposizioni normative vigenti in materia di protezione dei dati personali (d’ora in avanti congiuntamente “normativa sul trattamento dei dati personali applicabile”).

**4.2** Al Servizio oggetto delle presenti Condizioni Generali possono essere abbinare le specifiche

Opzioni/Offerte di Pricing di cui al successivo Articolo 5 relative alle specifiche Componenti Fonia disciplinate, per tutto quanto non espressamente previsto nelle presenti Condizioni Generali, dai relativi Profili Commerciali. In caso di contrasto tra le previsioni delle presenti Condizioni Generali e il contenuto delle Offerte/Opzioni di Pricing, queste ultime avranno prevalenza.

**4.3** Agli Utenti è concessa la facoltà di installare e utilizzare su personal computer o smartphone programmi applicativi e/o Software associati alle funzionalità di Piattaforma, secondo quanto stabilito al successivo Articolo 21.2, che consentono di accedere ad alcune funzionalità del Servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la gestione delle principali configurazioni del Servizio stesso per sviluppare Traffico Off-Net e Traffico On-Net mediante l'utilizzo della Piattaforma e la funzionalità di *chat* e *presence*. Tali programmi applicativi e/o Software non consentono le stesse funzionalità e prestazioni di una linea telefonica mobile o fissa e, pertanto, il Richiedente prende atto e accetta che:

- a) l'accesso alle numerazioni associate ai **servizi di emergenza** effettuato per il tramite dei suddetti programmi applicativi e/o Software non è disponibile .
- b) In caso di accesso al Servizio tramite smartphone, il Richiedente prende atto e accetta che la qualità del Servizio è subordinata alla copertura di rete dell'operatore radiomobile utilizzato dall'Utente.
- c) In caso di accesso al Servizio tramite PC, al di fuori della rete aziendale, il Richiedente prende atto e accetta che la qualità del Servizio è subordinata alla qualità della rete dell'operatore di rete fissa e /o WiFi utilizzato dall'Utente.

Il contenuto del presente Articolo 4.3 è applicabile anche laddove il Richiedente conceda agli Utenti la possibilità di installare e utilizzare su personal computer o smartphone programmi applicativi e/o software associabili alle funzionalità di Piattaforma di cui abbia la disponibilità e licenza d'uso.

Di tali limitazioni, il Richiedente si impegna a darne opportuna informativa agli Utenti, esonerando TIM da qualunque onere e responsabilità al riguardo.

**4.4** Il Servizio sarà attivato in tutte le sedi indicate dal Richiedente nella Scheda Tecnica e nelle quali deve essere disponibile un servizio di connettività MPLS o internet erogato da TIM.

**4.5** Il Richiedente prende atto ed espressamente accetta che il Servizio non potrà essere erogato nel caso di interruzione dell'erogazione dell'energia elettrica qualora non si sia dotato di apparati alternativi che gli consentano di sopperire alla mancanza di energia elettrica.

**4.6** Nel caso in cui le sedi presso le quali sarà attivato il Servizio non abbiano un accesso RTG o ISDN attivo, il Richiedente dichiara di aver già attivo alla data di sottoscrizione del presente Contratto un servizio di telefonia mobile, offerto da un qualsiasi operatore, e prende atto e accetta che, in caso di eventuale indisponibilità del Servizio oppure in caso di utilizzo dei programmi applicativi e/o Software di cui al precedente Articolo 4.3, le chiamate verso le numerazioni associate ai servizi di emergenza potranno essere effettuate tramite il suddetto servizio di telefonia mobile.

**4.7** TIM potrà utilizzare propri standard e/o standard internazionali di collegamento, apparecchiature e programmi e si riserva di modificarli secondo le proprie esigenze, comunicandolo preventivamente al Richiedente che avrà facoltà di recedere dal Contratto in corso, in caso di assoluta e manifesta incompatibilità con i propri sistemi. Tale facoltà dovrà essere esercitata con le modalità di cui al successivo articolo 15.1 entro e non oltre 60 (sessanta) giorni dalla comunicazione di modifica di TIM al Richiedente.

TIM rimane comunque sollevata da ogni onere o responsabilità e avrà diritto di pretendere dal Richiedente il pagamento di tutte le somme maturate come corrispettivi e/o compensi nonché tutte le altre somme ad altro titolo maturate in capo ad essa, calcolate sino alla data di efficacia del recesso.

**4.8** TIM potrà variare, nel periodo di validità del Contratto, le caratteristiche tecniche dei sistemi/apparati/servizi che risultino non più compatibili con le nuove configurazioni resesi necessarie in conseguenza dell'obsolescenza tecnologica delle componenti hardware e/o software correlate alla funzionalità del Servizio, pur garantendo le medesime funzionalità.

## **Art. 5 Offerte/Opzioni di Pricing**

**5.1** Il Richiedente intestatario del presente Contratto può richiedere l'attivazione di specifiche Offerte/Opzioni di Pricing. Per Offerta/Opzione di Pricing si intende la modalità di valorizzazione dei consumi, relativi al Traffico Off-Net sviluppato dalle Linee VoIP del Richiedente con attiva una Componente Fonia verso numerazioni di rete fissa e/o mobile, con le eccezioni previste nella specifica Offerta/Opzione di Pricing prescelta dal Richiedente.

**5.2** Fatto salvo quanto diversamente stabilito nel Profilo/Offerta/Opzione di Pricing e compatibilmente con le necessarie verifiche tecniche, l'attivazione dell'Offerta/Opzione di Pricing avverrà entro 10 (dieci) giorni dalla data della richiesta del Richiedente.

**5.3** Fatto salvo quanto diversamente stabilito nel Profilo/Offerta/Opzione di Pricing, il Richiedente può recedere dall'Offerta/Opzione di Pricing secondo i termini e le modalità stabilite al successivo Articolo 15.6.

**5.4** TIM si riserva il diritto di variare le condizioni economiche riportate nelle specifiche Offerte/Opzioni di Pricing, dandone comunicazione scritta al Richiedente. In tal caso il Richiedente avrà la facoltà di recedere dall'Offerte/Opzioni di Pricing, senza applicazione di alcun corrispettivo di recesso, con le modalità di cui al successivo articolo 15.6 entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della comunicazione di modifica stessa da parte di TIM. Qualora il Cliente non avesse provveduto entro detto termine ad inviare la comunicazione di recesso a TIM le nuove condizioni economiche si intenderanno accettate e verranno applicate a partire dal giorno successivo la scadenza del predetto termine.

**5.5** In caso di cessazione a qualunque ragione dovuta dalle specifiche Offerte/Opzioni di Pricing, fatta salva ogni diversa previsione prevista nel Profilo/Offerta/Opzione di Pricing stessa, il Richiedente prende atto e accetta che il Traffico Off-Net sviluppato sarà valorizzato secondo il Listino Base consultabile sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it).

**5.6** L'Offerta/Opzione di Pricing non è compatibile con altri tipi di agevolazione del traffico telefonico già presenti sulla/e linea/e telefonica/che indicata/e nel Contratto sulla/e quale/i si applica l'Offerta/Opzione di Pricing e pertanto, salvo specifica indicazione di TIM, l'applicazione dell'Offerta/Opzione di Pricing comporta l'immediata cessazione di qualsiasi altra offerta di fonia precedentemente applicata sulla linea. Il

corrispettivo previsto dall'Offerta/Opzione di Pricing è aggiuntivo rispetto al canone del Servizio.

**5.7** In caso di trasloco di una o più Linee VoIP ovvero di richiesta di cambio numero da parte del Richiedente TIM si impegna a garantire, ove tecnicamente possibile, la continuità dell'Offerta/Opzione di Pricing. TIM avvertirà il Richiedente nel caso risulti impossibile garantire la continuità dell'Offerta. Il Richiedente prende atto e accetta che nell'ambito del Servizio non è prevista la possibilità di trasloco della Linea VoIP laddove non sia possibile mantenere la stessa numerazione, di cambio di numero telefonico e di subentro.

**5.7** Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, TIM non risponde dei danni subiti dal Richiedente o da terzi causati dall'utilizzo dell'Offerta/Opzione di Pricing. E' fatto divieto al Richiedente di fare un uso improprio dell'Offerta/Opzione di Pricing prescelta così come stabilito al successivo Articolo 16.3. In caso di utilizzo improprio e/o fraudolento dell'Offerta/Opzione di Pricing da parte del Richiedente e/o di terzi, TIM, fatto salvo quanto previsto ai successivi Articoli 16.3 e 16.5, si riserva il diritto di sospendere e/o cessare immediatamente l'applicazione dell'Offerta/Opzione di Pricing stessa anche senza preavviso, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno.

**5.8** Il Richiedente prende atto e accetta che, qualora sia intestatario di un contratto di accesso al servizio telefonico di base, la richiesta di attivazione del Servizio TIM ComUnica, rappresenta manifestazione della sua volontà di recedere dal/i suddetto/i contratto/i di accesso in essere, con effetto dalla data di attivazione del Servizio TIM ComUnica, per tutte le linee che intende migrare in VoIP e senza alcun onere economico a carico del Richiedente, rimanendo altresì inalterate le configurazioni compatibili già attive.

**5.9** In considerazione delle caratteristiche specifiche della Piattaforma utilizzata, lo standard qualitativo delle comunicazioni e dei servizi in modalità VoIP potrebbe non avere lo stesso livello previsto per le chiamate ed i servizi in fonia tradizionale.

**5.10** Solo la numerazione principale risulterà sugli elenchi telefonici previo consenso da parte del Richiedente, pertanto saranno escluse le numerazioni aggiuntive TIM, a richiesta del Richiedente e ai sensi della normativa sul

trattamento dei dati personali applicabile, fornisce gratuitamente la documentazione di tutte le comunicazioni telefoniche Voip, effettuate dal Richiedente con le ultime tre cifre oscurate. TIM, nel caso di reclamo e se il Richiedente lo richiede ai sensi della vigente normativa sulla privacy, fornirà la documentazione dettagliata del traffico telefonico effettuato con visibilità completa di una o più numerazioni in uscita in contestazione. il Richiedente potrà inoltre richiedere a TIM le comunicazioni telefoniche in entrata ed in uscita registrate nella Piattaforma previa sottoscrizione della relativa opzione di Reportistica completa del traffico telefonico generato, ove disponibile.

