

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER L'OFFERTA REAL COMM

### Articolo 1 - Definizioni

Ai fini del presente Contratto, i termini successivamente indicati, ove riportati con lettera maiuscola, avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa.

**"Apparato/i"**: indica gli apparati ed i dispositivi necessari per consentire al Cliente la fruizione dei Servizi, a mezzo dei Terminali.

**"Apparecchiature"**: indica complessivamente gli Apparati ed i Terminali.

**"Cliente"**: indica l'azienda che richiede l'attivazione del servizio.

**"Contratto"**: la Proposta relativa ai Servizi REAL COMM, sottoscritta dal Cliente ed accettata da REAL COMM. Le Condizioni Generali di Contratto (di seguito "Condizioni Generali") e l'Offerta Commerciale così come richiamata nella Proposta ed ogni altro allegato costituiscono parte integrante ed essenziale del Contratto con REAL COMM.

**"Dispositivo di Accesso"**: indica il dispositivo di collegamento ed accesso alla Rete REAL COMM (quali, ad esempio, Router, Modem, etc.).

**"REAL COMM"**: REAL COMM SRL, società con sede in Porcia, 33080 (PN), via dei Serviti 12, attiva nel settore ICT che fornisce i Servizi REAL COMM descritti nell'Offerta Commerciale REAL COMM.

**"Giorni"** si intendono giorni lavorativi.

**"RealCare"**: portale di accesso ai Servizi per i Clienti REAL COMM (Supporto tecnico on-line e HelpDesk).

**"Offerta Commerciale REAL COMM"**: il documento predisposto da REAL COMM e reso noto al Cliente, nonché le informazioni indicate nel sito [www.realcomm.it](http://www.realcomm.it), ovvero comunicate con altre modalità telematiche, contenenti le caratteristiche tecniche del Servizio, i termini e le condizioni contrattuali ed economiche cui lo stesso viene prestato.

**"Password"**: indica l'assegnazione in via esclusiva al Cliente, da parte di REAL COMM, di una parola chiave per la fruizione dei servizi.

**"Proposta"**: il documento a cui le presenti Condizioni Generali sono allegata, debitamente sottoscritta dal Cliente con cui quest'ultimo richiede l'erogazione dei Servizi REAL COMM.

**"Servizi REAL COMM"**: i Servizi ICT prestati da REAL COMM, come descritti nelle Offerte Commerciali REAL COMM, rese note da REAL COMM e selezionati nella Proposta.

**"Servizi"**: l'insieme dei Servizi prestati da REAL COMM, come descritti nella Proposta e negli Allegati.

**"Servizi Aggiuntivi"**: i Servizi REAL COMM, ulteriori rispetto ai Servizi previsti nell'Offerta Commerciale.

**"Terminali"**: le apparecchiature terminali (computer, telefoni, monitor, etc.), utilizzate dal Cliente per fruire dei Servizi.

### Articolo 2 - Oggetto

2.1 Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra il Cliente e REAL COMM in ordine alla fornitura di servizi, meglio descritti nella Proposta e nei suoi allegati, nonché nel relativo materiale messo a disposizione dei Clienti.

2.2 I Servizi saranno forniti da REAL COMM previa stipulazione del relativo Contratto con il Cliente secondo i termini e le modalità di cui al successivo art. 3.

### Articolo 3 - Conclusione del Contratto

3.1 Il Cliente potrà richiedere i Servizi tramite consegna della Proposta, datata e sottoscritta, al funzionario di vendita incaricato da REAL COMM ovvero, su richiesta di REAL COMM, mediante il suo invio a REAL COMM tramite raccomandata A/R, eventualmente anticipandola via fax ovvero tramite accesso al sito o altro canale preposto. Tale consegna od invio varrà come proposta di conclusione del Contratto.

3.2 Il contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà l'accettazione scritta di REAL COMM, ovvero al momento dell'attivazione dei Servizi da parte di quest'ultima.

3.3 REAL COMM potrà valutare di non concludere il Contratto e, pertanto, di non attivare i Servizi nei seguenti casi:

- a) se il Cliente risulti essere stato inadempiente nei confronti di REAL COMM in relazione a precedenti rapporti contrattuali;
- b) se il Cliente non fornisca prova adeguata della propria identità, del proprio domicilio o residenza o, se del caso, della propria qualità di rappresentante e/o mandatario di un altro soggetto e dei relativi poteri;
- c) se il Cliente risulti iscritto nel registro dei protesti o soggetto a procedure esecutive;
- d) se il Cliente presenti istanza o sia assoggettato a procedure concorsuali;
- e) se sussistano motivi tecnico-organizzativi e/o dipendenti dalla Pubblica Amministrazione, dei quali REAL COMM fornirà specifica indicazione, che impediscano, rallentino, od ostacolino in misura rilevante l'attivazione dei Servizi, ovvero qualora dall'analisi di fattibilità tecnica emerga l'impossibilità di fornire il Servizio richiesto.

3.4 REAL COMM si riserva la facoltà di subordinare l'accettazione della Proposta sottoscritta dal Cliente ad eventuali limitazioni dell'utilizzo dei Servizi e/o modalità di pagamento specifiche e, nel caso di Proposta sottoscritta dal Cliente che risulti inadempiente alle obbligazioni derivanti da altro contratto stipulato con REAL COMM, al totale adempimento di queste ultime.

3.5 L'utilizzo da parte dei Clienti di servizi aggiuntivi REAL COMM rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali comporta l'accettazione dei termini e delle condizioni relative ai servizi stessi, così come specificate nel sito [www.realcomm.it](http://www.realcomm.it), e/o nell'Offerta Commerciale, nelle istruzioni tecniche di utilizzo fornite o comunicate con altre modalità telematiche, condizioni tutte che costituiscono parte integrante e sostanziale delle presenti Condizioni Generali.

