

## CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO CENTRALINO IP GLOBAL CLOUDPBX

### Art. 1 - Definizioni e documenti applicabili

1.1 Le presenti Condizioni Generali e la Proposta di Attivazione (di seguito la "Proposta"), costituiscono il contratto (di seguito il "Contratto") che regola il rapporto tra Consorzio Globalnet Italia (di seguito "Globalnet") ed il Richiedente, avente ad oggetto l'erogazione del servizio di **CENTRALINO IP GLOBAL CLOUDPBX**.

1.2 Le Condizioni Generali si applicano al rapporto contrattuale, fatto salvo quanto convenuto

specificamente tra le Parti nella Proposta. In caso di contestazione o di discordanza tra le condizioni ed i termini convenuti tra le Parti, si farà riferimento ai seguenti documenti, secondo l'ordine di prevalenza appresso indicato: 1 - la Proposta di Attivazione; 2 - le presenti Condizioni Generali.

### Art. 2 - Oggetto

2.1 Il Contratto ha per oggetto la fornitura a favore del Richiedente da parte di Globalnet del servizio denominato "**GLOBAL CLOUD PBX**" residente su server in regime di Hosting presso la server farm di Globalnet. Detto servizio risulta dall'utilizzazione di idoneo software che sarà accessibile da remote da parte del richiedente a mezzo client web. La connessione a banda larga necessaria per l'utilizzo del Sistema resta integralmente a cura ed a spese del Richiedente.

2.1 Il servizio richiesto, il Centralino IP e le Apparecchiature funzionano con qualsiasi tipo di connessione internet che supporti i requisiti minimi indicati nella Proposta di Attivazione.

### Art. 3 - Durata e recesso

3.1 Il presente contratto ha validità di trentasei (36) mesi e decorre dall'installazione del Centralino in Cloud e delle Apparecchiature da parte di Globalnet o di ditta da questa incaricata sarà rinnovato in maniera tacita per 12 mesi alla scadenza dei primi 36 mesi.

3.2 **Globalnet** concede al Richiedente diritto di recesso unilaterale dal presente accordo a condizione che il medesimo sia esercitato non prima del decorso di tre (3) mensilità contrattuali e che venga comunicato mediante lettera raccomandata A.R. ovvero comunicazione PEC, con un preavviso di 20 giorni antecedenti la scadenza di ciascun mese. In tale ipotesi il contratto cesserà alle ore 24 dell'ultimo giorno del mese corrente, i cui costi verranno addebitati integralmente al Richiedente. In caso di recesso anticipato il Richiedente dovrà corrispondere alla Globalnet una penale nella misura indicata nella tabella sottostante, proporzionale all'ammontare dei canoni ancora da scadere:

Recesso nel 1° anno	Recesso nel 2° anno	Recesso nel 3° anno
60 %	40 %	20 %

3.3 In ogni caso di cessazione del Contratto, per qualsiasi causa intervenuta, il Cliente si impegna a restituire a GlobalNet l'Hardware in suo possesso in condizioni di perfetta efficienza e manutenzione ed in perfetto stato di conservazione, salvo il normale deperimento d'uso, entro e non oltre 30 giorni dalla data di cessazione del Contratto.

## **Art. 4 - Corrispettivi, adeguamenti e variazioni**

4.1 Il Richiedente riconosce a Globalnet per le prestazioni oggetto del Contratto, il corrispettivo dovuto per il profilo del servizio Centralino CloudPBX ed il noleggio delle apparecchiature richiesto nella Proposta di Attivazione, oltre IVA ed altri eventuali oneri di legge.

4.2 Globalnet si riserva il diritto di adeguare annualmente il canone del servizio software pattuito, ferma restando la facoltà di recesso del Richiedente

## **Art. 5 - Modalità e termini di pagamento**

5.1 Il corrispettivo oggetto del Contratto, sarà addebitato sul Conto del Richiedente tramite addebito RID.

5.2 Salvo quanto diversamente previsto nella Proposta di Attivazione, il Richiedente corrisponderà a Globalnet gli importi dovuti entro i termini di pagamento indicati nella fattura.

