



Condizioni Generali di Servizio

1. DEFINIZIONI

Nelle presenti Clausole e Condizioni Generali, così come in ogni altro documento contrattuale cui esse fanno riferimento, i termini e le espressioni seguenti avranno il significato sotto definito:

- **SERVIZI** I servizi di telecomunicazione, i servizi informatici e altri servizi collegati, forniti da KLA SERVICE S.r.l. o per conto di KLA SERVICE s.r.l. ai propri clienti.
- **KLA SERVICE s.r.l.** La persona giuridica KLA SERVICE s.r.l. di seguito riportata anche come KLA SERVICE.
- **CLIENTE** La Parte contraente con KLA SERVICE, identificata negli Ordini sottoposti di KLA SERVICE.
- **PARTE/PARTI** Il Cliente e KLA SERVICE sono menzionati individualmente come "Parte" e congiuntamente come "Parti".
- **OFFERTA TECNICO/ECONOMICA** Documento firmato dal Cliente, che ha valore di Ordine, riportante i prezzi dei servizi ordinati e un riassunto delle caratteristiche dei servizi.
- **ORDINE** Un documento sottoscritto dal Cliente, riportante gli elementi dei servizi da erogare e le clausole e condizioni specifiche degli stessi, nella forma di un modulo d'ordine standard fornito da KLA SERVICE, oppure un'offerta Tecnico Economica, riportante le caratteristiche specifiche dei servizi erogati al Cliente;
- **ACCEPTABLE USE POLICY** Documento descrittivo di ciò che KLA SERVICE considera uso accettabile dei propri Servizi di connettività, Housing, Hosting, Server dedicati e per quanto applicabile ai servizi di messaggistica allegato al presente documento.
- **CLAUSOLE E CONDIZIONI GENERALI** Le presenti clausole e condizioni per la fornitura di Servizi.
- **DATA INIZIO SERVIZIO** Data in cui il servizio è rilasciato al Cliente ed in cui inizia la fatturazione dello stesso.

Le definizioni che in questo articolo sono riportate al singolare valgono anche per la forma plurale e vice versa. Qualunque riferimento nelle presenti Clausole e Condizioni Generali ad un "Articolo" e/o "Comma" sarà interpretato come riferimento ad un articolo o comma delle stesse Clausole e Condizioni Generali.

2. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA. RAPPORTO CONTRATTUALE TRA LE PARTI

2.1 Il Cliente concorda di acquistare e KLA SERVICE concorda di fornire i Servizi specificati e descritti nell'Ordine Accettato, secondo i termini contenuti nell'offerta, nonché nelle Clausole e Condizioni Generali.

2.2 Il Cliente accetta e concorda che l'unico diritto d'utilizzazione impianti, infrastrutture e Servizi è quello riportato nel presente documento.

2.3 Il Cliente non acquisirà alcun titolo inerente o attinente ad alcuna parte della rete, degli impianti o delle apparecchiature di proprietà di KLA SERVICE o utilizzati da KLA SERVICE per offrire i Servizi.

3. ACCETTAZIONE DELL'ORDINE

3.1 L'ordine dovrà essere sottoposto dal Cliente a KLA SERVICE con le modalità previste per ciascuno dei Servizi richiesti.

3.2 KLA SERVICE si riserva di accettare o meno l'ordine. In ogni caso l'accettazione dell'ordine da parte di KLA SERVICE è subordinata alla positiva verifica da parte di KLA SERVICE in merito alla presenza di tutte le informazioni necessarie al rilascio del Servizio stesso ed alla circostanza che il Cliente (o persone giuridiche, enti o associazioni in cui il Cliente ha, a qualsiasi titolo, una partecipazione, o persone fisiche conviventi o coabitanti) non risulti debitore di KLA SERVICE.

3.3 Nei confronti di chi presenta condizioni patrimoniali tali da porre in evidente pericolo il pagamento del Servizio, KLA SERVICE si riserva di subordinare l'attivazione del Servizio alla prestazione di idonee garanzie.

4. VALUTAZIONE DELLE ESIGENZE DEL CLIENTE

Salvo che sia stato diversamente stipulato per iscritto, KLA SERVICE non ha la responsabilità di valutare le esigenze del Cliente in materia di spazio, attrezzature, computer, capacità di trasmissione e usi che se ne possono ottenere, né di fornire alcuna attività di consulenza. La responsabilità delle scelte in merito a quanto sopra resta esclusivamente a carico del Cliente.