3.6 Resta ovviamente inteso che l'utilizzo da parte dei Clienti di servizi ulteriori rispetto a quelli disciplinati dalle presenti Condizioni Generali prestati da terzi saranno esclusivamente regolati dalle condizioni e dai termini contrattuali previsti dai suddetti terzi.

### Articolo 4 - Fornitura dei Servizi

4.1 REAL COMM fornirà al Cliente i Servizi specificati nella Proposta secondo i termini e le condizioni di cui al Contratto, previa verifica tecnica da parte di REAL COMM in merito all'erogazione dei servizi.

4.2 I Servizi saranno erogati secondo gli standard qualitativi indicati nella Proposta da REAL COMM.

4.3 Salvo le altre ipotesi di sospensione previste dalle presenti Condizioni Generali, REAL COMM potrà sospendere in qualunque momento i Servizi, in tutto od in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e/o agli Apparati; potrà altresì sospendere i Servizi in caso di interventi programmati di manutenzione, da comunicare al Cliente almeno 5 (cinque) giorni prima della data fissata per l'intervento.

4.4 Il Cliente prende atto che le modalità di erogazione dei servizi REAL COMM potranno essere aggiornate da REAL COMM stessa, al fine di migliorare la qualità del Servizio REAL COMM. Il Cliente si impegna ad utilizzare i Servizi nel rispetto delle presenti Condizioni Generali e di tutte le eventuali e successive istruzioni fornite da REAL COMM.

### Articolo 5 - Predisposizione dei Software di Accesso e Apparati

5.1 Nel caso in cui il Cliente abbia richiesto a REAL COMM la fornitura di Servizi Backup On Line, l'attivazione di tali servizi sarà preceduta da un'attività di predisposizione dei necessari Software di accesso che potrà essere effettuata, secondo la tipologia dell'offerta sottoscritta dal Cliente, in autonomia da parte dello stesso, seguendo le istruzioni indicate nella medesima offerta commerciale, ovvero da parte di REAL COMM.

5.2 La predisposizione di cui al precedente paragrafo 5.1 è indispensabile per garantire la fruizione del Servizio Backup On Line, e costituisce presupposto necessario per l'attivazione del Servizio Backup On Line da parte di REAL COMM.

5.3 Resta inteso che qualsiasi intervento tecnico relativo alla predisposizione, installazione, configurazione e funzionamento dei Servizi, nei casi di cui al presente articolo, ove non diversamente previsto, dovrà essere eseguito esclusivamente da personale autorizzato da REAL COMM. REAL COMM non assume alcuna responsabilità per le manutenzioni, gli interventi, le manomissioni e per qualunque attività effettuata da personale non autorizzato da quest'ultima, nonché per eventuali malfunzionamenti da ciò derivanti.

5.4 L'attività di intervento tecnico consiste esclusivamente nelle attività strettamente necessarie per la predisposizione, installazione e configurazione degli Apparati forniti da REAL COMM e per il funzionamento del Servizio.

5.5 L'intervento di assistenza tecnica non prevede alcuna attività di riparazione di guasti e/o malfunzionamenti hardware e software, su impianti e apparati del Cliente, né attività di predisposizione di nuovi cablaggi, né interventi hardware sul Terminale (Personal Computer).

### Articolo 6 - Attivazione dei Servizi, Software di Accesso e Apparecchiature

6.1 I Servizi saranno attivati da REAL COMM entro 30 (trenta) giorni dall'esito positivo delle necessarie verifiche tecniche di cui all'art. 3.3.e) che dovranno comunque avvenire entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione da parte di REAL COMM della Proposta sottoscritta dal Cliente. Se dall'analisi di fattibilità tecnica compiuta da REAL COMM a seguito della ricezione della Proposta sottoscritta dal Cliente risulti la necessità, ai fini dell'attivazione dei Servizi, di effettuare interventi di adeguamento di notevole complessità su infrastrutture, locali o apparati del Cliente, tali da non consentire il rispetto dei predetti termini, REAL COMM comunicherà al Cliente i tempi stimati per l'attivazione dei Servizi. In tal caso il Cliente avrà facoltà di revocare la Richiesta entro 15 (quindici) giorni dalla ricezione di tale comunicazione, con dichiarazione da inviarsi a REAL COMM a mezzo raccomandata a/r.

6.2 REAL COMM si riserva la facoltà di modificare le caratteristiche e/o specifiche tecniche dei software di Accesso necessari per la fruizione del Servizio.

6.3 All'attivazione dei Servizi, REAL COMM consegnerà al Cliente gli Apparati, a titolo di comodato gratuito, o di noleggio, o ad altro titolo, secondo quanto indicato nella Proposta sottoscritta dal Cliente e/o nella relativa scheda allegata. Gli apparati saranno consegnati ed installati a cura di REAL COMM.

6.4 La configurazione e la gestione degli Apparati saranno curate da REAL COMM, che provvederà altresì a fornire al Cliente il servizio di assistenza base. Il Cliente che intenda curare direttamente la configurazione e la gestione degli apparati di sua proprietà, dovrà essere preventivamente autorizzato da REAL COMM e, in caso positivo, dovrà comunque attenersi, nello svolgimento di tali attività, alle istruzioni impartite da REAL COMM volte a garantirne la compatibilità con la corretta funzionalità dei Servizi. In tal caso, il Cliente sarà responsabile del corretto funzionamento degli Apparati e REAL COMM sarà unicamente responsabile dell'infrastruttura di rete di collegamento della sede del Cliente.