5.3 In caso di ritardo nel pagamento delle fatture il Richiedente riceverà apposito avviso nella fattura successiva o mediante comunicazione a mezzo PEC. Decorsi 15 giorni dall'inizio del mese successivo ovvero dalla ricezione del suddetto avviso, Globalnet si riserva il diritto di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 del Codice Civile e di cui infra all'art. 16).

5.4 In caso di risoluzione del Contratto il Richiedente, fermo restando quanto previsto al successivo art. 10.2, sarà tenuto al pagamento dei corrispettivi dovuti a Globalnet per il servizio reso fatto salvo il diritto di Globalnet di pretendere dal Richiedente, ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 231/02, interessi moratori, sull'importo fatturato e non corrisposto entro i termini di pagamento sopra indicati, pari al saggio d'interesse su base annua stabilito dalla BCE, per il semestre in cui detti interessi matureranno, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale. Qualora il Richiedente debba corrispondere i suddetti interessi moratori maturati, questi verranno recuperati mediante l'emissione di fattura (fuori dal campo IVA ex art. 15 DPR n. 633/72 e succ. mod.) da parte di Globalnet che dovrà essere saldata fino all'esatto ammontare maturato entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura stessa.

## **Art. 6 - Adeguamenti e modifiche**

6.1 Nel corso della validità dell'Accordo eventuali adeguamenti tecnici del software del Centralino Virtuale, in dipendenza delle modifiche della rete pubblica di telecomunicazioni, saranno eseguiti senza indugio ed a propria cura e spese da Globalnet.

6.2 A discrezione del Richiedente eventuali variazioni di configurazione del Centralino Virtuale e delle caratteristiche del server remoto dovranno essere richieste esclusivamente a Globalnet, concordando preventivamente le relative condizioni contrattuali.

6.3 Globalnet garantisce, per ogni anno solare, cinque configurazioni gratuite del software se dovute a sopravvenute modifiche della rete pubblica. Per le richieste di modifica ulteriori ovvero a discrezione del Richiedente sarà addebitato un costo forfettario di € 50,00.

## **Art. 7 – Limiti di utilizzo del servizio**

7.1 Il Richiedente si impegna a mantenere riservate le credenziali di accesso al servizio allo scopo di non consentirne l'uso a terzi, in tutto o in parte, senza il preventivo accordo scritto di Globalnet.

## **Art. 8 - Software applicativo – Diritti di proprietà intellettuale**

8.1 Nel Centralino IP o in alcune Apparecchiature oggetto del Contratto potranno essere installati programmi applicativi e software necessari al funzionamento degli stessi e delle eventuali funzioni svolte dal sistema. In questi casi, Globalnet garantisce di avere o di avere ottenuto dai relativi aventi causa, il diritto di utilizzare tali programmi applicativi e software, e di concederne l'utilizzo al Richiedente nell'ambito del Contratto. Globalnet pertanto garantisce che nessun diritto di privativa industriale e/o intellettuale (compresi i diritti di terzi) è stato violato o comunque pregiudicato nello sviluppo, nell'implementazione e nell'utilizzo del software da parte del Richiedente

8.2 Globalnet mantiene integralmente i diritti di brevetto, i diritti di autore, i diritti sui marchi (registrati e non) i diritti sui modelli d'utilità e gli altri diritti di proprietà intellettuale previsti in un qualsiasi ordinamento nazionale su tutti i software utilizzati per l'erogazione del servizio.

8.3 Il Richiedente si impegna ad utilizzare i programmi applicativi ed il software, unicamente ed esclusivamente nell'ambito del Contratto, a non consentirne l'accesso e l'uso a terzi estranei all'esecuzione del Contratto, nonché a non effettuare alcuna operazione di copiatura, decompilazione o modifica di tali programmi o altre attività analoghe che siano in violazione della tutela del diritto d'autore degli stessi o di altro loro eventuale diritto di privativa.

## **Art. 9 - Software applicativo – Garanzia di buon funzionamento e responsabilità**

9.1 Globalnet ed i suoi fornitori non concedono garanzie né condizioni espresse od implicite relative al servizio ovvero all'utilizzazione dello stesso; né assumono alcuna responsabilità in ordine al mancato ottenimento, da parte del servizio ovvero del sistema, delle prestazioni e dei risultati previsti nella documentazione tecnica.