5. SOSPENSIONE

5.1 KLA SERVICE si riserva fin d'ora il diritto di sospendere immediatamente, del tutto o in parte, la fornitura dei Servizi ed eventualmente di disinserire, interrompere o bloccare l'accesso in linea e/o togliere apparecchiature, dati o cavi del Cliente dalla propria rete, dai propri impianti e/o dalle proprie apparecchiature nei seguenti casi:

- a) Nel caso di ritardo nel pagamento ai sensi dell'art. 8.1;
- b) In caso di richiesta da parte di un'autorità governativa o di controllo, o per conformarsi ad una modifica dei requisiti di legge, o per adempiere ad un ordine dell'autorità giudiziaria;
- c) Nel caso in cui la qualità e la disponibilità dei servizi forniti da KLA SERVICE ad altri clienti subisca, o minacci di subire, effetti negativi dovuti alla condotta del Cliente, di suoi clienti, associati o subcontraenti, del suo impianto o suoi cavi, o derivanti dal suo impianto o suoi cavi;
- d) Nel caso in cui la salute di persone o beni subisca, o minacci di subire, effetti negativi dovuti alla condotta del Cliente, di suoi clienti, associati o sub-contraenti, del suo impianto o dei suoi cavi, o derivanti dal suo impianto o suoi cavi;
- e) Nel caso in cui la condotta del Cliente o di suoi clienti, associati o sub-contraenti, esponga, o secondo la ragionevole opinione di KLA SERVICE possa esporre, KLA SERVICE o suoi associati o sub-contraenti a cause civili o penali, richieste d'indennizzo e/o risarcimento danni;

5.2 I Servizi saranno ripristinati entro il giorno lavorativo successivo alla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione salvo quanto previsto dall'art. 8.6.



5.3 Nel caso di sospensione del servizio per i motivi di cui alle lett. b), c), d), e) del precedente punto

5.1 KLA SERVICE si riserva il diritto di cessare permanentemente la fornitura dei Servizi dandone al Cliente un preavviso scritto di trenta (30) giorni.

6. DURATA DEL CONTRATTO

6.1 L'utilizzo dei servizi decorre dalla data d'attivazione. La Data Inizio Servizio corrisponde alla data in cui una delle componenti del servizio è rilasciata al Cliente, che ne può fruire.

6.2 Il servizio ha durata minima annuale dalla Data Inizio Servizio e il presente contratto sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per un uguale periodo, a meno di disdetta che dovrà pervenire alla parte destinataria tramite lettera raccomandata A.R., fax o pec da inviare almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di scadenza del contratto. Se specificatamente indicato nell'offerta tecnico/economica la durata del servizio sarà estesa a quanto riportato nella stessa.

6.3 Il Cliente dovrà prelevare a proprie spese le Apparecchiature del Cliente insieme ad ogni altro materiale di sua proprietà entro cinque giorni lavorativi dal termine di efficacia del presente contratto. Ove il Cliente non provveda a ritirare il materiale entro il predetto termine, lo stesso autorizza KLA SERVICE, a disinstallare le Apparecchiature dall'Area Data Centre. Inoltre, ove il Cliente non provveda a prelevare le Apparecchiature Del Cliente entro i tre mesi successivi al termine di efficacia del contratto e non fornisca precise indicazioni in merito, KLA SERVICE è autorizzata a vendere le Apparecchiature Del Cliente, conservandone i proventi a titolo di indennizzo per il mancato ritiro, oppure a rottamarle senza alcun altro diritto per il Cliente.

7. PAGAMENTO

7.1 Salvo che sia diversamente stipulato per iscritto, alla fatturazione si applicano i principi sotto elencati:

- I contributi una tantum saranno fatturati alla Data Inizio Servizio;
- I canoni ricorrenti saranno fatturati bimestralmente in anticipo, a partire dalla Data Inizio Servizio; salvo diversamente concordato sull'Offerta tecnico economica;
- I costi dipendenti dall'uso e i costi basati su orari e prezzi di materiali saranno fatturati posticipatamente a consuntivo

7.2 L'importo addebitato in fattura sarà maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge. KLA SERVICE provvederà ad inviare al Cliente tutte le fatture e/o le comunicazioni all'indirizzo e-mail indicato dal Cliente.

7.3 Nel caso in cui il ritardo nel rilascio del servizio sia ascrivibile a responsabilità del Cliente, KLA SERVICE si riserva il diritto di fatturare dal giorno in cui il servizio sarebbe stato rilasciato qualora detto ritardo non si fosse verificato.

