

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI CENTRALINI TELEFONICI PBX e HARDWARE

Versione 1.0 - 24.11.2019

GreadLab è la IT Division di **Gread Elettronica Srl** con sede in Via Caproni, 13- 38068 Rovereto (TN) P.IVA/C.F.: 01103620223, racchiude una vasta gamma di servizi IT, Cloud, Security, Collaboration e Wireless Solutions.

L'Oggetto di questo Contratto è costituito dal complesso di servizi informatici che il Fornitore si impegna ad erogare – con gli standard e i livelli di servizio ivi stabiliti – mediante la propria organizzazione aziendale, i propri mezzi, il personale e le risorse qualificate e di specializzazione tecnica necessaria e sufficiente a garantire i sopra richiamati livelli.

I seguenti termini e condizioni regolano la fornitura dei servizi e di fornitura hardware erogati dal Fornitore.

Con le Condizioni Generali di Contratto qui specificate si definiscono le condizioni e i termini con cui il Fornitore offrirà al Cliente i servizi richiesti. Tutto ciò, nell'insieme, costituisce e compone il Contratto di fornitura, che il Cliente dichiara di aver attentamente e consapevolmente visionato ed approvato.

1. Descrizione e caratteristiche dei servizi.

Il Fornitore offre un servizio di centralino telefonico virtuale in ambiente *cloud* e degli eventuali servizi accessori come descritti ed individuati nel Modulo di adesione che permette la virtualizzazione del servizio telefonico aziendale sfruttando la tecnologia VoIP. Le condizioni si applicano, laddove compatibili, ai beni "hardware" forniti da Gread Elettronica S.r.l..

2. Condizioni di servizio.

Il Cliente con la sottoscrizione del Contratto, dichiara di essere in possesso di una connessione dati con banda dedicata idonea a supportare i servizi VoIP e di utenze telefoniche geografiche.

Ulteriormente il Cliente, nel caso i telefoni VoIP non siano forniti direttamente da Fornitore, dà atto di avere verificato la compatibilità dei propri *software* e telefoni con le tecnologie impiegate per l'erogazione del Servizio.

Le caratteristiche del servizio e le modalità operative di erogazione ed utilizzo da parte del Cliente sono quelle selezionate dal Cliente nel Modulo di adesione.

Il Fornitore procederà:

1) alla predisposizione di una interfaccia *web* che verrà utilizzata dal Cliente per la configurazione iniziale e gestione del Servizio;

2) alla fornitura di *username* e *password* per ciascuna utenza telefonica collegata al Servizio.

Sarà di competenza del Cliente, se non diversamente previsto, la configurazione dei propri *software* e dei telefoni VoIP.

Qualora si preveda il noleggio dei telefoni VoIP direttamente da parte del Fornitore le attività di configurazione iniziale del servizio, dei *software* e dei telefoni VoIP saranno effettuata direttamente dallo stesso. Il Cliente potrà operare sul centralino virtuale attraverso accesso remoto. Il Fornitore fornirà al Cliente codici di accesso a livello amministratore per i quali il Fornitore garantisce al Cliente la massima segretezza.

Il Cliente è tenuto a modificare le proprie *password* al primo accesso ed a custodirle con la massima riservatezza. Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere in qualunque momento e senza preavviso il servizio in caso questi arrechi danni allo stesso o ad altri clienti.

3) Assistenza e attività di consulenza.

Il Cliente potrà segnalare eventuali problemi riscontrati nell'utilizzo del servizio aprendo una segnalazione tramite il numero a sua disposizione o l'inoltro di una segnalazione all'indirizzo di posta indicato nel Modulo di adesione.

Le segnalazioni verranno gestite con le tempistiche indicate nel *Service Level Agreement*.

4) Conclusione del contratto.

Il presente contratto è da intendersi concluso alle condizioni tutte quivi enunciate nel momento in cui il Fornitore comunicherà l'accettazione del contratto. Il Contratto anche in mancanza di accettazione espressa da parte del Fornitore, s'intende concluso al momento dell'attivazione dei Servizi.

5) Durata, rinnovo, recesso e cessazione del Contratto.

Il Contratto avrà durata minima di mesi 12 (dodici).

In seguito al pagamento del canone dovuto il Fornitore provvederà alla consegna delle chiavi d'accesso necessarie per usufruire del Servizio.

Alla scadenza fissata, il Contratto – salvo diverso accordo scritto – si intenderà tacitamente rinnovato, per ulteriori dodici mesi secondo i termini e le condizioni di cui sotto.

In ogni caso di cessazione degli effetti del contratto e/o in caso di mancata sussistenza delle Condizioni di Servizio che precedono, oltre alla disattivazione delle funzioni di cui in offerta, tutti i dati e materiale inseriti dal Cliente e presenti sui server saranno cancellati senza alcuna responsabilità del Fornitore per il mantenimento e/o salvataggio degli stessi.