6.5 Gli Apparati forniti da REAL COMM potranno essere utilizzati dal Cliente unicamente per fruire dei Servizi richiesti. Il Cliente provvederà alla loro custodia con la dovuta diligenza, e non potrà cederne a terzi il godimento, neppure a titolo gratuito e/o temporaneo. Fatto salvo quanto previsto all'art. 6.6, qualsiasi intervento tecnico sugli apparati forniti da REAL COMM potrà essere effettuato unicamente da personale autorizzato da REAL COMM.

6.6 REAL COMM si riserva il diritto di controllare lo stato d'uso degli Apparati da essa forniti e/o di sostituirli in qualsiasi momento. Ad eccezione dell'ipotesi in cui il Cliente abbia acquistato la proprietà dei medesimi, REAL COMM, nel caso di inadempimento del Cliente anche ad una sola delle obbligazioni nascenti dal Contratto, potrà esigere in qualsiasi momento l'immediata restituzione degli Apparati forniti, oltre al risarcimento del danno.

6.7 Qualora previsto dalla Proposta sottoscritta dal Cliente, REAL COMM si farà carico della messa in servizio ed installazione di eventuali sistemi e dispositivi di sicurezza ed antintrusione, a protezione della rete informatica (quali, a titolo esemplificativo, firewall). La configurazione dei firewall verrà effettuata da REAL COMM o da terzi incaricati dalla stessa, sulla base delle indicazioni e istruzioni ricevute dal Cliente ovvero proposte da REAL COMM ed accettate dal Cliente. REAL COMM non assume responsabilità alcuna qualora tali indicazioni o istruzioni siano inesatte, incomplete o comunque inadeguate, anche in considerazione di particolari configurazioni o architetture di rete o soluzioni tecniche interne al Cliente stesso.

6.8 Alla scadenza del Contratto, ed in ogni altro caso di sua cessazione, gli Apparati forniti da REAL COMM dovranno essere restituiti, salva l'ipotesi di acquisto da parte del Cliente, se consentita dal Contratto stesso.

6.9 Qualora previsto dalla Proposta sottoscritta dal Cliente, la configurazione dei firewall verrà effettuata da REAL COMM o da terzi incaricati dalla stessa, sulla base delle indicazioni ed istruzioni fornite dal Cliente ovvero proposte da REAL COMM ed accettate dal Cliente. REAL COMM non assume responsabilità alcuna qualora tali istruzioni o indicazioni siano inesatte incomplete o comunque inadeguate, anche in considerazione di particolari configurazioni o architetture di rete o soluzioni tecniche interne al Cliente stesso.

### Articolo 7 - Richiesta di Variazione dei Servizi e delle Modalità di Pagamento

7.1 Il Cliente, fermo restando quanto previsto all'articolo 14, potrà richiedere variazioni relative ai Servizi ed alle modalità di pagamento con le forme e secondo le modalità previste dall'art. 10, fermo restando che tali Servizi verranno resi da REAL COMM alle condizioni precisate nell'Offerta Commerciale valida nel momento in cui viene effettuata la richiesta. Il Cliente potrà informarsi sugli eventuali costi relativi alle variazioni richieste, contattando i funzionari di vendita oppure visitando il sito [www.realcomm.it](http://www.realcomm.it).

7.2 REAL COMM si riserva di eseguire le variazioni richieste dal Cliente, se compatibili con i Servizi offerti, entro i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di REAL COMM di non eseguire quanto richiesto, nei casi in cui ciò possa comportare danneggiamenti all'integrità dell'infrastruttura, al suo corretto funzionamento o alle policy di sicurezza.

7.3 La richiesta di variazione dei Servizi potrà essere inoltrata esclusivamente da Clienti che siano in regola con gli obblighi di pagamento dei Servizi.

7.4 Entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta, REAL COMM comunicherà al Cliente l'avvenuta variazione, con l'indicazione della data di decorrenza della stessa e degli eventuali costi, che verranno addebitati nella successiva fattura, ovvero la ragione della sua mancata effettuazione.

### Articolo 8 - Utilizzo dei Servizi

8.1 Il Cliente utilizzerà i Servizi e le Apparecchiature in conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti e nel rispetto dei diritti dei terzi, seguendo le istruzioni tecniche d'uso eventualmente impartite da REAL COMM. Qualora il Cliente violi l'obbligo di cui al presente articolo, REAL COMM potrà, senza preavviso, sospendere la fornitura dei Servizi.

8.2 Per la fruizione dei Servizi saranno impiegate Apparecchiature conformi agli standard internazionali, in perfetto stato di funzionamento e tali da non arrecare disturbi ai Servizi o pregiudizio a terzi.

8.3 Qualora le Apparecchiature, od alcune di esse, non siano o non risultino più conformi alle condizioni di omologazione, oppure presentino disfunzioni che possano danneggiare l'integrità dell'infrastruttura o i Servizi, o creino rischi per l'incolumità fisica di persone, REAL COMM potrà sospendere la fornitura dei Servizi fino a quando l'Apparecchiatura non conforme o difettosa sia disconnessa; in tal caso, REAL COMM informerà immediatamente il Cliente della sospensione, specificando i motivi della stessa.

8.4 Salvo quanto previsto dall'art. 24.6, il Cliente non potrà permettere a terzi l'utilizzo dei Servizi, anche parzialmente, né a pagamento né a titolo gratuito, né potrà rivenderli a terzi, senza espressa autorizzazione scritta da REAL COMM.

8.5 Il Cliente assume ogni responsabilità, impegnandosi a tenere indenne REAL COMM, ai sensi dell'art. 9.4, da eventuali conseguenze pregiudizievoli:

- a) in ordine all'utilizzazione dei Servizi e delle Apparecchiature in modo difforme da quanto previsto ai paragrafi 8.1, 8.2, 8.3 e 8.4;
- b) in caso di manomissioni o interventi sulle Apparecchiature effettuati dal Cliente ovvero da terzi non autorizzati da REAL COMM;
- c) in ordine al contenuto ed alle modalità delle comunicazioni trasmesse, attraverso i Servizi, dal Cliente o da terzi che utilizzino i Servizi.