I dati relativi al contenuto dei Report di traffico rilasciati per la tecnologia Broadsoft saranno disponibili per 12 mesi solari dal momento di registrazione degli stessi (es. i dati per i report del mese di luglio dell'anno x saranno disponibili fino a tutto il mese di luglio dell'anno x+1). La disponibilità dei report e dei dati a supporto cessa col cessare del Servizio o della prestazione di reportistica.

Il Richiedente si impegna a trattare i suddetti dati ai sensi della normativa sul trattamento dei dati personali applicabile; al riguardo pertanto, manleva e tiene indenne TIM da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze alla suddetta normativa.

**5.11** In caso di contrasto tra le previsioni delle presenti Condizioni Generali e il contenuto delle Offerte/Opzioni di Pricing, queste ultime avranno prevalenza.

## **Art. 6 Consegna, installazione Apparat** **presso la sede del Richiedente**

**6.1** In caso di fornitura di Apparat che richiedono attività di installazione, gli stessi verranno installati presso la sede del Richiedente, con onere e responsabilità del Richiedente stesso, secondo le modalità indicate dal Richiedente nella Scheda Tecnica.

In tal caso gli Apparat verranno installati e resi pronti per l'uso da TIM, ovvero da altra ditta da essa incaricata. I locali destinati all'installazione dovranno essere predisposti e attrezzati a cura e spese del Richiedente in conformità alla natura degli Apparat e alle specifiche fornite da TIM in tempo utile per la data prevista per l'installazione. In particolare, sarà cura del

Richiedente provvedere alla realizzazione dell'impianto elettrico di alimentazione e della relativa messa a terra secondo le normative vigenti e assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata del Contratto.

**6.2.** Resta a carico del Richiedente l'obbligo di garantire la facile accessibilità ai locali nei quali gli Apparat dovranno essere installati nonché di corrispondere le eventuali spese qualora l'accesso risulti difficoltoso o non raggiungibile con gli usuali mezzi di consegna.

Sono inoltre a carico del Richiedente le opere e gli interventi accessori tra i quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie nonché tutti gli interventi e/o opere relativi ai dispositivi per la protezione dell'Apparato e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da TIM. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti e in particolare di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza sui posti di lavoro.

**6.3** Il Richiedente è responsabile del ritardo e/o della mancata consegna degli Apparat dovuto a cause a lui imputabili e solleva TIM da ogni responsabilità al riguardo anche con riferimento all'eventuale impossibilità per il Richiedente di poter usufruire del Servizio. In tale caso, il Richiedente sarà comunque tenuto al pagamento dei corrispettivi previsti per il Servizio.

**6.4.** Sono a carico del Richiedente le conseguenze di eventuali ritardi nell'installazione e/o di interruzioni nel funzionamento degli Apparat dovute a non conformità dei locali e delle relative attrezzature.

**6.5.** Il Richiedente si impegna a fornire a TIM tutte le informazioni relative all'ambiente in cui sono destinati ad essere installati gli Apparat.

**6.6.** Il Richiedente si obbliga, in particolare, a dichiarare espressamente a TIM ai sensi dell'Art. 26, comma 1, lettera b) e comma 3 del D. Lgs n. 81/08, e successive modifiche e integrazioni, la presenza o meno di rischi specifici e/o interferenziali nei locali destinati all'installazione degli Apparat e le relative misure di prevenzione e di emergenza da adottare e a fornire copia dei regolamenti e delle procedure interne approntati, con particolare riferimento alla disposizione dei locali e ai rischi connessi

all'impianto elettrico, unitamente al documento informativo generale in materia di direttive, procedure e raccomandazioni a tutela della sicurezza sul lavoro. Il Richiedente si impegna a predisporre e attuare, nell'ambito dell'esatta esecuzione della prestazione, tutte le misure di sicurezza necessarie a garantire e tutelare l'incolumità e la salute delle persone, in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

E' fatto, altresì, anche obbligo al Richiedente, di fornire eventuali aggiornamenti in relazione all'informativa sui rischi specifici e/o interferenziali di cui sopra e comunque in relazione a ogni situazione potenziale fonte di pericolo intercorsa successivamente all'informativa. In assenza di quanto sopra, TIM si riserva il diritto di sospendere in qualunque momento le lavorazioni, nel caso in cui rilevi situazioni di potenziale pericolo.

**6.7.** TIM potrà fornire, altresì, assistenza progettuale e sistemistica al Richiedente, a fronte di espressa richiesta di quest'ultimo e previo accordo sulle condizioni e modalità delle singole prestazioni anche di natura economica che saranno meglio specificate nelle singole offerte.

**6.8.** Fatto salvo quanto diversamente pattuito nella Proposta di Attivazione e/o nel Profilo/Offerta Commerciale, il Richiedente dovrà formulare specifica richiesta scritta a TIM al fine di effettuare traslochi e/o spostamenti e/o variazioni degli Apparati di proprietà di TIM, necessari per la fornitura del Servizio sopportandone le relative spese.

**6.9.** Salvo quanto eventualmente diversamente previsto nella Proposta di Attivazione, gli Apparati verranno consegnati al Richiedente o a persona da lui autorizzata per iscritto, presso il luogo o i luoghi indicati nella documentazione sottoscritta per la fornitura degli Apparati stessi; salvo quanto previsto all'Articolo 6.2, la consegna degli Apparati avverrà a cura e spese di TIM. Il Richiedente si assumerà le eventuali spese e indennità correlate a ritardi nella presa in consegna. Ove previsto nella Proposta di Attivazione, il Richiedente e TIM potranno congiuntamente definire un piano delle consegne/installazioni degli Apparati nelle diverse sedi/località secondo una tempistica concordata. Le eventuali variazioni e/o modifiche a detto piano, preventivamente concordate per iscritto, potranno comportare variazioni nei

corrispettivi e negli altri termini del Contratto. Il Richiedente dovrà comunque comunicare per iscritto a TIM il nominativo e i riferimenti per la reperibilità della persona da lui autorizzata a ricevere gli Apparati nelle diverse sedi/località.

## **Art. 7 Conservazione e custodia degli Apparati**

**7.1.** Il Richiedente si impegna a non aprire, smontare, manomettere gli Apparati o parte di essi o, comunque, a non effettuare alcuna azione che possa comprometterne la piena funzionalità. TIM, in tal caso, non avrà alcun obbligo di riparazione e gli eventuali interventi di ripristino richiesti, da regolamentare con opportuno contratto separato, saranno a totale carico del Richiedente. Il Richiedente si impegna, altresì, a non rimuovere, cancellare o comunque modificare i contrassegni apposti sugli Apparati.

**7.2** Il Richiedente si impegna a conservare e custodire con la dovuta diligenza gli Apparati forniti per tutta la durata del Contratto e comunque fino al momento del ritiro degli stessi. Il Richiedente si impegna pertanto a risarcire e tenere indenne TIM per l'eventuale perdita, in tutto o in parte e per qualsiasi causa, degli Apparati e per gli eventuali danni arrecati agli stessi o a parti di essi. Decadono da qualsiasi garanzia gli Apparati utilizzati o custoditi in modo non corretto o che siano stati modificati o riparati da terzi non autorizzati da TIM o danneggiati, per cause anche indipendenti da questi ultimi, nonché per utilizzo da parte del Richiedente di programmi applicativi o software non originali. Nel caso in cui ricorrano le condizioni di cui al presente Articolo 7.2 oppure nel caso in cui l'Apparato, per il quale il Richiedente richieda l'intervento, risulti essere perfettamente funzionante, il Richiedente dovrà riconoscere direttamente al centro di assistenza l'intero costo dell'intervento su chiamata definito sulla base del listino in vigore al momento dell'intervento e comunicato al Richiedente dal centro di assistenza.

**7.3** TIM, durante la fornitura del Servizio, potrà effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso e disponibilità degli Apparati, anche per il tramite di propri incaricati. Il Richiedente autorizza sin d'ora TIM a svolgere tali verifiche e controlli.

**7.4** Salvo quanto previsto all'Articolo 28 ("Risoluzione del Contratto"), alla cessazione del Contratto per qualsiasi causa, e fatto salvo

quanto diversamente indicato nel Profilo/Offerta Commerciale e/o nelle condizioni generali di fornitura degli Apparati laddove applicabili, TIM provvederà, direttamente o tramite ditta da essa incaricata, al ritiro degli Apparati forniti non oltre 30 (trenta) giorni dalla data di cessazione e secondo le modalità comunicate al Richiedente.

## **Art. 8 Interventi di assistenza e manutenzione**

**8.1** Ove previsto nella Proposta di Attivazione o nell'Offerta Commerciale, TIM, o ditta da essa incaricata, effettuerà sugli Apparati forniti interventi di ripristino per vizi e/o anomalie e/o malfunzionamenti hardware secondo le modalità ivi previste.

**8.2** Gli Apparati installati sono forniti completi di garanzia che sarà erogata direttamente dal produttore secondo le modalità riportate nella Proposta di Attivazione o nell'Offerta Commerciale.

Gli interventi in garanzia non comprendono la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione/sostituzione di dispositivi elettrici di alimentazione forniti con gli Apparati.

**8.3** In particolare resta inteso che nel caso in cui per qualunque motivo gli Apparati non siano più coperti da garanzia, TIM non avrà alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita in presenza di danni e/o di malfunzionamenti di qualsiasi natura.

**8.4** La garanzia non prevede le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli Apparati, dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra, e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni date da TIM. Tali interventi potranno essere comunque effettuati da TIM a fronte di un corrispettivo da definire in base all'entità dell'intervento da stabilire con contratto separato.

**8.5** Resta inteso che danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura degli Apparati derivanti da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini conseguenti a temporali, incendi e altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di riparazione/sostituzione gratuita a carico di TIM.

**8.6** La manutenzione dell'Apparato, che potrà essere effettuata da TIM o da ditta da essa incaricata, consiste nel ripristino delle sue funzionalità, per mezzo di sostituzione e/o riparazione di parti e/o componenti, ovvero dell'intero Apparato che a giudizio di TIM risultino difettose o guaste. Gli interventi di manutenzione correttiva potranno essere effettuati anche su iniziativa autonoma di TIM ed eseguiti, a seconda della natura del malfunzionamento o del guasto comunicato dal Richiedente, da remoto e/o presso i locali del Richiedente ove l'apparato è installato. L'Apparato o le singole parti di ricambio che TIM dovesse sostituire nello svolgimento del servizio di manutenzione, avranno caratteristiche e funzionalità analoghe o equivalenti a quelle sostituite che TIM provvederà a ritirare. Il Richiedente si impegna a concordare con TIM le date in cui tali interventi potranno essere effettuati. La manutenzione non comprende la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi elettrici di alimentazione non forniti con l'Apparato.