7.4 Il Cliente è tenuto a pagare la fattura entro la data di scadenza secondo le modalità indicate nell'ordine sottoscritto dal Cliente.

7.5 Il pagamento non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia da parte del Cliente a qualsiasi eccezione ivi incluse quelle previste dall'art. 1460 Cod. Civ.

7.6 Il Cliente s'impegna a comunicare entro trenta giorni via PEC: klaservice@pec.klaservice.it.

- Ogni contestazione sulla fatturazione che, in difetto, si intenderà accettata;
- Ogni variazione di indirizzo per l'invio dei documenti contabili.

8. EFFETTI DEL RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

8.1 In caso di ritardato o mancato pagamento degli importi dovuti, inoltre, si applicherà la seguente procedura:

- Primo ritardo nel pagamento. Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza della fattura, KLA SERVICE invierà sollecito scritto al Cliente, via e-mail o pec. Il Cliente avrà 15 giorni di tempo per provvedere al pagamento, trascorsi i quali KLA SERVICE si riserva il diritto di sospendere il servizio previa comunicazione via e-mail o pec al Cliente.
- Successivi ritardi nel pagamento. Qualora il Cliente abbia pagato con un ritardo superiore ai 30 giorni ciascuna, due delle ultime sei fatture, anche non consecutive, KLA SERVICE si riserva il diritto di sospendere il servizio, previa comunicazione via e-mail o pec, il giorno immediatamente successivo a quello della scadenza dell'ultima fattura in ordine di tempo.

8.2 Il Cliente dovrà versare tutti i pagamenti dovuti per il periodo della sospensione disposta ai sensi del precedente art. 8.1. 8.3 In caso di ritardo nel pagamento, KLA SERVICE si riserva inoltre di:

- Addebitare un'indennità di mora nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 su tutti gli importi inpagati a far data dal giorno successivo al termine di pagamento indicato nella fattura;
- Addebitare costi ragionevoli di esazione, spese legali e di sospensione/riattivazione del servizio.
- Condizionare altre forniture al previo pagamento degli arretrati e degli oneri.

8.4 Nel caso in cui il Cliente sia intestatario di più contratti la sospensione si applica a tutti i Servizi fatturati congiuntamente.

8.5 Per ottenere la riattivazione del Servizio, il Cliente è tenuto a corrispondere a KLA SERVICE quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio sarà riattivato entro i due giorni lavorativi successivi alla data di conoscenza da parte di KLA SERVICE dell'intervenuto pagamento della somma dovuta.

8.6. In caso di sospensione del Servizio ai sensi del precedente paragrafo 8.1 protrattasi per un periodo superiore a 15 giorni e di mancato successivo pagamento da parte del Cliente ai sensi del precedente paragrafo 8.5 KLA SERVICE potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ.

9. EFFETTI DELLA CESSAZIONE ANTICIPATA DEI SERVIZI

9.1 Nel caso di recesso dal contratto da parte del Cliente prima della scadenza naturale del contratto o di cessazione del Servizio per applicazione degli articoli 5 (Sospensione) o 8 (Effetti del ritardato o mancato pagamento) il Cliente dovrà versare a KLA SERVICE tutti i pagamenti dovuti, i canoni periodici fino al termine concordato, oltre ad un importo corrispondente a eventuali sconti ricevuti in base alla durata del contratto.

9.2 Nel caso in cui la cessazione consegua all'applicazione dell'art. 5 e l'evento non dipenda dal Cliente, il Cliente dovrà versare a KLA SERVICE solo tutti i pagamenti dovuti fino a tale momento.

9.3 Al momento della cessazione del Servizio il Cliente dovrà restituire a KLA SERVICE qualunque documentazione (scritta, elettronica, o altra) fornita da KLA SERVICE riguardo al Servizio, tra cui senza limitazione: descrizioni del Servizio, manuali, documentazione tecnica e

KLA SERVICE Srl Via Guelfa ,5 40138 Bologna (BO) Tel. 051/0826347 Fax.051/19901000

C.F. P.I. 03443801208 e n° Reg. 519700 (BO)



listini prezzi e dovrà distruggere eventuali copie che il Cliente possa aver fatto di tali materiali. E' escluso per il Cliente il diritto di riprodurre in qualsiasi forma sia cartacea che elettronica o in altra forma tali documenti.