8.6 Il Cliente prende atto ed accetta che la scelta di alcune delle Offerte Commerciali potrà limitare l'accesso ad alcuni Servizi o l'utilizzo di alcuni Apparati. A titolo meramente esemplificativo, nel caso di Backup On Line, durante l'operazione, i relativi dati potranno essere temporaneamente inaccessibili alla normale fruizione da parte dell'utenza.

#### Articolo 9 – Responsabilità per i Servizi

**9.1** Salvo quanto diversamente ed espressamente previsto nel Contratto e, ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che ciascuna Parte sarà responsabile del danno cagionato all'altra a causa dell'inadempimento delle obbligazioni derivanti dal Contratto, limitatamente ai danni diretti; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quali lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari nonché danni per lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, le Parti convengono che REAL COMM non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori ai due dodicesimi del canone annuale relativo al Servizio che ha dato origine al danno.

**9.2** In ogni caso, REAL COMM non sarà responsabile dei danni derivanti al Cliente o a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti dei Servizi dovuti a fatto del Cliente o di terzi, o dipendenti da caso fortuito o da eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici nel momento di passaggio dal servizio di altro fornitore ICT. Pertanto, a titolo meramente esemplificativo, REAL COMM non sarà responsabile per danni derivanti da manomissioni o interventi sul Servizio effettuati da parte del Cliente, ovvero da parte di terzi non autorizzati da REAL COMM, da malfunzionamento, inidoneità o assenza di omologazione delle Apparecchiature utilizzate dal Cliente, da interruzione totale o parziale del servizio di accesso locale fornito da altro fornitore e/o operatore, da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi e regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e infortunistica), da attività e/o decisioni governative e/o della Pubblica Amministrazione (es.: ritardo nel rilascio di permessi e/o autorizzazioni), da provvedimenti dell'autorità giudiziaria o regolamentare che inibissero l'erogazione dei Servizi o disponessero la sospensione o revoca della licenza, da cessazione dell'attività o fallimento dei concessionari o di altri operatori anche pubblici necessari per effettuare i Servizi.

**9.3** REAL COMM non sarà responsabile nel caso in cui caratteristiche tecniche, sospensioni, interruzioni o malfunzionamenti del Servizio REAL COMM imputabili ad altro fornitore e/o gestore impediscano o degradino la continuità e la qualità dei Servizi.

**9.4** Il Cliente si impegna a manlevare e tenere indenne REAL COMM da ogni perdita, costo od onere derivante da azioni, pretese od eccezioni fatte valere da terzi nei suoi confronti, in dipendenza od in connessione di inadempimenti del Cliente alle obbligazioni del presente Contratto, o comunque di atti che ricadono sotto la responsabilità del Cliente.

#### Articolo 10 – Servizio Clienti REAL COMM e RealCare

**10.1** REAL COMM mette a disposizione del Cliente un Servizio Clienti, contattabile al numero telefonico 0434 1831550, attivo da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00, al quale il Cliente potrà rivolgersi per informazioni, richieste e reclami relativi ai Servizi REAL COMM.

**10.2** Le comunicazioni di cui al presente Contratto, ove non diversamente specificato, dovranno essere inviate tramite raccomandata a/r, o e-mail o via fax. In caso di raccomandata a/r o e-mail, la ricezione è comprovata, rispettivamente, dalla ricevuta di ritorno o di trasmissione. Le comunicazioni inviate a mezzo fax si presumono ricevute il giorno lavorativo successivo a quello di invio; il rapporto di trasmissione del fax è prova della spedizione e della data di invio.

**10.3** Tutte le comunicazioni scritte, indirizzate dal Cliente a REAL COMM, dovranno pervenire a: REAL COMM Servizio Clienti, Via dei Serviti, 12, 33080 Porcia (PN). Salva diversa indicazione, dette comunicazioni potranno essere effettuate anche via e-mail al seguente indirizzo [customercare@realcomm.it](mailto:customercare@realcomm.it), o tramite fax al numero 0434 1831564.

**10.4** Le comunicazioni relative a difformità tra i Servizi richiesti dal Cliente a REAL COMM e quelli indicati nella Proposta sottoscritta dal Cliente dovranno essere inviate tramite fax o e-mail rispettivamente agli indirizzi indicati all'art. 10.3 al fine di poter effettuare le opportune verifiche ed eventuali rettifiche.

**10.5** Per maggiori informazioni di natura tecnico - informatica, a titolo esemplificativo informazioni sulla configurazione delle caselle di posta su generici clienti di posta, configurazione schede di rete, REAL COMM si riserva la facoltà di comunicare mediante i propri canali preposti un nuovo numero di assistenza ovvero un nuovo indirizzo e-mail.

#### Articolo 11 – Dati personali del Cliente - Comunicazioni al Cliente

**11.1** Al fine di consentire l'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà fornire a REAL COMM i propri dati identificativi anche attraverso una copia del documento di riconoscimento, un numero telefonico di riferimento per eventuali contatti da parte di REAL COMM, nonché l'indirizzo e-mail, se disponibile. Qualunque variazione di tali dati dovrà essere comunicata tempestivamente dal Cliente a REAL COMM con le modalità previste dall'art. 10.

**11.2** I dati forniti dal Cliente saranno trattati in conformità alla normativa vigente in materia di riservatezza dei dati personali e di tutela della vita privata D.Lgs 196/2003 e s.m.i..