## **Art. 9 Tutela della proprietà di TIM**

Il Richiedente si impegna a mantenere gli Apparati installati da TIM per la fornitura e la corretta fruizione del Servizio immuni da atti pregiudizievoli, impegnandosi, ove ciò avvenga, a risarcire TIM di ogni danno che a questa ne derivi, sollevandola e tenendola indenne da ogni pretesa, azione o richiesta eventualmente promossa contro di essa. Il Richiedente dovrà prontamente informare TIM a mezzo raccomandata A/R riguardo i suddetti atti e/o azioni, fatto salvo il diritto di TIM al risarcimento dei danni che ne potrebbero derivare.

## **Art. 10 Accesso ai locali**

**10.1** Il Richiedente consentirà, previo preavviso, al personale TIM o di ditta da essa incaricata, munito di documento di riconoscimento, il pronto accesso ai locali dove sono installati gli Apparati per eseguire gli interventi di manutenzione e le verifiche connesse ai Servizi oggetto del Contratto.

**10.2** Il Richiedente si impegna a dichiarare espressamente a TIM, all'atto della sottoscrizione della Proposta di Attivazione o del testo del contratto personalizzato, ai sensi e per

gli effetti dell'art. 26 comma 1, lettera b) comma 3 del D. Lgs. n. 81/08 e successive modifiche e integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici e/o interferenziali nei locali destinati all'installazione degli Apparati e le misure di prevenzione e di emergenza da adottare in modo da prevenire ogni possibile situazione di fatto anche potenzialmente lesiva della sicurezza.

**10.3** Il Richiedente comunicherà qualunque modifica, disposizione attuativa o diversa specificazione normativa o regolamentare, direttamente attinente alle misure di sicurezza da rispettare nell'esecuzione del Contratto di cui lo stesso sia venuto a conoscenza e che dovesse intervenire prima dell'inizio delle attività o durante l'esecuzione delle stesse, rispondendo, in difetto, per il risarcimento di tutti i danni che dovessero derivare a TIM, anche a titolo di sanzione, per effetto della mancata attuazione delle misure di prevenzione e protezione. In assenza di tale comunicazione, TIM si riserva il diritto di sospendere in qualunque momento le lavorazioni, nel caso in cui rilevi situazioni di potenziale pericolo.

#### **Art. 11 Uso privato**

Il Richiedente si impegna a utilizzare il Servizio esclusivamente all'interno della propria organizzazione aziendale, impegnandosi, altresì, a non cedere in uso a terzi, in tutto o in parte, i Servizi e gli Apparati oggetto del Contratto.

#### **Art. 12 Corrispettivi, adeguamenti e variazioni contrattuali**

**12.1** Il Richiedente riconosce a TIM per le prestazioni oggetto del Contratto e descritte nel Profilo/Offerta Commerciale, nelle Opzioni/Offerte di Pricing e nelle Schede Tecniche o nel testo del contratto personalizzato, il corrispettivo economico determinato dalla somma degli importi dettagliatamente descritti nella suddetta documentazione. Tale corrispettivo è al netto di IVA e di altri eventuali oneri di legge.

TIM emetterà la Fattura nei termini e modalità stabile dalla legge IVA (DPR n. 633/72).

La data di ricezione della Fattura da parte del Cliente è quella indicata nella "ricevuta di consegna" della Fattura, inviata a TIM da Sdl.

TIM trasmetterà al Cliente la Copia Analogica comunicando, nel contempo, che in caso di mancato recapito della Fattura, la stessa rimane

a disposizione nell'Area Riservata del sito web dell'Agenzia delle Entrate.

Qualora il Richiedente non richieda la domiciliazione delle Fatture su un proprio conto corrente postale o bancario, ovvero non concordi con TIM la prestazione di altri idonei mezzi di garanzia, lo stesso Richiedente sarà tenuto a versare anticipatamente, su richiesta di TIM, una somma corrispondente al presumibile ammontare del Traffico Off-Net che effettuerà in un Ciclo di fatturazione ("anticipo conversazione"). Per ogni linea con attiva una Componente Fonia l'ammontare dell'anticipo sarà concordato con il Richiedente sulla base del tipo di attività svolta e comunque detta somma sarà stabilita in un'entità minima pari al contributo di attivazione.

L'anticipo conversazioni è addebitato con la prima Fattura successiva all'attivazione del Servizio. La somma versata a titolo di anticipo conversazioni non costituisce deposito e verrà restituita al Richiedente decorsi 90 (novanta) giorni dalla cessazione del Contratto, in conformità dell'art. 1851 del Codice Civile, con la conseguente facoltà per TIM di effettuare la compensazione a fronte di eventuali importi dovuti dal Richiedente.

**12.2** Eventuali canoni e contributi relativi a prestazioni correlate al Servizio e fissate con provvedimento delle Autorità competenti saranno da considerarsi quali corrispettivi del Servizio e dovuti ai sensi del Contratto.

**12.3** TIM si riserva la facoltà di prevedere, nell'ambito di specifiche offerte ed in conformità con la normativa applicabile, condizioni economiche che contemplino nel tempo la variazione dei costi a carico del Cliente, per un ammontare percentuale dipendente dalla variazione annuale di un indice oggettivo dei prezzi al consumo, stabilito da un istituto pubblico. Il profilo commerciale di ciascuna offerta, prima che il Cliente sia vincolato dal contratto con TIM, descriverà le modalità e la periodicità con cui il suddetto adeguamento sarà effettuato, unitamente alle comunicazioni informative previste.

**12.4** TIM, ove possibile, e secondo quanto previsto dalla normativa vigente, si riserva il diritto di variare unilateralmente le condizioni contrattuali, anche economiche, riportate nel Profilo Commerciale, determinando i nuovi corrispettivi tramite comunicazione al Cliente, su



supporto durevole, in modo chiaro e comprensibile.

Le modifiche saranno attuate da TIM decorsi 30 (trenta) giorni dalla avvenuta comunicazione al Cliente.

Il Cliente, tranne nel caso di modifiche a suo vantaggio, o di carattere amministrativo senza alcun effetto negativo a suo carico o imposte dalla normativa, avrà diritto - entro 60 (sessanta) giorni dalla data di comunicazione della variazione contrattuale - di recedere dal contratto ovvero di cambiare Operatore, senza incorrere in alcuna penale né costi di disattivazione. Il recesso del Cliente potrà avvenire con le modalità di cui al successivo art. 15.1.

**12.5** Ove TIM richiedesse depositi cauzionali o anticipi, la medesima restituirà al Richiedente gli eventuali depositi cauzionali o anticipi richiesti entro 180 (cento-ottanta) giorni dalla cessazione del Contratto. Decorsi 90 (novanta) giorni dalla cessazione del Contratto, TIM restituirà tali depositi o anticipi maggiorati di un interesse pari a quello previsto dal successivo Articolo 13.4.

**12.6** La Copia Analogica sarà resa disponibile nell'Area Clienti [timbusiness.it](http://timbusiness.it) o, per le Grandi Aziende, nell'Area Clienti [mybusiness.it](http://mybusiness.it). Per visualizzare la Copia Analogica il Cliente dovrà effettuare la registrazione al sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it), o, per le Grandi Aziende, sul sito [mybusiness.it](http://mybusiness.it). Il Cliente che non richiede la domiciliazione bancaria o postale della Fattura e non configura il servizio "Conto solo on line" riceverà anche la Copia Analogica, con addebito, per ogni Copia Analogica prodotta, di un importo pari a 3,90 euro IVA esclusa, comprensivo delle spese di spedizione.

### **Art. 13 Fatturazione, modalità e termini di pagamento, rivalsa**

**13.1** Tutte le Fatture relative ai corrispettivi disciplinati dal Contratto saranno emesse con la cadenza indicata, in alternativa, nella Proposta di Attivazione, nell'Offerta Commerciale oppure nell'apposito Modulo Cadenza Fatturazione ove previsto. Le Copie Analogiche saranno inviate agli indirizzi delle sedi del Richiedente in cui si eroga il Servizio come riportato nel Profilo/Offerta Commerciale o nella Scheda Tecnica.

Gli importi relativi al Servizio saranno addebitati con la cadenza indicata, in alternativa, nella Proposta di Attivazione, nell'Offerta

Commerciale oppure nell'apposito Modulo Cadenza Fatturazione ove previsto con evidenza specifica sulla Fattura intestata al Richiedente emessa ai sensi del presente Contratto. Salvo se diversamente previsto nel Profilo/Offerta Commerciale o nelle specifiche Opzioni/Offerte di Pricing, i canoni saranno fatturati posticipatamente rispetto all'utilizzo del Servizio e l'eventuale traffico a consumo in modo posticipato.

Le Fatture saranno emesse a decorrere dal primo Ciclo di Fatturazione successivo all'attivazione del Servizio.

TIM può variare la cadenza di fatturazione per esigenze commerciali ovvero nel caso si verificano livelli di consumo elevati. Tutte le fatture, copie analogiche e/o comunicazioni inviate sia in via elettronica che cartacea si intenderanno come pervenute trascorsi 15 (quindici) giorni dalla data del relativo invio, fatta salva la prova contraria fornita dal Richiedente. Nel caso in cui il Cliente sia una pubblica amministrazione soggetta all'applicazione del DM 55 del 03.04.2013 ("Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'articolo 1, commi da 209 a 213, della legge 24/12/2007, n. 244"), lo stesso dovrà fornire a TIM il Codice Ufficio di destinazione delle fatture elettroniche ivi previsto.

**13.2** Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Attivazione o nel testo di contratto personalizzato ovvero nel Profilo/Offerta Commerciale o nelle specifiche Opzioni/Offerte di Pricing, il Richiedente corrisponderà a TIM gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella Fattura.

**13.3** Fatto salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Attivazione la data di decorrenza del Contratto, ai fini della corresponsione del corrispettivo, coinciderà con la data di attivazione del Servizio nella sede del Richiedente e/o, laddove previsto, con la data di sottoscrizione del verbale di collaudo secondo quanto disposto all'Articolo 14.1. Il Richiedente corrisponderà a TIM gli importi dovuti per i soli Servizi attivati presso la/le singola/e sede/i entro i termini di pagamento indicati nella Fattura.