Il Cliente potrà recedere dal contratto dopo i primi 12 mesi, fatto salvo il risarcimento di eventuali danni occorsi al Fornitore. La comunicazione di recesso dovrà pervenire

almeno 90 giorni prima della data di scadenza contrattuale all'indirizzo PEC amministrazione@pec.gread.it, altrimenti il servizio si intenderà tacitamente rinnovato.

Anche in caso di recesso, tuttavia, il Cliente sarà comunque tenuto a pagare il corrispettivo dei servizi rinnovati, laddove essi spieghino effetti oltre la scadenza del contratto.

Gread Elettronica S.r.l. si riserva la facoltà di recedere dal Contratto in qualunque momento con un preavviso di 30 giorni e senza obbligo di motivazione.

A partire da 60 (sessanta) giorni prima della scadenza, il Fornitore – senza obblighi nei confronti del Cliente – avrà la facoltà di inviare allo stesso, tramite gli indirizzi di posta elettronica di riferimento, avvisi di scadenza e le istruzioni da seguire per poter rinnovare il servizio.

Il Cliente si impegna a comunicare al Fornitore l'aggiornamento dell'indirizzo pec di riferimento contrattuale per avere la certezza di ricevere le comunicazioni tecniche/commerciali da Gread Elettronica S.r.l..

In caso di inadempienza da parte del Cliente e quando risulti possibile, il Servizio verrà cancellato.

6) Corrispettivi e condizioni di pagamento.

Si applicano le condizioni economiche descritte nel Modulo di adesione.

La fatturazione degli importi avviene secondo le modalità contrattualizzate nel Modulo di adesione e accettate dal Cliente.

7) Collaudo del servizio.

Entro 10 giorni lavorativi dall'attivazione con successo dei servizi il Fornitore provvederà, anche tramite mezzi di comunicazione remoti, al collaudo dei servizi, al termine del quale, se positivo, il Fornitore compilerà il verbale di collaudo allegato, il quale dovrà essere controfirmato dal Cliente e restituito al Fornitore

8) Obblighi del Cliente.

Il Cliente si obbliga a custodire ed utilizzare i beni materiali di cui alla proposta contrattuale allegata, con la cura e la diligenza del buon padre di famiglia ed a tal fine a dotare i locali ove detti beni verranno posizionati di idonee protezioni dall'intrusione fraudolenta di terzi soggetti.

Il Cliente risponde verso il Fornitore a titolo di risarcimento danni per tutti i danni e vizi, per il deperimento e per la perdita dei beni materiali di cui alla proposta contrattuale allegata al presente contratto, imputabili a colpa o dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei suoi dipendenti e/o di qualsiasi terzo accedesse ai locali ove sono ubicati i beni.

Per il caso di mancata fornitura in uso al Cliente dal Fornitore dei dispositivi di cui al Modulo di adesione, il Cliente garantisce, di disporre di dispositivi voip con protocollo sip, perfettamente e pienamente compatibili con il servizio di centralino telefonico virtuale fornito e funzionanti, e si impegna a mantenerle tali, a sua integrale ed esclusiva cura a e spesa, per l'intera durata del contratto, manlevando il Fornitore di eventuali interruzioni e/o malfunzionamenti del servizio imputabili alla strumentazione in uso.

In caso di vizi e/o difetti dei beni materiali forniti dal Fornitore, che compromettano la funzionalità dei beni stessi ai fini della fruizione dei servizi e/o nel caso di deperimento dei beni stessi, il Cliente si impegna espressamente a darne comunicazione scritta al Fornitore a mezzo posta elettronica certificata entro e non oltre 5 giorni (cinque) giorni dall'accertamento del vizio e/o difetto e/o deperimento, pena il venir meno in capo al Fornitore degli obblighi di cui alle presenti condizioni generali.

Il Cliente si impegna ad informare il Fornitore a mezzo posta elettronica certificata da inviarsi, entro e non oltre 5 (cinque) giorni dal verificarsi di qualsivoglia evento possa coinvolgere anche indirettamente i servizi tutti forniti.

Il Cliente si impegna a restituire al Fornitore entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla data di efficacia del recesso o di risoluzione dello stipulando contratto, i beni materiali eventualmente forniti in noleggio, perfettamente funzionanti e nel medesimo stato di fatto e di diritto in cui sono stati consegnati al Cliente, fatto salvo il normale deperimento per il buon uso fattone ed a manlevare il Fornitore da qualsivoglia onere e/o obbligo e/o dovere di riattivazione e/o ripristino e/o riconfigurazione del precedente servizio di centralino telefonico disattivato.