**11.3** Tutte le comunicazioni inviate da REAL COMM all'ultimo indirizzo, o recapito telefonico, o recapito di posta elettronica del Cliente, indicato nella Proposta sottoscritta dal cliente o reso noto a REAL COMM successivamente, si reputeranno conosciute dal Cliente. Qualora il Cliente abbia indicato un indirizzo per la spedizione della fattura diverso da quello di residenza, tutte le comunicazioni si intenderanno validamente effettuate anche se compiute presso il primo indirizzo.

#### Articolo 12 – Corrispettivi - Fatturazioni – Pagamenti Servizi

**12.1** Il pagamento delle somme dovute a titolo di corrispettivo dei Servizi sarà effettuato dal Cliente entro il termine indicato nella relativa fattura. Salvo diversa periodicità prevista dal Contratto, le fatture saranno inviate al Cliente con cadenza bimestrale. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta, oltre l'eventuale imposta di bollo. In ragione dei particolari investimenti che dovranno essere stanziati per l'attivazione di alcuni servizi accessori rispetto a quelli inizialmente rilasciati, REAL COMM potrà richiedere al Cliente il pagamento anticipato di tali servizi accessori.

**12.2** La fattura verrà inviata in formato cartaceo. In tal caso potrà essere richiesto al Cliente il pagamento di un contributo per le spese di spedizione. REAL COMM, in alternativa rispetto all'invio della fattura cartacea, potrà inviare la fattura in formato elettronico. Il Cliente acconsente a tale invio con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali.

**12.3** I corrispettivi periodici (di seguito "Importi Mensili"), saranno fatturati con cadenza mensile anticipata. Per gli altri corrispettivi la fatturazione sarà posticipata rispetto alla prestazione del relativo Servizio, tipicamente di startup e/o attivazione.

**12.4** Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato dal Cliente con i mezzi indicati nella Proposta sottoscritta dal Cliente.

**12.5** Nel caso di mancato pagamento decorsi 15 (quindici) giorni dal termine di scadenza indicato nella fattura, il Cliente dovrà corrispondere a REAL COMM, senza necessità d'intimazione o messa in mora, gli interessi sugli importi scaduti calcolati su base annua in misura pari al tasso legale corrente aumentato di 3 punti percentuali; la misura del tasso applicato non potrà comunque eccedere quella prevista dalla legge 7 marzo 1996, n. 108.

**12.6** Nel caso di mancato pagamento entro il termine di cui al paragrafo precedente, REAL COMM avrà il diritto di sospendere parzialmente o di limitare i Servizi previa comunicazione al Cliente. La sospensione dei Servizi, per quanto tecnicamente possibile, sarà limitata ai soli Servizi interessati dal mancato pagamento secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia. Nel caso in cui il Cliente sia abbonato a più servizi REAL COMM non sarà in alcuna maniera responsabile allorché dall'interruzione dei Servizi ne consegua l'impossibilità di avere accesso di altri servizi prestati da terzi che vengono fruiti attraverso i Servizi. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo.

**12.7** Qualora il Cliente non provveda al pagamento entro 15 (quindici) giorni dall'avvenuta sospensione, disposta ai sensi del paragrafo precedente, REAL COMM potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, fermi restando gli ulteriori rimedi di legge.

**12.8** Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a REAL COMM nelle forme e nei termini previsti dall'articolo 19. In assenza di tempestivo reclamo le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo, non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

**12.9** La cessazione, a qualunque titolo, del Contratto non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati fino alla data della cessazione, comprensivi di eventuali ratei di contributi fissi relativi al periodo di fatturazione in corso alla data di cessazione del Contratto.

**12.10** REAL COMM potrà cedere a terzi i diritti di credito vantati nei confronti del Cliente derivanti dal presente Contratto, senza che ciò possa in nessun caso comportare una diminuzione della tutela dei diritti di quest'ultimo.

#### Articolo 13 – Deposito Cauzionale

**13.1** Il Cliente si impegna a versare, su richiesta motivata di REAL COMM, un deposito cauzionale infruttifero il cui importo sarà commisurato al valore dei Servizi richiesti e delle Apparecchiature fornite. REAL COMM potrà richiedere in ogni momento l'integrazione del deposito cauzionale, nel caso in cui esso non risulti più adeguato.

**13.2** REAL COMM potrà sospendere i Servizi, previo avviso telefonico, qualora il Cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente punto. In caso di sospensione, i Servizi saranno riattivati successivamente alla prestazione o all'integrazione delle garanzie dovute.

**13.3** Per la soddisfazione dei propri crediti vantati ad ogni titolo verso il Cliente, REAL COMM potrà rivalersi sulle somme eventualmente versate dal Cliente a titolo di deposito cauzionale.

**13.4** REAL COMM provvederà, entro 60 (sessanta) giorni dalla data di cessazione del Contratto a restituire al Cliente le somme versate a titolo di deposito cauzionale, purché risultino interamente adempite le obbligazioni derivanti dal Contratto stesso.

#### Articolo 14 – Modifiche delle Condizioni Generali di Contratto

**14.1** REAL COMM potrà modificare le specifiche tecniche dei Servizi, aggiornare i corrispettivi per i Servizi, nonché variare le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche e gestionali, ovvero per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili al Contratto, che dovranno essere specificatamente comunicate al Cliente.

**14.2** Le modifiche di cui al precedente paragrafo che comportino un aumento del prezzo di Servizi o di altri oneri economici a carico del Cliente, o che comunque determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi Aggiuntivi e/o dai Servizi oggetto della modifica, con effetto immediato, mediante lettera raccomandata A/R da inviarsi all'indirizzo di cui all'articolo 10.3. In mancanza di tempestivo recesso, le modifiche si intenderanno definitivamente accettate dal Cliente.

**14.3** REAL COMM potrà modificare per comprovate ragioni tecniche gli indirizzi IP assegnati al Cliente, dando un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni.