**13.4** In caso di ritardato o omesso pagamento delle Fatture TIM ha il diritto di applicare sull'importo non pagato, o pagato in ritardo gli interessi legali di mora come definiti dal D. Lgs.

n. 231 del 9 ottobre 2002 e s.m.i.. Il Richiedente riceverà apposito avviso nella Copia Analogica successiva o mediante lettera raccomandata A/R. Decorsi 15 (quindici) giorni dall'inizio del Ciclo di fatturazione successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, TIM si riserva il diritto di sospendere il Servizio e/o di risolvere il Contratto senza ulteriore comunicazione. Fermo restando il disposto dell'Articolo 28.2, la risoluzione del Contratto comporta l'obbligazione del Richiedente al pagamento dei corrispettivi previsti per il Servizio, ivi inclusi gli interessi legali di mora.

**13.5** Gli eventuali importi dovuti dal Richiedente in base a quanto previsto all'art. 13.4, verranno addebitati al Richiedente mediante l'emissione di apposita Fattura da parte di TIM (importo fuori campo IVA ex art 15 DPR n. 633 del 26 ottobre 1972 e successive modificazioni). Il Richiedente dovrà provvedere al pagamento entro i termini di pagamento indicati nella Fattura stessa.

**13.6** Il Richiedente non può dar corso alla cessione di eventuali crediti maturati verso TIM, prima della compensazione di cui all'art. 1243 del Codice Civile di tutti debiti oggetto di Fatture non contestate emesse in esecuzione del presente Contratto o di altri vigenti tra le Parti.

**13.7** Al fine di assicurare il pieno adempimento degli obblighi assunti nei confronti di TIM il Richiedente, intestatario di più contratti, autorizza TIM a rivalersi delle somme insolute relative al presente Contratto su qualsiasi altro contratto vigente tra il Richiedente e TIM relativo ai servizi disciplinati dalle presenti o da altre condizioni generali, anche riferite al noleggio e/o alla vendita di prodotti; a tal fine il Richiedente, acconsente altresì ad eventuali compensazioni da parte di TIM tra gli insoluti del Richiedente di cui al presente Contratto ed eventuali crediti del Richiedente nei confronti di TIM relativi a qualsiasi altro contratto tra di essi vigente.

**13.8** In caso di denuncia di frode avente ad oggetto l'uso indebito, da parte di terzi, del collegamento di rete, presentata dal Richiedente all'Autorità competente nelle forme previste dalla normativa vigente, i pagamenti relativi al solo traffico denunciato in modo specifico come di origine fraudolenta possono essere sospesi fino alla definizione della controversia. In caso di frode accertata i pagamenti non imputabili al Richiedente, qualora già effettuati, saranno rimborsati. Se non è stata dimostrata la frode, i

pagamenti temporaneamente sospesi saranno addebitati al Richiedente.

**13.9** Nel caso in cui il Richiedente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136, resta inteso che:

a) TIM assume gli obblighi, ivi previsti, di tracciabilità dei flussi finanziari, applicabili alle prestazioni oggetto del presente Contratto;

b) Il presente 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.

**13.10** La modalità di pagamento ordinaria delle fatture è tramite bollettino postale.

In alternativa, il Cliente può richiedere la domiciliazione per il pagamento delle fatture TIM su proprio conto corrente o su propria carta di credito.

Qualora il Cliente dovesse richiedere la domiciliazione su un conto corrente bancario non radicato in Italia, lo stesso dovrà fornire a TIM il codice di identificazione bancaria (BIC) associato a tale conto corrente, in mancanza la domiciliazione non potrà andare a buon fine.

Il Cliente prende atto e accetta che ai fini dell'utilizzo degli schemi di addebito diretto SEPA, farà fede la classificazione del Cliente/Titolare del conto corrente sul quale viene attivata la domiciliazione del pagamento, così come effettuata da parte del Prestatore di servizi di pagamento (di seguito PSP), secondo le previsioni del decreto lgs. n. 11/2010.

In base alla suddetta classificazione troveranno applicazione, in via alternativa, due differenti schemi di addebito diretto SEPA: per soggetti debitori classificati come "consumatore" o "non consumatore".

Il Cliente/Titolare del conto corrente è consapevole della necessità di verificare la classificazione assegnatagli dal proprio PSP e di verificare con lo stesso i profili operativi e le regole dello schema di addebito SEPA utilizzato.

La classificazione del Cliente debitore effettuata dal PSP potrebbe non coincidere con la classificazione commerciale risultante a TIM al momento della raccolta della richiesta domiciliazione, pertanto il Cliente accetta sin d'ora ogni conseguenza derivante dalla diversa classificazione effettuata dal PSP.

Per finalizzare la procedura di domiciliazione con addebito diretto SEPA in conto, nel caso di eventuale non coincidenza tra la classificazione commerciale di TIM e quella del PSP, il Cliente autorizza TIM a riproporre al PSP il mandato di addebito diretto secondo lo schema SEPA coerente con la classificazione effettuata dal PSP stesso.

Il Cliente potrà confermare l'associazione del presente Contratto ad una delle domiciliazioni già attive ed esistenti mediante la compilazione e sottoscrizione dell'apposita voce della Proposta di Attivazione sezione "ADDEBITO DIRETTO SU CONTO CORRENTE - ASSOCIAZIONE A DOMICILIAZIONE GIA' ESISTENTE", indicando il Codice Riferimento Mandato della domiciliazione che intende associare alla richiesta di pagamento, o tramite i consueti canali messi a disposizione da TIM.

In caso di incompleta o non corretta indicazione dell'esistente domiciliazione alla quale associare il presente Contratto (ad esempio perché il Cliente non disponga del Codice Riferimento Mandato), il Cliente dovrà compilare e sottoscrivere l'apposita sezione "AUTORIZZAZIONE PER L'ADDEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SEPA BUSINESS-TO-BUSINESS DIRECT DEBIT" della Proposta di Attivazione.

In tal caso, qualora TIM verifichi che sulle coordinate del conto corrente indicate dal Cliente in tale sezione esista già una domiciliazione attiva con Codice Riferimento Mandato che inizia con acronimo "MU" (Mandato Unico), gli addebiti relativi al presente Contratto verranno effettuati da TIM utilizzando tale domiciliazione. In caso contrario, cioè qualora TIM verifichi che il Codice Riferimento Mandato non inizi con acronimo "MU", provvederà a creare una nuova domiciliazione sulla base delle informazioni di conto corrente indicate dal Cliente nella suddetta sezione "AUTORIZZAZIONE PER L'ADDEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SEPA BUSINESS-TO-BUSINESS DIRECT DEBIT" della Proposta di Attivazione.

Qualora il Cliente non intenda associare il presente Contratto ad una domiciliazione esistente, ma ad una nuova domiciliazione, dovrà fornire i dati per l'attivazione della stessa mediante la compilazione e sottoscrizione dell'apposita sezione "AUTORIZZAZIONE PER L'ADDEBITO IN CONTO CORRENTE DELLE DISPOSIZIONI SEPA BUSINESS-TO-BUSINESS

DIRECT DEBIT" della Proposta di Attivazione o tramite i consueti canali messi a disposizione da TIM.

Il Cliente prende atto e accetta che, qualora abbia già attiva una domiciliazione su conto corrente per il pagamento di uno o più servizi fissi o mobili, l'eventuale revoca della stessa effettuata tramite il proprio PSP comporta la cessazione dell'associazione a tale domiciliazione di tutti i contratti/servizi alla stessa abbinati, con il conseguente passaggio alla modalità di pagamento tramite bollettino postale. Qualora il Cliente abbia già attiva una domiciliazione su conto corrente per il pagamento di uno o più servizi fissi o mobili ed intenda modificare la modalità di pagamento di uno o più servizi fissi o mobili associati a tale domiciliazione, tale variazione sarà possibile solo contattando il Servizio Clienti TIM.

#### **Art. 14 Durata**

**14.1** Il Contratto è a tempo indeterminato.

Il Contratto si perfeziona con l'attivazione del Servizio ovvero con la comunicazione dell'accettazione della Proposta di Attivazione da parte di TIM o dalla sottoscrizione del contratto personalizzato, intendendosi per tale la prima data di attivazione del Servizio presso una sede del Richiedente o, laddove previsto dal Profilo/Offerta Commerciale, la prima data di consegna delle Chiavi di Accesso.

Lo specifico Profilo Commerciale potrà indicare una durata iniziale a tempo determinato, con rinnovo automatico a tempo indeterminato in assenza di disdetta, senza oneri per il Cliente, da comunicarsi da parte del Cliente stesso con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla data di scadenza del contratto a tempo determinato.

Nel caso di fornitura di Apparati, il Contratto decorrerà dalla data di consegna dell'Apparato. Laddove previsto dalla Proposta di Attivazione o dall'Offerta Commerciale, TIM provvederà ad effettuare il collaudo degli Apparati nel giorno concordato con il Richiedente. All'atto del collaudo concluso con esito positivo, il Richiedente formalizzerà, senza riserva alcuna, di aver recepito le istruzioni per l'uso e il funzionamento dell'Apparato. In tale caso, il Servizio si considera attivato a seguito dell'effettuazione del collaudo conclusosi con esito positivo.

**14.2** Nel caso in cui, sulla base dell'esame tecnico di fattibilità, la fornitura del Servizio non possa essere effettuata secondo quanto indicato dal Richiedente, TIM e il Richiedente stesso potranno recedere dal Contratto senza che sia dovuto il pagamento di alcuna penale/indennizzo. TIM provvederà ad informare il Richiedente circa l'esito dell'esame di fattibilità e dei tempi di realizzazione del Servizio.

**14.3** Il Richiedente prende atto ed espressamente accetta che l'efficacia del Contratto e l'erogazione del Servizio è condizionata:

- all'esistenza di collegamenti broadband MPLS o internet attivi con TIM;
- ad un dimensionamento dei suddetti collegamenti coerente con il numero delle Linee VoIP richieste dal Richiedente nella Scheda Tecnica.

