

1. DEFINIZIONI

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

KTECHNOLOGY SRL

La persona giuridica KTECHNOLOGY SRL di seguito riportata anche come KTECHNOLOGY o KTE.

Cliente

La Parte contraente con KTE, identificata negli Ordini sottoposti a KTE.

Parte/Parti

Il Cliente e KTE sono menzionati individualmente come "Parte" e congiuntamente come "Parti".

Servizi

I servizi di telecomunicazione, i servizi informatici ed altri servizi collegati, forniti da KTECHNOLOGY SRL o per conto di KTECHNOLOGY SRL ai propri clienti.

Giorno lavorativo

Dal Lunedì al Venerdì, per tutti i giorni dell'anno, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Milano.

Documenti Contrattuali

L'insieme dei documenti che costituiscono il contratto di fornitura tra KTECHNOLOGY e il Cliente. A titolo esemplificativo ma non esaustivo, fanno parte dei Documenti Contrattuali: le presenti Clausole e Condizioni Generali di Fornitura, Clausole e Condizioni specifiche ovvero l'Offerta Tecnico/Economica, l'Ordine ovvero l'Ordine Accettato, l'Allegato Tecnico, la Scheda Dati Aziendali, i Moduli di Pagamento Ricorrente (RID/SEPA, Carta di Credito, ecc.)

Clausole e Condizioni Generali

Le presenti clausole e condizioni per la fornitura di Servizi.

Clausole e Condizioni Specifiche di Servizio

Documento che descrive gli aspetti tecnici, procedurali, le modalità di pagamento e le clausole e condizioni specifiche per una determinata classe di servizi; Nella maggior parte dei casi e nel caso di servizi standard è integrato all'interno dell'Offerta Tecnico/Economica.

Offerta Tecnico/Economica

Documento che costituisce l'Offerta sottoposta al Cliente descrivendo in dettaglio le caratteristiche Tecniche ed Economiche specifiche per ogni servizio proposto e che normalmente contiene anche le Clausole e Condizioni Specifiche dei Servizi offerti.

Ordine

Un documento sottoscritto dal Cliente, riportante gli elementi dei servizi da erogare e le clausole e condizioni specifiche degli stessi, nella forma di:

- a) Un modulo d'ordine standard fornito da KTE, oppure;
- b) Una Offerta Tecnico/Economica, riportante le caratteristiche specifiche dei servizi erogati al Cliente;

Ordine Accettato

Un ordine che sia stato accettato da KTE. Dal momento dell'accettazione costituisce tra le Parti un contratto vincolante relativo alla fornitura da parte di KTE dei Servizi in esso specificati;

Allegato tecnico

La documentazione compilata dal Cliente via Web, via e-mail o tramite apposito modulo cartaceo/elettronico durante la fase di

attivazione del servizio, allo scopo di fornire i dati della sede di installazione e altri parametri tecnici necessari alla configurazione. Tale documento, ovvero tali informazioni, possono essere già esplicitate all'interno dell'Offerta Tecnico/Economica.

Scheda Dati Aziendali

Un documento compilato dal Cliente che ne riporta tutte le informazioni di tipo fiscale, amministrativo ed organizzativo. Tale documento, ovvero tali informazioni, possono essere già esplicitate all'interno dell'Offerta Tecnico/Economica o comunicate, a richiesta di KTE, tramite e-mail.

Modulo di Pagamento Ricorrente

Il modulo che il Cliente deve sottoscrivere in base al metodo di pagamento scelto (RID/SEPA, Carta di Credito, ecc.) e che autorizza KTECHNOLOGY ad eseguire le operazioni di addebito degli importi fatturati.

Acceptable Use Policy

Documento descrittivo di ciò che KTE considera uso accettabile dei propri Servizi di connettività, Housing, Hosting, Server dedicati e per quanto applicabile ai servizi di messaggistica e telecomunicazione in genere, pubblicato all'interno del sito <http://www.ktechnology.it>

Data Inizio Servizio

Data in cui il servizio è rilasciato al Cliente ed in cui inizia la fatturazione dello stesso. Normalmente tale data coincide con la data di attivazione dello stesso.

Problema NON Bloccante

Problema che NON impedisce totalmente la fruizione del servizio.