**14.4** Il Cliente potrà richiedere a REAL COMM il cambiamento degli indirizzi IP assegnati; tale richiesta verrà soddisfatta da REAL COMM compatibilmente con le risorse tecniche disponibili, con addebito di quanto eventualmente previsto dalle condizioni economiche applicabili.

#### Articolo 15 – Durata del Contratto – Recesso

**15.1** Il Contratto avrà efficacia dalla data della sua conclusione e sarà a tempo indeterminato.

**15.2** Fermo restando quanto previsto al paragrafo seguente, ciascuna delle Parti ha facoltà di recedere dal Contratto in qualsiasi momento, mediante comunicazione scritta da inviare all'altra tramite raccomandata a/r o fax, con un preavviso di almeno 90 (novanta) giorni, all'indirizzo di cui all'art. 10.3.

**15.3** Qualora il Cliente intenda recedere dal Contratto prima del termine di un anno dalla sua conclusione, o del diverso termine indicato nel Contratto, REAL COMM avrà diritto ad ottenere dal Cliente, a titolo di corrispettivo del recesso ex art. 1373, 3° comma, c.c. un importo pari alla somma degli Importi Mensili che, in base al Contratto stipulato, sarebbero maturati in suo favore sino alla scadenza del termine predetto.

**15.4** Qualora il recesso del Contratto riguardi alcuni soltanto dei Servizi attivati, il Contratto resterà in vigore per i restanti Servizi.

#### Articolo 16 – Risoluzione del Contratto e Condizione Risolutiva

**16.1** Impregiudicata ogni altra ipotesi di risoluzione prevista dal Contratto o dalla legge, REAL COMM potrà risolvere il Contratto:

- Nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o ad altra procedura concorsuale.
- Nel caso in cui la prestazione dei Servizi sia sospesa a causa del mancato pagamento dei corrispettivi dovuti dal Cliente, REAL COMM, trascorsi 15 (quindici) giorni dalla suddetta sospensione, si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il Contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, restando in ogni caso salvo il diritto alla riscossione dei corrispettivi dovuti dal Cliente ed il risarcimento del maggior danno.

#### Articolo 17 – Impossibilità sopravvenuta

**17.1** Il Contratto si intende risolto di diritto ai sensi dell'art. 1463 c.c. qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnico-organizzativi non dipendenti dalla volontà di REAL COMM che rendano impossibile l'esecuzione della prestazione dovuta ovvero l'attivazione e/o l'erogazione dei Servizi. REAL COMM provvederà a fornire specifica indicazione e comunicazione al Cliente.

#### Articolo 18 – Diritti di proprietà intellettuale e/o industriale

**18.1** I Servizi saranno utilizzati dal Cliente nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di REAL COMM e/o di terzi.

**18.2** REAL COMM è titolare esclusiva e/o dispone del software, della relativa documentazione e di ogni altra informazione e/o dato ("Materiale"), forniti al Cliente in esecuzione del Contratto. Il Cliente non è autorizzato alla riproduzione, elaborazione, pubblicazione, diffusione al pubblico, né alla distribuzione e/o ritrasmissione, in qualunque forma e con qualunque mezzo, del Materiale, se non nei limiti di quanto eventualmente necessario per usufruire dei Servizi, con espresso divieto di sua cessione a terzi a qualunque titolo, e di qualunque altra forma di sfruttamento economico.

**18.3** Qualunque testo, immagine, suono, video, opera, informazione ("Contenuti"), che formi oggetto di diritti d'autore o di diritti connessi o comunque di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di REAL COMM, e che sia messa a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, potrà essere utilizzata dal Cliente unicamente per la fruizione dei Servizi stessi. E' vietata la riproduzione, diffusione, pubblicazione, e qualunque altra forma di sfruttamento economico dei Contenuti di titolarità di REAL COMM o di cui REAL COMM sia licenziataria, non autorizzata da REAL COMM stessa.

**18.4** Qualunque Contenuto che formi oggetto di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale in favore di terzi, e che sia messo a disposizione del Cliente a mezzo dei Servizi, sarà utilizzato dal Cliente nel rispetto di tali diritti. Il Cliente assume ogni responsabilità per il caso in cui la sua condotta violi i diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, e si impegna a manlevare e tenere indenne REAL COMM da qualunque conseguenza pregiudizievole possa a questa derivare, secondo quanto previsto dall'art. 9.4.

#### Articolo 19 – Reclami

**19.1** Eventuali reclami dovranno essere inoltrati dal Cliente a REAL COMM in ragione del Servizio per il quale si inoltra il reclamo, per iscritto tramite raccomandata A/R, fax ed e-mail agli indirizzi indicati nel precedente articolo 10. REAL COMM esaminerà il reclamo e fornirà risposta scritta al Cliente entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento del medesimo.

**19.2** I reclami in merito agli importi fatturati potranno essere inoltrati con ogni mezzo e dovranno comunque essere confermati tramite raccomandata a/r entro 15 (quindici) giorni dalla data di scadenza della fattura. REAL COMM esaminerà il reclamo e fornirà un riscontro al Cliente entro 15 (quindici) giorni dal ricevimento della conferma scritta del reclamo. Nel caso in cui il reclamo riguardi fatti di particolare complessità, che non consentano una risposta esauriente nei termini di cui sopra, REAL COMM, entro detto termine, informerà il Cliente sullo stato di avanzamento della pratica.

#### **Articolo 20 – Conciliazioni delle Controversie**

Ai sensi dell'art. 1, comma 11, della Legge 249/97, per le controversie individuate con provvedimenti dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che dovessero insorgere tra il Cliente e REAL COMM, le parti prima di agire in sede giurisdizionale, si obbligano ad esperire tentativo di conciliazione previsto dalla normativa vigente.