Qualora il dimensionamento dei collegamenti broadband MPLS o internet non risulti coerente con il numero dei Canali VoIP indicati nella Scheda Tecnica, il Richiedente si impegna a richiedere a TIM il relativo adeguamento

**14.4** Il Richiedente prende atto e accetta che la sospensione per qualsiasi ragione e/o causa del servizio di connettività broadband MPLS o internet di Telecom comporterà la conseguente interruzione del Servizio e che il venir meno, per qualsivoglia causa o ragione, del contratto relativo alla suddetta connettività comporterà la risoluzione di diritto del presente Contratto. In tal caso il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a TIM il corrispettivo previsto per il Servizio e relativo al Ciclo di fatturazione in corso.

**14.5** In deroga a quanto previsto al precedente Articolo 14.1 e fermo restando il disposto del successivo Articolo 15.4, al Richiedente è concessa la facoltà di richiedere l'erogazione del Servizio per un periodo non superiore a 6 (sei) mesi.

In tal caso la durata del Contratto sarà quella indicata nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato. Il Richiedente prende atto e accetta che la durata del Servizio non potrà comunque essere inferiore a 10 (dieci) giorni solari e superiore a 6 (sei) mesi solari.

**14.6** Il Richiedente prende atto ed accetta che alla cessazione del Contratto per qualsiasi ragione dovuta, il passaggio dalla/e Linea/e VoIP alla/e linea/e RTG/ISDN potrebbe non comportare il mantenimento del/i medesimo/i numero/i di telefono.

## **Art. 15 Recesso e disattivazione del Servizio per singola sede**

**15.1** Fatto salvo quanto diversamente stabilito nei successivi Articoli 15.4 e 15.5, in caso di durata indeterminata, TIM potrà recedere dal Contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta, mediante lettera raccomandata A/R, con un preavviso di 60 (sessanta) giorni o tramite PEC. Il Richiedente ha facoltà di recedere in qualsiasi momento dal contratto o anche dalla sola Offerta dandone comunicazione a TIM, con preavviso di almeno 30 giorni, a mezzo di lettera raccomandata A/R da inviarsi agli indirizzi indicati sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it) e dal Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, sul sito [mybusiness.it](http://mybusiness.it) e dal Numero Verde 800.191.101. In alternativa il recesso può essere comunicato, nel rispetto del termine di preavviso indicato, con le seguenti modalità: chiamando il Servizio Clienti 191 o, per le Grandi Aziende, il Numero Verde 800.191.101 oppure con Posta Elettronica Certificata (PEC). Nel caso di comunicazione di recesso esercitato tramite raccomandata A/R o PEC, il Cliente dovrà allegare alla stessa copia di un proprio documento di identità

Qualora il Richiedente receda dal Contratto nel corso dei primi 3 (tre) anni, sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi indicati nel Profilo/Offerta Commerciale in dipendenza del momento di efficacia del recesso e determinati sulla base dei costi sostenuti da TIM.

Tali importi dovranno essere corrisposti nei modi e nei termini indicati nel Profilo/Offerta Commerciale. Inoltre, il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso. Qualora il Servizio abbia ad oggetto anche il noleggio di Apparati, Il Richiedente sarà tenuto a riconoscere a TIM, a titolo di corrispettivo per il recesso, un importo pari alla sommatoria dei canoni di noleggio a scadere (o della quota parte del canone del Servizio relativa agli Apparati) aggiornata al tasso BCE rilevabile al momento del recesso.

Nel caso in cui il Richiedente abbia sottoscritto separatamente le condizioni di fornitura degli Apparati, troverà applicazione quanto ivi previsto in tema di recesso.

**15.2** Nel caso di servizi personalizzati su particolari esigenze del Richiedente per i quali venga previsto che il Richiedente corrisponda un

canone, in caso di recesso, il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi indicati nel Profilo/Offerta Commerciale in dipendenza del momento di efficacia del recesso e determinati sulla base dei costi sostenuti da TIM aggiornati al tasso BCE rilevabile al momento del recesso. Il recesso deve esercitarsi secondo le modalità e i termini di cui al precedente articolo 15.1; il corrispettivo sopra indicato e dovrà essere corrisposto a TIM nei modi e nei termini dalla stessa indicati.

**15.3** Resta inteso che nell'ipotesi in cui il Servizio cessi per qualsivoglia causa o ragione, anche i Profili/Offerte Commerciali, le Offerte di Pricing e/o le opzioni attivate dal Richiedente nell'ambito del Servizio saranno cessate.

**15.4** TIM, decorso l'eventuale primo periodo di durata del contratto a tempo determinato, potrà recedere dal Contratto dandone comunicazione al Cliente per iscritto, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento o PEC, con un preavviso non inferiore a 60 (sessanta) giorni dalla data di efficacia del recesso. Il Richiedente potrà recedere dal Contratto secondo le modalità e i termini di cui al precedente articolo 15.1. In tal caso, qualora il Richiedente receda dal Contratto nel corso della durata iniziale eventualmente prevista nel Profilo/Offerta Commerciale il Richiedente stesso sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi indicati nel Profilo/Offerta Commerciale in dipendenza del momento di efficacia del recesso e determinati sulla base dei costi sostenuti da TIM. Tali importi dovranno essere corrisposti nei modi e nei termini indicati nel Profilo/Offerta Commerciale. Inoltre, il Richiedente sarà tenuto a corrispondere a TIM gli importi dovuti per il Servizio fruito fino alla data di efficacia del recesso.

Qualora il Servizio abbia ad oggetto anche il noleggio di Apparati, il Richiedente sarà tenuto a riconoscere a TIM, a titolo di corrispettivo per il recesso, un importo pari alla sommatoria dei canoni di noleggio a scadere (o della quota parte del canone del Servizio relativa agli Apparati) aggiornati al tasso BCE rilevabile al momento del recesso.

Nel caso in cui il Richiedente abbia sottoscritto separatamente le condizioni di fornitura degli Apparati, troverà applicazione quanto ivi previsto in tema di recesso.

**15.5** Il Richiedente potrà recedere altresì dalle specifiche Offerte/Opzioni di Pricing in qualsiasi

momento, senza pagamento di corrispettivi di recesso, fatto salvo il pagamento dei costi di disattivazione eventualmente previsti nel Profilo Commerciale di riferimento, secondo le modalità e i termini di cui al precedente articolo 15.1. Fatto salvo quanto stabilito nelle specifiche Offerte/Opzioni di Pricing, il recesso produrrà effetto dalla data di registrazione della richiesta di cessazione nei sistemi informatici di TIM e, comunque, non oltre 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del Richiedente. Resta comunque a carico del Richiedente il pagamento dei canoni/importi dovuti ai sensi delle Offerte/Opzioni di Pricing e relativi Profili Commerciali fino alla data di efficacia del recesso. Fatta salva ogni diversa previsione prevista nel Profilo/Offerta/Opzione di Pricing, il Richiedente prende atto e accetta che il Traffico Off-Net sviluppato successivamente la cessazione dell'Offerta/Opzione di Pricing sarà valorizzato secondo il Listino Base consultabile sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it).

**15.6** TIM potrà recedere unilateralmente dal Contratto tramite lettera raccomandata A/R con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni dalla data di efficacia del recesso nel caso di intervenuta dichiarazione di fallimento a carico del Richiedente, ovvero in caso di assoggettamento dello stesso ad una procedura concorsuale.

**15.7** Il Richiedente potrà disattivare il Servizio con riferimento a una o più sedi in qualsiasi momento secondo le modalità e i termini di cui al precedente articolo 15.1. In tal caso, con riferimento ad ogni singola sede, troveranno applicazione le previsioni di cui al presente Articolo 15 in tema di recesso nonché di determinazione e applicazione dei relativi corrispettivi. La richiesta di disattivazione del Servizio su tutte le sedi del Richiedente elencate nella Scheda Tecnica equivale alla richiesta di recesso dal Contratto con l'applicazione di tutte le conseguenze previste per il recesso dal presente Articolo 15.

## **Art. 16 Obblighi del Richiedente**

**16.1** Fatto salvo quanto diversamente stabilito nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato, oppure nel Profilo/Offerta Commerciale, il Richiedente si obbliga a:

- a) non utilizzare il Servizio per scopi diversi rispetto a quelli dallo stesso Richiedente

dichiarati a TIM nella Proposta di Attivazione o nel testo del contratto personalizzato;

- b) garantire che il Servizio sarà utilizzato unicamente all'interno della propria organizzazione aziendale assumendosi ogni conseguente obbligo e responsabilità per il traffico generato e immesso sulla Piattaforma tramite il proprio collegamento;
- c) rendere disponibile il collegamento broadband (VPN MPLS o internet) ai fini dell'erogazione del Servizio da parte di TIM;
- d) non effettuare manomissioni e/o interventi, direttamente o tramite personale non espressamente autorizzato da TIM, sugli Apparati e/o Software di proprietà di TIM, concessi in uso ovvero a disposizione del Richiedente ad altro titolo;
- e) ad utilizzare correttamente le numerazioni telefoniche assegnate; in particolare, il Richiedente si impegna a garantire che il CLI di ogni conversazione telefonica sia associato alla sede residente nel distretto telefonico corrispondente e ad assicurare che lo stesso non sia rimosso o modificato;
- f) a mantenere il CLI (Calling Line Identifier) "nativo" assegnato in ogni sede/distretto ai fini della corretta fornitura delle prestazioni relative ai servizi di emergenza e alle prestazioni obbligatorie per l'Autorità Giudiziaria;
- g) ad avere la disponibilità di una linea di telefonia fissa RTG o ISDN o di telefonia mobile, di TIM o di altro operatore, da utilizzare per le chiamate di emergenza per le sedi dove si prevede l'utilizzo esclusivo di Software App per PC e/o Smartphone.
- h) non divulgare, direttamente o indirettamente anche tramite il proprio personale, password e/o login e/o comunque Chiavi di Accesso;
- i) non copiare in tutto o in parte i programmi di software compresi nel Servizio sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore;
- j) non porre in essere alcuna azione che possa compromettere la sicurezza dei sistemi, degli apparati e/o della Piattaforma cui il Richiedente abbia accesso tramite il Servizio;
- k) non fornire attraverso il Servizio contenuti e/o qualunque altro tipo di materiale contrario a norme imperative, all'ordine pubblico o al buon costume o comunque tale da ledere qualunque diritto di terzi,

impegnandosi a tenere indenne TIM da qualsivoglia pregiudizio che dovesse a quest'ultima derivare da azioni e/o pretese di terzi fatte valere a causa dei Contenuti e/o altro materiale da esso fornito;

- l) non fornire e non veicolare 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 n. 38/2006;
- m) non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che rappresentino od incitino alla violenza e/o che incitino in modo espresso e/o subliminale, all'odio o ad atteggiamenti di intolleranza e discriminazione basati su differenze di razza, sesso, religione, cultura, nazionalità, salute o che in generale possano nuocere allo sviluppo psichico o morale del minore;
- n) non fornire e non veicolare attraverso il Servizio contenuti che adottino un linguaggio volgare, offensivo ed irriverente o che in modo offensivo facciano riferimento a problemi inerenti le disabilità, il disadattamento sociale, il disagio psichico in età evolutiva;
- o) laddove previsto, costruire/personalizzare il proprio sito in conformità alle norme poste a tutela dell'ordine pubblico e del buon costume, e comunque in modo da non ledere l'immagine di TIM;
- p) comunicare tempestivamente a TIM le informazioni necessarie per l'attivazione del Servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, parametri, istruzioni, procedure, specifiche tecniche.