9.4 Al momento della cessazione del Servizio il Cliente dovrà cessare immediatamente l'uso del/dei Servizi e delle relative apparecchiature, se di proprietà di KLA SERVICE, restituendo a proprie spese tutte le apparecchiature di proprietà di KLA SERVICE, nei loro imballi originali.

10. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA

10.1 KLA SERVICE non sarà responsabile quando il ritardo nella fornitura ovvero il degrado del servizio:

- dipendono da azioni o omissioni del Cliente, suoi impiegati o terzi assunti dal Cliente, e/o suoi clienti;
- non possono essere risolti e/o eliminati perché il Cliente rifiuta l'accesso alla propria rete o apparecchiatura per consentire diagnosi, installazioni, riparazioni;
- si verificano durante i periodi di manutenzione programmata o comunque comunicata in anticipo;
- sono dovuti ad eventi di forza maggiore di cui al successivo articolo 11;
- siano il risultato di una sospensione del Servizio ai sensi dell'articolo 5.

10.2 Ferme restando le previsioni del precedente paragrafo 10.1 e con la sola eccezione del caso di dolo o colpa grave da parte di KLA SERVICE, KLA SERVICE non sarà responsabile per alcuna perdita, danno o spesa, compresi, senza limitazione, perdita di lucro, di ricavi, di avviamento commerciale, di tempo gestionale o di risparmi previsti o alcuna forma di danno indiretto o emergente, danni di ogni tipo a beni e/o persone, che derivino dal mancato adempimento dei propri obblighi contrattuali e/o da qualunque condotta collegata a tali risultati e/o che siano dovuti o collegati a qualunque mancata disponibilità, ritardo, interruzione, sconvolgimento o degrado nei Servizi o dei Servizi, nonché a perdita, distruzione o degrado di informazioni.

10.3 Il Cliente si impegna a difendere, risarcire e tenere indenni KLA SERVICE, i suoi impiegati, subcontraenti, agenti ed associati, da qualunque ed ogni responsabilità, costi e spese, comprese ragionevoli spese legali, inerenti o dovuti a:

- qualunque inadempimento da parte del Cliente;
- uso del servizio o collocamento o trasmissione su Internet di qualunque materiale da parte del Cliente, di suoi associati e di terzi usati dal Cliente;
- atti o omissioni del Cliente (o di terzi usati dal Cliente) in rapporto all'installazione, manutenzione, presenza, uso o rimozione di apparecchiature o software;
- qualunque rivendicazione da parte di terzi che comunque derivi dai servizi che saranno forniti dal Cliente a terzi;
- azioni per violazione di qualunque diritto di proprietà appartenente a terzi, compresi diritti d'autore, brevetti, segreti industriali e marchi, causata dall'uso di qualunque servizio, apparecchiatura e software non forniti da KLA SERVICE oppure dall'uso scorretto di servizi, di apparecchiature o software forniti da KLA SERVICE;
- qualunque perdita o danno a qualunque proprietà, o lesione personale o morte di qualunque persona, dovuti ad atto volontario o omissione del Cliente, di suoi impiegati, sub-contraenti o agenti.

11. FORZA MAGGIORE

11.1 KLA SERVICE non potrà essere responsabile della mancata esecuzione di qualunque suo obbligo ai termini di un qualunque Ordine Accettato se tale mancanza sia causata o derivi da un evento di forza maggiore senza limitazione alcuna, compresi a titolo esemplificativo, gli esempi seguenti (purché tali eventi non siano stati causati o resi possibili da negligenza da parte di KLA SERVICE): incendio, inondazione, sciopero, tagli di cavi o fibra (i cui risultati negativi non avrebbero potuto essere ragionevolmente impediti mediante ridondanza), fulmine, scioperi, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo, cause di forza maggiore, e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica.

11.2 KLA SERVICE dovrà, non appena ragionevolmente possibile, comunicare per iscritto al Cliente l'evento di forza maggiore e una stima relativa alla misura e durata della propria incapacità di adempiere ai propri obblighi ai sensi dell'ordine Accettato.

11.3 Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, KLA SERVICE farà ogni sforzo ragionevole per minimizzarne gli effetti.

12. VARIAZIONI

Non avrà efficacia alcuna variazione, emendamento, modifica e aggiunta o annullamento del presente documento o delle offerte accettate dal Cliente, salvo che siano stati concordati per iscritto.

13. RAPPRESENTANZA

Salvo che diversamente stipulato per iscritto, né il Cliente né KLA SERVICE avranno diritto a rappresentare la parte opposta in veste di agente o ad altro titolo.