#### **Articolo 21 – Legge applicabile - Foro competente**

**21.1** Il Contratto è regolato dalla legge italiana.

**21.2** Per ogni e qualsiasi controversia relativa alla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto, sussisterà la giurisdizione italiana e sarà competente in via esclusiva l'autorità giudiziaria del Foro di Pordenone.

#### **Articolo 22 – Disposizioni varie**

**22.1** Salvo quanto diversamente previsto dal Contratto, ogni modifica e/o integrazione del Contratto dovrà essere effettuata per iscritto e sottoscritta da entrambe le Parti.

**22.2** Il Cliente, ai sensi dell'art. 1407 c.c., presta sin d'ora il proprio consenso affinché REAL COMM possa cedere in tutto o in parte il Contratto a terzi che presentino caratteristiche di affidabilità, nell'esecuzione del Contratto, non inferiori a quelle possedute da REAL COMM. Il presente Contratto non potrà essere caduto dal Cliente senza il preventivo consenso scritto di REAL COMM.

**22.3** REAL COMM ha facoltà di commettere a terzi la realizzazione delle opere e dei servizi necessari per l'esecuzione del presente Contratto, ferma restando la sua responsabilità diretta nei confronti del Cliente.

**22.4** Il Cliente si impegna a compiere tutto quanto necessario per consentire a REAL COMM la corretta esecuzione degli obblighi derivanti dal Contratto. A tal fine, il Cliente si impegna a far accedere negli immobili di sua proprietà, ove se ne ravvedesse la necessità, il personale autorizzato da REAL COMM perché siano effettuati i necessari interventi tecnici sulla rete e sulle Apparecchiature.

#### **Articolo 23 – Servizio Internet**

**23.1** Il servizio Internet consiste nel servizio di accesso alla rete Internet.

**23.2** Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge e/o da altre previsioni del Contratto, il Cliente si impegna a:

a) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti, inviare virus o trasmettere messaggi pubblicitari, lettere a catena o "spam";

b) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio, diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi;

c) non violare la segretezza della e-mail indirizzata o destinata a soggetti terzi;

d) mantenere segreti il Codice Utente e la Password assegnati, impedendo che queste vengano utilizzate impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione, e rimanendo comunque responsabile per ogni uso siffatto delle stesse. REAL COMM non assume alcuna responsabilità in ordine al contenuto ed alle forme dei dati e delle informazioni trasmessi, divulgati o altrimenti messi in circolazione dal Cliente; il Cliente si impegna a tenere indenne REAL COMM, ai sensi di quanto previsto dall'art. 9.4, da eventuali azioni, pretese od eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti in dipendenza od in connessione di tali contenuti o forme. Il Cliente si impegna altresì a comunicare prontamente a REAL COMM lo smarrimento, il furto o la perdita del proprio Codice Utente o della propria Password.

**23.3** Il Cliente è consapevole ed accetta che, in caso di mancato rispetto di quanto previsto al presente articolo, e fatti salvi ulteriori eventuali diritti di REAL COMM, REAL COMM avrà la facoltà di sospendere o interrompere in via definitiva il Servizio, ovvero di risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

**23.4** REAL COMM non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per i danni derivanti dalla mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, a meno che tale evento non dipenda da dolo o colpa grave di REAL COMM stessa.

#### **Articolo 24 – Servizio di Housing**

**24.1** Il servizio di Housing consiste nell'allocazione di spazi presso locali (di seguito: "Locali") nella disponibilità di REAL COMM dedicati ad ospitare server (di seguito: "Server Ospitati") di proprietà dei Clienti, insieme alla fornitura di connettività alla rete REAL COMM e, come servizio opzionale, alla rete internet.

**24.2** Il Cliente comunicherà a REAL COMM ogni informazione utile per la corretta gestione del Servizio di Housing. Il Cliente effettuerà, a sue cure e spese, assumendone ogni responsabilità, le attività di installazione, collaudo e manutenzione dei Server Ospitati, di sua proprietà.

**24.3** REAL COMM provvederà, nei modi e nei termini stabiliti dal Contratto, alla sorveglianza dei Locali ed alla loro manutenzione, in modo tale da assicurare la loro idoneità ad ospitare i Server; REAL COMM provvederà altresì a prestare servizio di monitoraggio dei Server Ospitati, allo scopo di verificarne le funzionalità di base e la connessione alla rete REAL COMM e, se previsto, alla Rete Internet.

**24.4** L'accesso da parte del Cliente ai Server Ospitati, di sua proprietà, avverrà nel rispetto delle modalità all'uopo comunicate da REAL COMM.

**24.5** Il Cliente rimane titolare esclusivo dei dati e delle informazioni memorizzati nei Server Ospitati, di sua proprietà. REAL COMM non assume alcuna responsabilità in ordine al contenuto ed alle forme di tali dati ed informazioni; il Cliente si impegna a tenere indenne REAL COMM, ai sensi di quanto previsto all'art. 9.4, da eventuali azioni, pretese od eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti in dipendenza o in connessione di tali contenuti o forme.

**24.6** REAL COMM autorizza espressamente il Cliente, per quanto attiene al Servizio di Housing ASP, alla rivendita a terzi e/o alla concessione dell'utilizzo a terzi, dei Servizi ASP.

#### **Articolo 25 – Servizio Virtual Server**

**25.1** Il servizio Virtual Server consiste nell'allocazione di ambienti di calcolo virtuali (di seguito: "Virtual Server") nella disponibilità di REAL COMM, dedicati ad ospitare servizi (di seguito: "Servizi Ospitati") di proprietà dei Clienti, insieme alla fornitura di connettività alla rete REAL COMM e, come servizio opzionale, alla rete internet.