9.2 Le parti riconoscono che Internet (Web, Usenet, ecc.) per sua stessa natura non è né posseduta, né controllata da nessuna delle due parti e che, per la struttura stessa di Internet nessuna entità pubblica o privata può controllare e garantire le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete.

9.3 In considerazione di quanto precede, Globalnet dichiara espressamente che il servizio sopra indicato, essendo in parte determinato da circostanze e condizioni dipendenti da terze parti, in particolare dell'ampiezza di banda disponibile, potrebbe non essere accessibile real time pur essendo regolarmente installato ed attivo sul server remoto.

9.4 Poiché Globalnet non ha controllo, scelta o parte alcuna sulla funzionalità e sulla effettiva disponibilità del servizio di banda larga scelto dal richiedente per utilizzare il servizio richiesto, Globalnet non assume alcuna garanzia o responsabilità in ordine all'effettiva erogazione del servizio a favore del richiedente.

## **Art.10 Esclusione dei danni indiretti**

10.1 Globalnet in nessun caso sarà responsabile nei confronti del Richiedente per perdita di profitto, perdita di produttività, spese generali, mancati ammortamenti, mancato guadagno, né per qualsiasi altra forma di lucro cessante o danno indiretto e consequenziale connesso all'esecuzione, applicazione, interpretazione del presente Contratto.

## **Art. 11 - Servizio di manutenzione e Help Desk on line**

11.1 Globalnet assicura la messa a disposizione e la manutenzione di adeguata infrastruttura tecnologicamente all'avanguardia installata presso il centro gestione Globalnet.

11.2 Il servizio di assistenza tecnica ed helpdesk per la segnalazione di malfunzionamenti del Centralino CloudPBX è assicurato da Globalnet, da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 (esclusi i festivi), tramite il numero di telefono 800199760 o tramite email all'indirizzo [info@globalnetitalia.it](mailto:info@globalnetitalia.it)

## **Art. 12 - Periodi di disponibilità del servizio di manutenzione. Servizio oltre il c.d. periodo base**

12.1 Il Richiedente potrà avvalersi del servizio di manutenzione correttiva nel c.d. periodo base di disponibilità, corrispondente al normale orario del centro di lavoro di Globalnet territorialmente competente.

12.2 Per gli interventi richiesti dal Richiedente fuori del suddetto periodo base di disponibilità, laddove sia necessario e possibile porli in essere, sarà addebitato allo stesso un ulteriore corrispettivo calcolato in base alle tariffe orarie della manodopera del listino Globalnet in vigore al momento e conoscibile chiamando il Servizio Clienti. Per gli interventi richiesti dal Richiedente che si dovessero protrarre oltre il normale orario di lavoro, sarà addebitato solamente il tempo eccedente tale orario, in ore arrotondate per difetto.

## **Art. 13 – Apparecchi aggiuntivi**

13.1 Eventuali apparecchi aggiuntivi richiesti a Globalnet, durante la decorrenza del contratto, salvo imprescindibile ed insindacabile approvazione e autorizzazione da parte di Globalnet, saranno oggetto in una nuova proposta di attivazione e costituiranno appendice al medesimo accordo che non subirà, per effetto dell'aggiunta, alcuna modifica in ordine al contenuto né alla durata dello stesso, salvo l'adeguamento del prezzo di noleggio degli apparecchi aggiuntivi nonché del corrispettivo in caso di recesso anticipato.

## **Art. 14 - Cessioni e modifiche del contratto**

14.1 Il Richiedente non potrà cedere il Contratto, in tutto o in parte, né onerosamente né gratuitamente, senza il preventivo consenso scritto di Globalnet.

14.2 Qualsiasi modifica al Contratto ed agli eventuali allegati, dovrà risultare da atto scritto, sottoscritto dalle Parti.