Fermo quanto scritto ai precedenti articoli il Cliente si impegna a far accedere i tecnici di Fornitore, qualora questi ne facessero semplice richiesta, ai propri locali ove dovrà esser fornito il servizio oggetto onde consentire di effettuare gli accertamenti necessari ai fini della corretta e puntuale erogazione dei servizi stessi.

9) Obblighi del fornitore

La manutenzione dei beni forniti, sarà ad esclusivo carico del Fornitore, purché non si tratti di danni e/o vizi imputabili a colpa e dolo del Cliente, dei suoi collaboratori, dei suoi dipendenti e/o di qualsiasi terzo accedesse ai locali ove sono ubicati i beni, e purché, il Cliente abbia puntualmente e fedelmente adempiuto ai suoi obblighi.

Gread Elettronica s.r.l. fornisce l'intervento di manutenzione e/o assistenza tecnica presso la sede del

Cliente entro le 4/8 ore lavorative dalla richiesta dell'intervento da parte del Cliente dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 12 e dalle 13.30 alle 17.30, compatibilmente con il personale di assistenza e la problematica riscontrata e comunicata dal Cliente.

Il Fornitore provvederà alla verifica delle problematiche riscontrate con le modalità che riterrà più opportune e nell'ipotesi in cui si ritenesse necessario un accesso ai locali del Cliente, entro i successivi 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione a mezzo PEC, il Fornitore provvederà all'asporto dai locali del Cliente dei beni indicati da quest'ultimo al fine di poter effettuare gli accertamenti che si rendessero necessari, fornendo, se gli interventi di ripristino necessitassero più di ulteriori 5 (cinque) giorni lavorativi, temporaneamente, dei beni sostituivi con le medesime funzionalità anche se non caratteristiche, senza che il Cliente possa sollevare eccezioni di sorta al fine di sospendere e/o ridurre gli importi da pagare al Fornitore.

Il Fornitore, in ogni caso, non risponde di eventuali interruzioni e/o sospensioni del servizio non imputabili a sua colpa o dolo, a titolo esemplificativo e non esaustivo eventi di caso fortuito, quelli per i quali l'evento è assolutamente non previsto né prevedibile; eventi di forza maggiore, quelli di una forza tale ai quali non è oggettivamente possibile resistere o dipendenti da fatti naturali o di terzi: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, atto della pubblica autorità, scioperi.

Per i Clienti con Contratto di Assistenza forniamo l'intervento di manutenzione o assistenza tecnica presso la sede del Cliente entro le 8 ore lavorative dalla richiesta dell'intervento da parte del Cliente (media intervento 1h) dal lunedì al venerdì esclusi festivi, dalle 8 alle 12 e dalle 13.30 alle 17:30.

10) Clausola risolutiva espressa

Il contratto potrà essere risolto di diritto, da ciascuna delle parti, dietro semplice comunicazione scritta da inviarsi da una parte all'altra a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno oppure a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo risultante dai registri INI-PEC, ai sensi dell'art. 1456 Codice civile, fatto espressamente salvo il diritto di ciascuna parte al risarcimento del danno nei seguenti casi:

- mancato pagamento, anche di un solo corrispettivo, con le modalità concordate;
- mancato puntuale adempimento ad opera dei propri obblighi;
- mancato puntuale adempimento ad opera del Fornitore dei propri obblighi;

11) Sospensione della prestazione.

In caso di mancato/ritardato pagamento, il Cliente sarà tenuto a versare gli interessi di mora di cui al D.Lgs. n. 231/2002, che verranno calcolati e addebitati automaticamente, oltre alle spese sostenute per l'eventuale recupero stragiudiziale del credito.

Il Fornitore si riserva il diritto di sospendere in tutto o in parte i servizi resi al Cliente a seguito di qualunque suo inadempimento, anche temporaneo, senza preavviso alcuno. In questo caso, rimangono salvi e impregiudicati i diritti del Fornitore al pagamento dei corrispettivi nei modi e nella misura di cui ai precedenti articoli e al risarcimento del maggior danno che dovesse derivare, nonché l'esclusione di responsabilità di Gread Elettronica S.r.l. per danni diretti e indiretti che dovessero derivare al Cliente o a terzi, a qualunque titolo.

In caso di inadempienze diverse da quelle recate negli articoli precedenti, Gread Elettronica S.r.l. potrà invocare la risoluzione del rapporto quando – dopo aver denunciato la violazione delle intese contrattuali da parte del Cliente – siano decorsi sette giorni dal ricevimento delle contestazioni allo stesso, e questo persista nelle violazioni lamentate.

Restano, in ogni caso, impregiudicati i diritti del Fornitore alla percezione dei corrispettivi per i servizi fruiti, oltre al diritto al risarcimento del maggior danno.