**25.2** Il Cliente comunicherà a REAL COMM ogni informazione utile per la corretta gestione del Servizio di Virtual Server. Il Cliente effettuerà, a sue cure e spese, assumendone ogni responsabilità, le attività di installazione, collaudo e manutenzione dei Servizi Ospitati, di sua proprietà.

**25.3** REAL COMM provvederà, nei modi e nei termini stabiliti dal Contratto, alla sorveglianza dei locali che ospitano i server fisici su cui vengono allocati i Virtual Server ed alla loro manutenzione, in modo tale da assicurare la loro idoneità ad ospitare i server fisici; REAL COMM provvederà altresì a prestare servizio di monitoraggio dei Servizi Ospitati, allo scopo di verificarne le funzionalità di base e la connessione alla rete REAL COMM e, se previsto, alla Rete Internet.

**25.4** L'accesso da parte del Cliente ai Servizi Ospitati, di sua proprietà, avverrà nel rispetto delle modalità all'uopo comunicate da REAL COMM.

**25.5** Il Cliente rimane titolare esclusivo dei dati e delle informazioni memorizzati nei Virtual Server, di sua proprietà. REAL COMM non assume alcuna responsabilità in ordine al contenuto ed alle forme di tali dati ed informazioni; il Cliente si impegna a tenere indenne REAL COMM, ai sensi di quanto previsto all'art. 9.4, da eventuali azioni, pretese od eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti in dipendenza o in connessione di tali contenuti o forme.

**25.6** REAL COMM autorizza espressamente il Cliente, per quanto attiene al Servizio Virtual Server ASP, alla rivendita a terzi e/o alla concessione dell'utilizzo a terzi, dei Servizi ASP.

#### **Articolo 26 – Servizio Server Dedicati**

**26.1** Il servizio Server Dedicati consiste nell'allocazione di ambienti di calcolo su hardware dedicato (di seguito: "Server Dedicati") nella disponibilità di REAL COMM, dedicati ad ospitare servizi (di seguito: "Servizi Ospitati") di proprietà dei Clienti, insieme alla fornitura di connettività alla rete REAL COMM e, come servizio opzionale, alla rete internet.

**26.2** Il Cliente comunicherà a REAL COMM ogni informazione utile per la corretta gestione del Servizio di Server Dedicati. Il Cliente effettuerà, a sue cure e spese, assumendone ogni responsabilità, le attività di installazione, collaudo e manutenzione dei Servizi Ospitati, di sua proprietà.

**26.3** REAL COMM provvederà, nei modi e nei termini stabiliti dal Contratto, alla sorveglianza dei locali che ospitano i server fisici su cui vengono allocati i Server Dedicati ed alla loro manutenzione, in modo tale da assicurare la loro idoneità ad ospitare i server fisici; REAL COMM provvederà altresì a prestare servizio di monitoraggio dei Servizi Ospitati, allo scopo di verificarne le funzionalità di base e la connessione alla rete REAL COMM e, se previsto, alla Rete Internet.

**26.4** L'accesso da parte del Cliente ai Servizi Ospitati, di sua proprietà, avverrà nel rispetto delle modalità all'uopo comunicate da REAL COMM.

**26.5** Il Cliente rimane titolare esclusivo dei dati e delle informazioni memorizzati nei Server Dedicati, di sua proprietà. REAL COMM non assume alcuna responsabilità in ordine al contenuto ed alle forme di tali dati ed informazioni; il Cliente si impegna a tenere indenne REAL COMM, ai sensi di quanto previsto all'art. 9.4, da eventuali azioni, pretese od eccezioni esercitate da terzi nei suoi confronti in dipendenza o in connessione di tali contenuti o forme.

**26.6** REAL COMM autorizza espressamente il Cliente, per quanto attiene al Servizio Server Dedicati ASP, alla rivendita a terzi e/o alla concessione dell'utilizzo a terzi, dei Servizi ASP.

#### **Articolo 27 – Servizio di registrazione nomi a dominio**

**27.1** Il servizio di registrazione domini consiste nell'attività, prestata da REAL COMM su richiesta del Cliente, per l'assegnazione e la registrazione del nome a dominio, per conto ed in nome del Cliente, alla competente autorità italiana (di seguito "R.A.").

**27.2** REAL COMM non è responsabile in alcun modo per la formazione, il contenuto e l'utilizzo del nome a dominio richiesto e rilasciato dalla R.A.

Il Cliente si impegna a rinunciare all'assegnazione, alla registrazione e all'utilizzo del nome di dominio, qualora risulti, a seguito di contestazione, che il medesimo comporti una lesione dei diritti di esclusiva di terzi.

**27.3** Il Cliente si impegna ad informare REAL COMM dell'eventuale esistenza di altri nomi a dominio in suo possesso e/o alla rinuncia, modifica o cancellazione dei medesimi attuata mediante altro Internet Service Provider.

#### **Articolo 28 – Servizio di assegnazione indirizzi IP**

**28.1** Il servizio di assegnazione di indirizzi IP consiste nel mettere a disposizione del Cliente un pacchetto di indirizzi IP, in conformità a quanto richiesto dal Cliente stesso.

**28.2** Resta inteso che la configurazione degli indirizzi IP sugli Apparat e/o Apparecchiature del Cliente sarà eseguita a cura di quest'ultimo sotto la sua esclusiva responsabilità.

**28.3** Il Cliente prende atto che la cessazione per qualunque causa e/o motivo del presente Contratto rende irraggiungibili gli indirizzi IP assegnati ai sensi del paragrafo 28.2 che precede, con conseguente impossibilità di un loro ulteriore utilizzo.

**28.4** Il Cliente prende atto che gli indirizzi IP resi irraggiungibili nei casi previsti al paragrafo 28.3 che precede, potranno essere successivamente assegnati da REAL COMM ad altro Cliente.