14. TRASFERIBILITÀ E CEDIBILITÀ A TERZI

14.1 Nessuno dei diritti e obblighi derivanti da un Ordine Accettato potrà essere ceduto o trasferito a terzi dall'una o dall'altra delle Parti senza previo consenso scritto della Parte opposta.

14.2 Qualunque diritto concesso da KLA SERVICE al Cliente per l'uso dei Servizi è strettamente personale. Il Cliente non può cedere – sia a titolo oneroso che gratuito – tale diritto o rendere in qualunque altro modo disponibile a terzi i Servizi a lui forniti, salvo espresso diverso accordo che risulti da atto scritto.



14.3 KLA SERVICE si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del presente contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 del Cod. Civ.

15. DIRITTO APPLICABILE E FORO DI COMPETENZA

15.1 Il diritto applicabile al presente contratto e ai suoi allegati è il diritto italiano.

15.2 Competente a conoscere di ogni e qualsiasi controversia relativa all'esecuzione, all'interpretazione efficace e/o risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente l'Autorità Giudiziaria del Foro di Bologna, con espressa esclusione dell'Autorità Giudiziaria di qualsiasi altro Foro eventualmente alternativo o concorrente.

16. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

16.1 INFORMATIVA PRIVACY Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/03 si informa il Cliente che i dati personali raccolti in occasione della stipula del contratto di fornitura di servizi Data Centre e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità:

- fornitura ed erogazione di servizi di telecomunicazione;
- gestione e assistenza tecnica;
- fatturazione;
- recupero e cessione del credito, prevenzione frodi;
- adempimento di obblighi di legge, regolamento e normative comunitarie;
- elaborazione di statistiche;
- rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente, invio di materiale informativo o pubblicitario relativo ai prodotti e servizi KLA SERVICE, anche via email o pec

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto può determinare l'impossibilità di stipulare o eseguire il contratto.

16.2 TRATTAMENTO DEI DATI I dati sono conservati su supporto informatico e cartaceo e vi hanno accesso i dipendenti e collaboratori KLA SERVICE che allo scopo sono stati incaricati del trattamento. I dati di traffico sono trattati, conservati e protetti secondo le prescrizioni di legge e le indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali.

16.3 COMUNICAZIONE DEI DATI A TERZI I dati sono comunicati a:

- soggetti terzi quando ciò risulti necessario per l'erogazione dei servizi oggetto del contratto;
- enti pubblici e privati quando ciò risulti necessario per obbligo di legge, di regolamento o normativa comunitaria;
- soggetti terzi a cui KLA SERVICE affida lo svolgimento di determinate attività quali adempimenti fiscali, consulenze in ambito informatico o commerciale, prevenzione frodi, recupero crediti;
- soggetti terzi a cui KLA SERVICE potrebbe cedere il credito.

16.4 PROTEZIONE DELLE COMUNICAZIONI Nell'ambito del servizio di telecomunicazione fornito sono adottate adeguate misure di sicurezza volte a proteggere le comunicazioni. Ciononostante, possono sussistere situazioni che permettono a terzi non autorizzati di apprendere in modo anche non intenzionale il contenuto delle stesse. In particolare, a meno di non adottare sistemi di cifratura, i messaggi circolano sulle reti in chiaro e le reti si dimostrano facilmente aggredibili nonostante l'adozione di aggiornati sistemi di protezione.

Gli incaricati di trattamento si attengono a quanto prescritto dall'art. 49 del d.lgs. 82/05 che vieta di prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni per loro natura o per espressa indicazione del mittente destinate ad essere rese pubbliche. L'accesso al contenuto dei messaggi sarà quindi possibile con l'autorizzazione del Cliente, salvo ciò avvenga per adempiere ad obblighi normativi o per adeguarsi a un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente.

16.5 DIRITTI DELL'INTERESSATO Si rammenta che ai sensi dell'art. 7 della d.lgs. 196/03, l'interessato ha diritto ad avere conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, di rettificarli o aggiornarli, di cancellarli o di opporsi per motivi legittimi al loro trattamento.

16.6 TITOLARE E RESPONSABILI Titolare dei trattamenti è KLA SERVICE s.r.l. nella persona del legale rappresentante Luca Cremonini. L'elenco aggiornato dei responsabili, interni ed esterni, può essere richiesto a klaservice@pec.klaservice.it a cui possono essere inviate anche le comunicazioni relative all'esercizio dei diritti dell'interessato.