12) Penale per mancata restituzione dei beni.

Per il caso di mancata restituzione da parte del Cliente al Fornitore dei beni materiali, il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore una penale giornaliera pari a due volte il corrispettivo mensile di ciascuno di essi come pattuito nel Modulo di adesione.

13) Riservatezza e tutela della privacy.

Per tutta la durata del presente contratto, ciascuna Parte si impegna a mantenere e a far mantenere ai propri dipendenti, consulenti ed amministratori la più assoluta riservatezza in relazione al contenuto del Contratto e a tutti i dati e le informazioni sensibili di natura commerciale concernenti l'attività svolta dall'altra Parte di cui sia venuta a conoscenza nel corso delle negoziazioni del Contratto o ai sensi delle disposizioni contenute nel Contratto. Ciascuna Parte si impegna, inoltre, a non comunicare tali dati e informazioni a terzi che non siano società del proprio gruppo ovvero propri consulenti professionali e ad utilizzare tali dati e informazioni esclusivamente al fine di adempiere ai rispettivi obblighi derivanti dal Contratto.

L'obbligo di riservatezza non opererà nei seguenti casi:

- per i dati e le informazioni che siano o divengano di pubblico dominio nonché, salva diversa pattuizione, le

idee, le metodologie e le esperienze tecniche che le Parti sviluppano o realizzano in esecuzione del Contratto;

- qualora il suo adempimento determini la violazione di norme imperative di qualsivoglia natura;

- qualora sussistano o vengano emessi atti o ordini di pubbliche autorità anche amministrative o giurisdizionali configgenti con detto obbligo;

- iniziative che ciascuna Parte dovesse intraprendere per far valere in sede di giudizio i propri diritti derivanti dal Contratto.

I dati personali forniti dal Cliente a Gread Elettronica S.r.l. sono tutelati secondo quanto espressamente previsto dal Reg. EU 679/2016 (G.D.P.R.). Il Fornitore si impegna a non rivelare i dati personali trattati a persone non autorizzate, né ad usarli a scopi diversi da quelli strettamente connessi alla esecuzione del Contratto, fatti salvi gli obblighi di legge e gli eventuali ordini dell'autorità giudiziaria o di Autorità autorizzate per legge.

14) Efficacia del contratto.

Queste condizioni sono vincolanti per le parti e i loro reappresentati legali ed i loro successoria qualunque titolo. Qualora alcune disposizioni risultino nulle o invalide, tale fatto non pregiudicherà la validità delle altre disposizioni che rimarranno pienamente valide ed accettate.

Il contratto rappresenta l'intero accordo tra le Parti con riferimento al suo oggetto e sostituisce tutti i precedenti contratti, impegni, accordi, promesse, proposte, dichiarazioni, obblighi, lettere di intenti, corrispondenza, comunicazioni da o tra le Parti, sia verbali sia scritte, che possano essere in qualsiasi modo inerenti all'oggetto del Contratto.

Qualsiasi modifica allo stipulando contratto, rinuncia o esonero di responsabilità dovrà essere, a pena di nullità, espressa per iscritto e fare riferimento specifico al Contratto.

L'eventuale tolleranza di una delle Parti di comportamenti dell'altra, posti in essere in violazione delle disposizioni contenute nella presente proposta, non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate, né al diritto di esigere l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte, nei termini ed alle condizioni qui previste.

L'eventuale invalidità e/o inefficacia di una o più clausole contenute nella presente proposta, non determinerà l'invalidità e/o l'inefficacia delle altre e/o del contratto nel suo complesso.

I diritti nascenti dalla presente proposta sono esercitabili esclusivamente dalle Parti e non sono

trasferibili o cedibili a terzi senza il previo consenso scritto delle stesse.

15) Divieto di cessione.

È fatto espresso divieto al Cliente di vendere e/o noleggiare a terzi i servizi offerti da Gread Elettronica S.r.l..

16) Forza maggiore, eventi catastrofici e caso fortuito.

Nessuna delle due Parti è responsabile per guasti imputabili a cause di incendio, esplosione, terremoto, eruzioni vulcaniche, frane, cicloni, tempeste, inondazioni, uragani, valanghe, guerra, insurrezioni popolari, tumulti, scioperi ed a qualsiasi altra causa imprevedibile ed eccezionale che impedisca di fornire il Servizio concordato.

17) Controversie, legge applicabile e Foro Competente.

Per qualunque controversia dovesse sorgere dall'interpretazione e dall'esecuzione del Contratto, le Parti contraenti si impegnano a esperire un tentativo di bonario componimento preventivo, in via informale.

Al presente contratto si applica la normativa italiana.

Per tutte le controversie sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Rovereto.