Il Richiedente si impegna a manlevare e tenere indenne TIM da qualsiasi conseguenza pregiudizievole che dovesse derivare dal mancato rispetto degli impegni descritti nel presente Articolo.

**16.2** L'utilizzo del Servizio fornito da e con altre infrastrutture, sia nazionali che estere, è soggetto alle limitazioni e alle responsabilità stabilite da ciascun gestore ovvero operatore internazionale che eroga il Servizio stesso, in conformità alla legislazione vigente nei singoli Stati ospitanti detti gestori/operatori, alla normativa internazionale applicabile in materia, nonché ai regolamenti di utilizzo delle infrastrutture interessate.

**16.3** Il Richiedente ha l'obbligo di attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso e nella fruizione del Servizio. In particolare, il Richiedente non può utilizzare il Servizio: i) in violazione delle leggi vigenti; ii) in modo da creare turbativa a terzi o malfunzionamento della rete; iii) o in modo da abusare del Profilo/Offerta Commerciale e/o delle specifiche Offerte/Opzioni di Pricing relative al Servizio o dello stesso Servizio tramite un suo utilizzo non conforme al presente Contratto; iv) con specifico riguardo alla Componente Fonia, per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale o al fine di conseguire utilità ulteriori rispetto a quelle tipiche della Componente Fonia del Servizio, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo, conseguire o far conseguire a terzi ovvero ad altre numerazioni ricariche o accrediti di traffico.

**16.4** Il Richiedente garantisce che tutte le informazioni e i suoi contenuti, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, testi, dati, notizie, segni distintivi, immagini, suoni nonché i diritti di proprietà intellettuale e industriale da esso detenuti sulle suddette informazioni, non comportano violazione di diritti di terzi, sia in Italia che all'estero, in quanto il Richiedente stesso è titolare esclusivo o licenziatario dei predetti diritti di privativa.

Il Richiedente garantisce altresì che le suddette informazioni, contenute e/o trattate nei sistemi messi a disposizione da TIM nell'ambito del Servizio, sono nella sua legittima disponibilità. Il Richiedente mantiene la titolarità delle informazioni suddette assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle medesime e alle eventuali violazioni dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale e altre lesioni di diritti altrui, manlevando e tenendo indenne TIM da ogni obbligo e/o onere di accertamento e/o di controllo al riguardo. E' pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di TIM in ipotesi di pubblicazione e/o diffusione delle suddette informazioni attraverso gli apparati messi a disposizione del Richiedente.

Il Richiedente inoltre manleverà e terrà indenne TIM, 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 Richiedente) che giuridica, che siano ad essa rivolte ovunque nel mondo a seguito di legittime rivendicazioni di violazione di diritti d'autore, di

marchio e/o di brevetti italiani o stranieri di proprietà del Richiedente.

**16.5** TIM ha la facoltà di sospendere immediatamente la fornitura del Servizio senza preavviso dandone, se del caso, idonea comunicazione alle autorità competenti, qualora il Richiedente violi anche uno solo degli obblighi di cui al presente Articolo 16 e/o faccia un uso improprio del Servizio ai sensi del precedente Articolo 16.3. Qualora l'uso improprio del Servizio riguardi la Componente Fonia, TIM, si riserva il diritto di sospendere il Servizio nel caso in cui si verifichino consumi anomali ovvero si evidenzino comportamenti scorretti che, attraverso l'uso improprio del Servizio, determinino un rischio di danno economico per TIM. Nell'uso improprio del Servizio è compresa, in aggiunta alle ipotesi di cui al precedente Articolo 16.3, l'anomala concentrazione di traffico verso una o più specifiche direttrici che concorrono a determinare la tariffa relativa alla Zona Internazionale di volta in volta interessata. In tale evenienza TIM avrà diritto di pretendere dal Richiedente, anche mediante l'invio di una Fattura anticipata, il maggior corrispettivo da calcolarsi sulla base dell'effettivo prezzo della direttrice utilizzata impropriamente.

**16.6** Il Richiedente è consapevole che TIM non può esercitare un controllo sui contenuti delle informazioni che transitano sulla propria rete. Pertanto TIM non è responsabile dei contenuti di qualunque natura che siano stati inviati/ricevuti dal Richiedente.

**16.7** Il Richiedente si obbliga ad imporre ai propri Utenti il rispetto delle stesse obbligazioni che il medesimo assume col Contratto e sarà responsabile, manleverà e manterrà indenne TIM per le loro inadempienze.

**16.8** Il Richiedente è sempre tenuto a comunicare a TIM, immediatamente e comunque non oltre le 24 (ventiquattro) ore, la richiesta di interventi sugli Apparati e/o sul Software per la corretta prestazione del Servizio. Gli eventuali danni arrecati agli Apparati di proprietà di TIM ma a disposizione del Richiedente e non tempestivamente alla stessa comunicati, saranno considerati di esclusiva responsabilità del Richiedente. Pertanto in tali casi, ove a seguito di detti danni si verificassero dei malfunzionamenti o delle interruzioni nella fornitura del Servizio, TIM non potrà esserne considerata responsabile.

## **Art. 17 Responsabilità di TIM**

**17.1** TIM erogherà il Servizio secondo quanto descritto nel Profilo/Offerta Commerciale. In particolare, per quanto riguarda i livelli di servizio (“SLA”), TIM sarà responsabile, nei limiti di cui al presente Contratto, solo in caso di mancato rispetto degli SLA eventualmente definiti nel Profilo/Offerta Commerciale.

**17.2** Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, TIM non risponde dei 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 Richiedente o da terzi in dipendenza dell’uso o del mancato uso del Servizio e/o in occasione del malfunzionamento della Piattaforma, degli Apparati o di quant’altro messo a disposizione da TIM nell’erogazione del Servizio.

**17.3** TIM non assumerà nessuna 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. Pertanto TIM non è responsabile dei contenuti di qualunque messaggio veicolato dal Richiedente attraverso il Servizio.

**17.4** TIM garantisce un livello di professionalità adeguato della prestazione del Servizio e degli Apparati forniti da TIM e a disposizione del Richiedente. TIM dichiara e garantisce che i beni e servizi dalla stessa forniti non sono affetti da vizi che escludano o diminuiscano in maniera significativa il loro utilizzo rispetto alla relativa descrizione contenuta nel documento tecnico messo a disposizione del Richiedente da TIM e relativo alla tecnologia mediante la quale il Servizio viene erogato. Eventuali differenze non sostanziali tra funzionalità e la predetta documentazione non saranno considerate essenziali. Resta in ogni caso inteso che TIM non potrà essere ritenuta responsabile dell’utilizzo degli apparati/prodotti hardware/software e dei terminali di rete nella disponibilità del Richiedente. TIM non potrà essere ritenuta responsabile dei danni diretti e/o indiretti causati al Richiedente e/o a terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, dovuti al cattivo o negligente utilizzo da parte del Richiedente degli Apparati e/o del Software forniti nell’ambito del Servizio ovvero per altre cause non imputabili a TIM. Pertanto il Richiedente solleva e terrà

indenne TIM da ogni richiesta, azione, pretesa comunque avanzata dai terzi a titolo di risarcimento danni. Inoltre TIM non sarà responsabile del malfunzionamento o di interruzioni nella fornitura del Servizio nel caso in cui gli apparati non siano dalla stessa forniti e/o mantenuti.

**17.5** TIM non garantisce attività prive di interruzioni o di errori derivanti dagli Apparati, dalla Piattaforma, dal Software né che la Piattaforma sarà in grado di soddisfare tutte le necessità del Richiedente e né che eventuali difetti vengano corretti. Pertanto il Richiedente riconosce e dà espressamente atto di conoscere le caratteristiche essenziali della Piattaforma e di accettare il rischio relativo alla funzionalità della Piattaforma stessa rispetto alle proprie necessità e aspettative.

**17.6** TIM non può garantire l’inattaccabilità del sistema informatico e di telecomunicazioni e pertanto non risponde di eventuali danni diretti e/o indiretti subiti dal Richiedente e/o da terzi in caso di attacchi informatici (*virus, spamming, denial of service* ecc).

**17.7** TIM non risponde di eventuali vulnerabilità di sicurezza scoperte successivamente alla data di stipula del Contratto per gli Apparati forniti nell’ambito del Servizio. TIM si rende comunque disponibile ad intervenire su esplicita richiesta del Richiedente stabilendo l’eventuale importo che il medesimo dovrà sostenere per la riparazione della vulnerabilità stessa da parte di TIM. Le vulnerabilità di sicurezza scoperte su un Apparato non precludono il corretto e normale funzionamento del Servizio ma si limitano ad aumentare il rischio di sicurezza relativo a possibili infezioni virali o ad attacchi informatici (rischio di sicurezza che comunque permane indipendentemente dalla presenza o meno di una vulnerabilità nota). Non essendo prevedibile né il numero di nuove vulnerabilità scoperte durante il periodo di erogazione del Servizio né le attività necessarie per poterle riparare, risulta impossibile includere preventivamente nel corrispettivo del Servizio il costo per la loro eliminazione.

**17.8** TIM fornisce il Servizio al Richiedente sulla base di quanto dal medesimo richiesto e indicato; pertanto TIM è esonerata da qualsiasi forma di responsabilità per disservizi originati da un’insufficienza nel dimensionamento del collegamento fornito in base a quanto riportato nella Scheda Tecnica compilata dal Richiedente,



rispetto alle esigenze trasmissive e di comunicazione del Richiedente stesso.