## **Art. 15 - Forza maggiore**

15.1 Globalnet non sarà responsabile per il ritardo o l'inadempimento, anche parziale, delle obbligazioni di cui al presente contratto nel caso siano dipesi da circostanze non imputabili a suo comportamento omissivo o commissivo inclusi, senza limitazione, vizi occulti e difetti non manifesti dell'hardware prodotto e commercializzato da terze parti; vizi occulti e difetti non manifesti del software prodotto e commercializzato da terze parti, ivi compresi compilatori; mancato ovvero errato funzionamento delle telecomunicazioni gestite da terze parti, mancato ovvero errato funzionamento dell'approvvigionamento dell'energia elettrica ove protratto oltre il periodo minimo di autonomia assicurato dai gruppi di continuità previsti nella configurazione hardware concordata tra le parti, atti di autorità del governo, guerra, insurrezione, sabotaggio, embargo, inondazione, incendio, sciopero.

15.2 In particolare resta inteso che, danni e/o malfunzionamenti di qualsiasi natura del Centralino CloudPBX e/o delle Apparecchiature, derivanti da causa di forza maggiore ovvero da eventi naturali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alluvioni, inondazioni, fulmini conseguenti a temporali, incendi ed altre calamità naturali, non comporteranno alcun obbligo di intervento gratuito a carico di Globalnet.

## **Art. 16 - Trattamento dei dati personali**

16.1 I dati personali forniti dal Richiedente sono tutelati Codice in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/03), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e saranno tutelati con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza.

## **Art. 17 – Clausola Risolutiva Espressa**

17.1 Concordano espressamente le parti contraenti che le pattuizioni di cui ai punti n°:

- (artt. 4 e 5) ritardato o mancato pagamento dei corrispettivi dovuti per le prestazioni oggetto del Contratto;
- (art. 7) uso improprio del servizio, del Centralino CloudPBX e/o delle Apparecchiature;
- (art. 8.3) violazione condizioni di utilizzo del Centralino CloudPBX, delle Apparecchiature e/o del software applicativo ;
- (art. 14) cessione del Contratto non autorizzata

del presente atto costituiscono condizioni essenziali, di portata patrimoniale ex art. 1456 C.C, di talché la violazione, anche di una sola di esse, comporta di diritto la facoltà di Globalnet di richiedere a mezzo lettera raccomandata A.R. ovvero PEC la risoluzione del presente contratto per inadempimento grave del Richiedente.

17.2 In caso di risoluzione del Contratto ai sensi dell'art.16.1 che precede, il Richiedente dovrà corrispondere a Globalnet le quote di canone maturate fino alla data dell'avvenuta risoluzione del Contratto, fermo restando quanto previsto all'art. 5.2, nonché a titolo di penale l'importo sulla base dell'importo annuale.

## **Art. 18 - Clausola fiscale**

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

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

## **Art. 19 - Foro competente**

19.1 Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Richiedente e Globalnet in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del Contratto sarà competente in via esclusiva il foro di Firenze.

## **Art. 20 – Disposizioni generali**

20.1 Il presente accordo annulla e sostituisce ogni eventuale accordo precedentemente intercorso, anche solo verbalmente, ad oggetto quanto qui convenuto e riportato.

20.2 Eventuali modifiche del presente accordo saranno valide solo se convenute per iscritto.

20.3 La mancanza da parte di una delle parti del presente accordo di richiedere l'esecuzione delle clausole, condizioni, termini o previsioni qui contenute non verrà né potrà essere considerata come rinuncia ad essi o rinuncia

alla futura osservanza degli stessi; né la rinuncia ad un qualsiasi termine, clausola, condizione o previsione, comporterà la rinuncia di un qualsiasi altro termine, clausola, condizione o previsione.

20.4 I titoli degli articoli contenuti nel presente contratto sono intesi al solo fine di facilitarne la lettura e non formano parte integrante del presente accordo.

20.5 Le comunicazioni tra le parti saranno valide solo se effettuate per iscritto ovvero a mezzo PEC.

20.6 Qualsiasi comportamento, anche ripetuto, di una delle due parti non corrispondente ad una o più delle condizioni tutte sancite dal presente accordo, non potrà in nessun caso pregiudicare il diritto dell'altra parte di chiedere, in qualsiasi momento, l'applicazione delle stesse.

#### **Art. 21 – Copie del Contratto e Registrazione**

Il presente contratto viene redatto in duplice copia originale, uno per ciascuna parte. Il contratto è altresì soggetto a registrazione in “caso di uso”. Le spese ed i costi relativi alla registrazione sono da intendersi sin d'ora a carico della parte che, con il proprio comportamento, rende necessaria la registrazione.