**17.9** In caso di ritardo nell'attivazione del Servizio con la Componente Fonia o in caso di errore o omissione nell'inserimento nell'elenco telefonico dell'area geografica di appartenenza del numero telefonico o del nominativo del Richiedente indicati nella richiesta, troveranno applicazione gli indennizzi previsti dalla Carta dei Servizi, con esclusione del maggior danno. TIM non è comunque responsabile né di eventuali errori nell'inserimento dei dati in elenco ad essa non imputabili né della veridicità di titoli o qualifiche ovvero di ogni altro dato e/o informazione dichiarati dal Richiedente a TIM.

**17.10** Fatto salvo quanto diversamente previsto nelle licenze d'uso concesse dagli eventuali diversi soggetti licenzianti e fermo restando quanto previsto al precedente Articolo 17.4, il Software eventualmente fornito ai sensi del successivo Articolo 20 è reso disponibile e concesso in licenza, ai sensi di questo contratto, al Richiedente "COSI' COM'È". Fatte salve le norme inderogabili di legge, TIM e/o i suoi danti causa non danno nessuna garanzia su tal software, espressamente escludono tutte le garanzie, implicite, esplicite e di legge e declinano qualsiasi responsabilità verso il Richiedente e/o verso terzi per danni diretti, indiretti o di qualsiasi altra natura, comunque originati o derivati da tale software, dal suo uso o mancato uso.

#### **Art. 18 Prestazioni obbligatorie di giustizia**

Le Parti si impegnano a cooperare in buona fede per rispondere a eventuali richieste da parte dell'Autorità Giudiziaria - nelle forme e nei tempi da quest'ultima indicati - relative a Prestazioni Obbligatorie derivate dall'art. 96 del D.lgs. 1 agosto 2003, n.259 (c.d. "Codice delle Comunicazioni Elettroniche").

#### **Art. 19 Trattamento dei dati personali**

**19.1** In relazione alle attività connesse all'esecuzione del presente Contratto, le Parti si conformano alla "Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile".

**19.2.** Il trattamento dei dati di cui il Richiedente è Titolare e la conseguente nomina a Responsabile del trattamento di TIM e dei suoi eventuali subappaltatori/subfornitori verrà effettuata secondo quanto previsto nel Profilo/Offerta

Commerciale allegato alla Proposta di Attivazione.

I dati saranno trattati per finalità connesse alla fornitura del Servizio oggetto del presente contratto e, previo consenso del Richiedente, anche per finalità ulteriori, come specificamente riportato da TIM nell'Informativa privacy.

Il testo integrale dell'Informativa sul trattamento dei dati personali è allegato alla Proposta di Attivazione oppure è consultabile al link privacy sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it). In ogni momento il Richiedente potrà richiedere o visionare l'informativa, verificare i Suoi dati ed esercitare gli altri diritti previsti dalla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile, contattando gratuitamente il Servizio Clienti 191 o consultando il link privacy sul sito [timbusiness.it](http://timbusiness.it).

**19.3** Il Richiedente prende atto ed accetta che nel caso in cui l'attivazione del Servizio implichi il passaggio da linea RTG/ISDN a VoIP, con contestuale mantenimento del medesimo numero di telefono, restano confermati i consensi privacy precedentemente espressi a TIM ivi inclusi quelli del questionario Nuovi Elenchi Telefonici ed Informativa, associati al numero stesso. Pertanto, il numero di telefono, ove presente in elenco abbonati, non subirà modifiche, salvo diversa manifestazione di volontà del Richiedente tramite l'apposita modulistica predisposta da TIM.

**19.4** Ove necessario, sarà esclusiva cura del Richiedente, in ottemperanza agli obblighi di cui alla Normativa sul trattamento dei dati personali applicabile, quale Titolare del trattamento fornire ai propri Utenti un'informativa adeguata e completa circa le modalità e finalità del trattamento dei loro dati, connesso alla fornitura del Servizio, oggetto delle presenti Condizioni.

**19.5** Il Richiedente prende atto e accetta che i registri delle chiamate (c.d. *call log*) saranno conservati da TIM, in qualità di Responsabile del trattamento, per un periodo di 6 (sei) mesi dalla loro generazione e il Richiedente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati relativi ai propri dipendenti, si impegna a trattarli nel rispetto del Codice Privacy e delle altre normative applicabili. E' a cura del Richiedente fornire a TIM le informazioni necessarie, e i relativi aggiornamenti, per l'attivazione da parte di TIM del profilo di Amministratore Cliente per il Servizio TIM ComUnica. Tali informazioni saranno trattate da TIM solo per le suddette finalità e nel rispetto

della normativa sul trattamento dei dati personali applicabile.

**19.6** Le Parti si impegnano, ognuna per quanto di competenza nell'ambito del presente Contratto, a mantenersi reciprocamente indenni da ogni contestazione, azione o pretesa avanzate da parte degli interessati e/o di qualsiasi altro soggetto e/o Autorità a seguito di eventuali inosservanze al suddetto Codice.

**19.7** TIM garantisce per il Servizio, oggetto delle presenti Condizioni Generali, l'adozione nei propri Data Center delle misure di sicurezza previste dalla normativa sul trattamento dei dati personali applicabile) per il trattamento di dati classificati come dati personali comuni.

#### **Art. 20 Riservatezza delle informazioni**

**20.1** Le Parti garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di ditte da esse incaricate, tratteranno come riservata ogni informazione e ogni dato di cui venissero a conoscenza durante od in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto.

**20.2** Il Richiedente in ogni caso sarà responsabile dei contenuti delle informazioni diffuse al pubblico e delle eventuali violazioni della proprietà intellettuale di terzi, sollevando e tenendo indenne TIM da ogni azione, richiesta, pretesa avanzata dai terzi, ivi compreso il personale del Richiedente, per l'eventuale risarcimento del danno.

**20.3** Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Richiedente, TIM garantirà il Richiedente in merito alla riservatezza di tutti i dati gestiti con il Servizio. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto, TIM disporrà dei dati del Richiedente secondo le direttive che il Richiedente stesso avrà indicato. Ove il Richiedente non abbia comunicato dette direttive entro e non oltre 15 (quindici) giorni a decorrere dalla data di avvenuta cessazione del rapporto per qualunque causa, TIM sarà libera da ogni onere e d'impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Richiedente.

#### **Art. 21 Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software**

**21.1.** Il Servizio e tutte le sue componenti hardware e software ivi incluso, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la Piattaforma, i Materiali Licenziati, le banche dati e qualsiasi

altro materiale, documentazione, dato o informazione relativi al Servizio e tutti i relativi diritti di proprietà industriale e/o intellettuale sono di proprietà intera ed esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa che si riservano tutti i diritti. Nessun diritto di licenza sugli stessi è concesso al Richiedente salvo per l'uso dei Materiali Licenziati solo per la fruizione del Servizio, subordinatamente al rispetto delle presenti Condizioni Generali.

**21.2.** Il Richiedente si impegna ad accettare e rispettare i termini delle licenze, che definiscono i diritti d'uso, i termini, le condizioni, i limiti d'uso dei Software nonché le responsabilità dei licenzianti dei Software (anche definite "Licenze" o "End User License Agreement" o "EULA"). Il Richiedente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze/EULA, salvo se diversamente previsto nel Profilo Commerciale, intercorrono unicamente tra il Richiedente e i singoli licenzianti dei Software con esclusione di qualsiasi responsabilità di TIM e che l'accettazione delle Licenze/EULA costituisce condizione necessaria alla fornitura dei prodotti e all'uso dei Software.

Il Richiedente prende atto e accetta che l'Utente potrà essere tenuto ad accettare Licenze/EULA al momento del primo accesso per la configurazione del Servizio o per il download e l'installazione di programmi applicativi e/o di Software su personal computer e smartphone per accedere ad alcune funzionalità del Servizio quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la gestione delle principali configurazioni del Servizio stesso per sviluppare Traffico Off-Net e Traffico On-Net mediante l'utilizzo della Piattaforma e la funzionalità di *chat* e *presence*. I Software e/o i programmi applicativi dedicati all'Utente, (ivi compresi i tools di self provisioning), potranno essere scaricati accedendo al sito web dedicato oppure direttamente dai market place relativi ai differenti sistemi operativi. Il Richiedente dichiara di essere a conoscenza del fatto che le Licenze/EULA, salvo se diversamente previsto nel Profilo Commerciale, intercorrono unicamente tra l'Utente e i singoli licenzianti dei Software e/o dei programmi applicativi con esclusione di qualsiasi responsabilità di TIM e che l'accettazione delle Licenze/EULA da parte dell'Utente costituisce condizione necessaria alla fornitura dei prodotti e all'uso dei Software e/o dei programmi applicativi. Il Richiedente sarà

in ogni caso responsabile del rispetto da parte dell'Utente dei termini e delle condizioni d'uso dei Software e/o dei programmi applicativi stabilite nelle relative Licenze/EULA.

**21.3.** Il Richiedente si impegna in ogni caso ad utilizzare i Software esclusivamente secondo le modalità indicate nelle relative Licenze ed esclusivamente per proprio uso personale. Ferma restando la generalità della riserva dei diritti di cui al successivo articolo 21.4 e quanto previsto dalle Licenze, è fatto espresso divieto al Richiedente di:

- a) copiare o riprodurre i Software in tutto o in parte, eccetto per una sola copia di riserva in forma leggibile dal computer al solo fine di evitarne la perdita in caso di guasti (copia di backup); tale copia sarà soggetta a questo Contratto e non potrà essere usata che in sostituzione della copia perduta;
- b) modificare, adattare, tradurre, transcodificare, decompilare e disassemblare il Software in tutto o in parte, o di altrimenti sottoporre i Software ad altri processi di analisi del loro codice e della loro struttura logica (c.d. "reverse engineering"), fatto salvo quanto espressamente previsto da norme inderogabili di legge;
- c) cedere, prestare, locare, noleggiare, sublicenziare, vendere, distribuire, mettere a disposizione o altrimenti trasferire i Software, in tutto o in parte, a terzi o consentirne l'uso da parte di terzi;
- d) rimuovere o in qualsiasi modo cancellare dai Software qualsiasi marchio, nome commerciale, indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta o contenuta, che il Richiedente è tenuto a riprodurre su eventuali copie, anche parziali, dei Software fatte dal Richiedente, ferme restando le limitazioni del punto (a) che precede;
- e) riprodurre e/o duplicare ovvero consentire la riproduzione e/o la duplicazione, in tutto o in parte, del contenuto dei Software, dei pacchetti e dei programmi applicativi, del manuale d'uso e di qualsiasi altro stampato di carattere accessorio al fine di cederli o concederli a terzi a qualsiasi titolo, anche gratuito o comunque di consentirne il loro utilizzo.

**21.4.** Il Software (tale termine come qui usato include l'insieme delle istruzioni e dei dati leggibili da computer, la relativa

documentazione d'uso, ogni modifica ai Software e ogni altro documento o materiale relativo ai Software forniti al Richiedente), così come i relativi diritti d'autore e ogni altro diritto di proprietà intellettuale o industriale, sono di proprietà esclusiva di TIM e/o dei suoi danti causa. Fatte salve le Licenze espressamente concesse all'articolo 21.2, il Richiedente non acquista alcun titolo o diritto sui Software o su qualsiasi altro IPR di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori, di licenzianti di TIM e/o di suoi danti causa in generale. Il Richiedente riconosce e garantisce il rispetto di qualsiasi IPR di titolarità di TIM, di sue Affiliate, di suoi fornitori e/o di licenzianti di TIM, afferente o comunque connesso al contenuto, alla denominazione, all'oggetto della Richiesta, ovvero alla fornitura dell'hardware e del software inclusi nel Profilo/Offerta, dei supporti, delle banche dati e di quant'altro connesso alla fornitura e prestazione dello stesso. Ai fini del presente Articolo 20, per IPR s'intende brevetti, modelli di utilità, modelli ornamentali, diritti d'autore, diritti di know-how, diritti su data base e tutti gli altri diritti di proprietà intellettuale o di carattere simile o corrispondente che esistono adesso o in futuro in qualsiasi parte del mondo; per "Affiliata" di TIM si intende qualsiasi persona giuridica controllata da, controllante o sottoposta al comune controllo di, TIM, tale controllo essendo esercitato tramite la titolarità, diretta o indiretta, del 50% o più del capitale sociale o dei diritti di voto di tale persona giuridica.

## **Art. 22 Interruzione del Servizio**

**22.1** TIM avrà facoltà di interrompere la fornitura del Servizio dandone tempestiva comunicazione al Richiedente, qualora vi fossero fondati motivi per ritenere che si potrebbero verificare problemi di sicurezza e/o di tutela del diritto di riservatezza, ovvero nei casi di forza maggiore o per ordine di un'Autorità. Per causa di forza maggiore si intende ogni fatto, imprevedibile ed imprevedibile oppure inevitabile e comunque fuori il controllo di TIM, il cui verificarsi non sia dovuto a comportamenti od omissioni a questa imputabili e che è di per sé tale da impedire l'adempimento degli obblighi nascenti dal Contratto

**22.2.** Nel caso in cui TIM rilevi che apparati e/o applicazioni in uso al Richiedente provochino perdita di dati o danni alle proprie infrastrutture

e/o alle proprie componenti software o a quelle di terzi (ivi inclusi altri clienti di TIM), TIM stessa si riserva il diritto di interrompere immediatamente il Servizio dandone notizia al Richiedente. Saranno inoltre addebitati a quest'ultimo le conseguenze patrimoniali qualora imputabili ad una condotta illegittima del Richiedente.

#### **Art. 23 Interventi di assistenza**

**23.1** TIM assicurerà al Richiedente un servizio di assistenza tecnica (help-desk) che verrà fornito attraverso il numero telefonico indicato nel Profilo/Offerta Commerciale.

**23.2** Il servizio di assistenza tecnica avrà lo scopo di acquisire le chiamate del Richiedente relative a problemi che si dovessero verificare nel corso della fornitura del Servizio, indirizzando dette chiamate verso le specifiche strutture di assistenza tecnica di TIM. Il servizio di assistenza tecnica sarà a disposizione del Richiedente, secondo le modalità definite nel Profilo/Offerta Commerciale.

#### **Art. 24 Divieto di cessione**

Il Richiedente non potrà cedere il Contratto, in tutto o in parte, anche gratuitamente, senza il preventivo consenso scritto di TIM.

#### **Art. 25 Clausola fiscale**

**25.1** Le Parti dichiarano che le operazioni relative al Contratto sono soggette ad IVA a carico del Richiedente, ove previsto dalla legge.

**25.2** Ogni onere fiscale comunque correlato al Contratto è a carico del Richiedente medesimo, nei casi consentiti dalla legge.

#### **Art. 26 Referenziabilità**

Fatto salvo quanto previsto dall'Articolo 19 e qualora il Richiedente abbia prestato il proprio consenso, TIM potrà comunicare a soggetti terzi i dati relativi al Contratto (come l'oggetto, la durata, la denominazione del Richiedente) allo scopo di utilizzare tali dati come referenza, promozione e commercializzazione di propri prodotti e/o servizi analoghi a quelli oggetto del Contratto stesso.

#### **Art. 27 Referente aziendale**

Il Richiedente, al momento della sottoscrizione della Proposta di Attivazione o del testo di contratto personalizzato, nominerà una propria

figura professionale che sarà il referente per i rapporti con TIM.

#### **Art. 28 Risoluzione del Contratto**

**28.1** TIM si riserva la facoltà di dichiarare il Contratto risolto di diritto ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1456 del Codice Civile con semplice comunicazione scritta da inviarsi a mezzo raccomandata A/R, nel caso in cui il Richiedente non abbia adempiuto anche ad una sola delle seguenti obbligazioni:

- uso proprio e lecito dell'Offerta/Opzione di Pricing (Art. 5.7);
- mancata o non corretta predisposizione dei locali (art. 6.1);
- mancate e/o incomplete e/o non corrette dichiarazioni relative alla presenza di rischi specifici nei locali nei quali devono essere effettuate le installazioni (art. 6.6);
- ritardo o mancata consegna degli Apparati per causa imputabile al Richiedente (art. 6.9);
- violazione del divieto di manomissione degli Apparati (art. 7.1);
- non corretta custodia e/o conservazione da parte del Richiedente degli Apparati (art. 7.2);
- perdita per qualsiasi causa degli Apparati (art. 7.2);
- violazione delle previsioni relative all'uso privato (art. 11);
- ritardato o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti (art. 13.2);
- ogni violazione della clausola sulla tracciabilità dei flussi finanziari effettuata dal Richiedente (art. 13.9);
- inadempienza, anche di uno solo, degli obblighi assunti ai sensi dell'articolo Obblighi del Richiedente (art. 16);
- cessione non autorizzata del Contratto (art. 24);
- divieto del Richiedente di agire o di qualificarsi come rappresentante o agente di TIM (art. 30.3).

**28.2** In caso di risoluzione, fatto salvo quanto stabilito all'articolo 12.4, TIM avrà diritto a percepire gli importi maturati fino alla data di avvenuta risoluzione del Contratto nonché, a titolo di risarcimento danni, una somma pari all'ammontare complessivo dei canoni residui/corrispettivi, fatto salvo il diritto di TIM al risarcimento del maggior danno. Gli importi suddetti dovranno essere corrisposti a TIM entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della relativa Fattura.

**28.3** Il Contratto dovrà intendersi altresì automaticamente cessato nel caso in cui il Richiedente cessi per qualunque causa la propria attività imprenditoriale o professionale.

Inoltre, il Richiedente dovrà riconsegnare immediatamente, senza alcun onere, spesa o responsabilità per TIM stessa, gli Apparati e i Materiali Licenziati nella disponibilità del Richiedente. Il Richiedente si obbliga comunque a conservare in buono stato gli Apparati fino al momento della riconsegna.

**28.4** La risoluzione del presente Contratto non comporta la risoluzione del contratto che disciplina il servizio di connettività broadband MPLS o internet di TIM.

#### **Art. 29 Facoltà di subappalto/subaffidamento**

**29.1** Fatta salva la responsabilità diretta di TIM nei confronti del Richiedente per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto, potrà avvalersi, ove consentito dalla normativa applicabile, di terzi da essa selezionati.

**29.2** Nel caso in cui il Richiedente si configuri come soggetto ricadente nell'ambito di applicazione dell'art. 118 del D. Lgs. vo 163/2006 e s.m.i. resta inteso che l'affidamento in subappalto avverrà nel rispetto delle normative pro tempore vigenti e che nel contratto con il subappaltatore saranno presenti adeguate clausole tese a garantire il rispetto delle previsioni di cui alla Legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

#### **Art. 30 Disposizioni generali**

**30.1** Il Contratto, che include le presenti Condizioni Generali e il relativo Profilo/Offerta Commerciale, unitamente ad eventuali allegati e supplementi, tra cui le eventuali Schede Tecniche, costituisce manifestazione univoca ed integrale dei rapporti intercorsi tra TIM e il Richiedente superando e annullando ogni diversa precedente intesa relativamente al Servizio.

**30.2** I rapporti tra TIM e il Richiedente oggetto del Contratto non possono essere interpretati come rapporti societari, di associazione e/o collaborazione né ciascuna delle Parti potrà essere considerata agente o rappresentante dell'altra.

Pertanto è fatto espresso divieto al Richiedente di qualificarsi agente, collaboratore o rappresentante di TIM e di affermare che TIM

gestisce o è responsabile dei prodotti e dei servizi offerti dal Richiedente alla propria clientela.

#### **Art. 31 Foro competente**

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e TIM in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma

\* \* \* \*

Il Richiedente dichiara di conoscere e di accettare espressamente, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 2° comma e 1342 del Codice Civile, le seguenti clausole delle presenti Condizioni Generali: 4 (Caratteristiche del Servizio); 5.7 (Esonero di responsabilità di TIM e sospensione del Servizio); 12 (Corrispettivi, adeguamenti e variazioni); 13 (Fatturazione, modalità e termini di pagamento, rivalsa); 14 (Durata); 15 (Recesso e disattivazione del Servizio per singola sede); 16 (Obblighi del Richiedente); 17 (Responsabilità di TIM); 21 (Condizioni particolari sulla proprietà intellettuale, sull'utilizzo e sulla riservatezza del Software); 22 (Interruzione del Servizio); 24 (Divieto di cessione); 28 (Risoluzione del Contratto); 29 (Facoltà di subappalto/subaffidamento).