Problema Bloccante

Problema che impedisce totalmente la fruizione del servizio.

Help Desk

Servizio di assistenza di primo livello erogato da KTE tramite i punti di contatto telefonico e/o telematico indicati sul sito web.

NOC (Network Operation Center)

Dipartimento di gestione della rete KTE, responsabile dell'attivazione del servizio e dell'assistenza, in modo pro-attivo o in seguito all'apertura di procedure d'assistenza (trouble ticket) da parte dell'Help Desk.

Trouble Ticket

Numero identificativo della registrazione effettuata nel sistema telematico di gestione dei problemi segnalati dal Cliente ed usato per identificare la richiesta di assistenza.

Rete KTE

L'insieme di apparecchiature e linee di connessione compreso tra il doppino in rame della sede del Cliente e le connessioni ai punti di interscambio Internet nazionale e internazionali.

Naked Line

Linea telefonica su cui possono viaggiare solo dati. Viene usata per servizi Internet dove non è presente una linea telefonica Telecom Italia, dove questa fosse già usata o il Cliente non volesse usarla. Una linea del Cliente si trasforma automaticamente in Naked Line a seguito di cessazione del contratto con Telecom Italia o del passaggio ad altro operatore telefonico che fornisce i propri servizi in Unbundling.

Unbundling

ULL – Unbundling Local Loop è la modalità di erogazione dei servizi di telecomunicazioni dove la catena impiantistica della rete non è

integralmente gestita da Telecom Italia ovvero dove l'ultimo miglio è gestito da altro operatore.

Tecnologia Trasmissiva

La tecnologia utilizzata per collegare il Cliente ai servizi di telecomunicazione erogati da KTECHNOLOGY. In particolare:

- a) **xDSL**: Servizi ADSL, VDSL, SDSL, SHDSL o HDSL che operano tramite tecnologia ATM oppure Ethernet e utilizzano un cavo in rame collegato alla rete telefonica nazionale;
- b) **Fibra Ottica**: Servizi ad elevata velocità che vengono consegnati tramite cavo in fibra ottica presso la sede del cliente e usano una rete parallela e distinta da quella telefonica nazionale;
- c) **Satellitare**: Servizi di comunicazione bidirezionale satellitare;
- d) **Wireless/WiMAX/Radio**: Servizi di comunicazione che utilizzano radiofrequenze ed apparati specifici in base al servizio erogato;
- e) **VoIP**: Voice over IP è la tecnologia di trasmissione dei servizi telefonici forniti da KTE ed utilizza la rete dati o Internet in sostituzione della linea telefonica convenzionale;
- f) **FoIP/Fax2Mail/SMS2Mail**: Fax over IP, Fax2Mail ed SMS2Mail sono servizi di messaggistica utilizzati per gestire la trasmissione di Fax ed SMS in modo telematico.

Migrazione

La procedura di trasferimento di un servizio (di norma xDSL) in base alla regolamentazione vigente, effettuata tramite il processo descritto dalla "Circolare Agcom del 9 Aprile 2008: modalità attuative della delibera 274/07/CONS. Passaggio degli utenti finali tra operatori" e dal conseguente accordo sottoscritto tra gli operatori e sue successive modifiche.

Number Portability

La procedura di trasferimento di un numero telefonico da un Operatore ad un altro che consente al Cliente di mantenere il proprio numero anche cambiando operatore. La procedura, se prevista dall'Offerta accettata dal Cliente è descritta negli appositi moduli di attivazione.

Listini/Listini Applicati

Documento opzionalmente allegato all'Offerta Tecnico/Economica che riporta gli eventuali costi a consumo per i servizi erogati e sottoscritti dal Cliente (ad esempio i servizi telefonici, i servizi di messaggistica ed alcuni servizi di connessione dati). Tali informazioni sono disponibili sul sito Web oppure sul profilo utente e comunque richiedibili dallo stesso tramite e-mail.

Collegamenti Simmetrici/Asimmetrici

Specifica la tipologia operativa del servizio offerto e in particolare espone:

- a) **Link Simmetrici**: collegamenti la cui velocità di Download (quella usata per ricevere i dati) è uguale alla velocità di Upload (quella relativa all'invio dei dati) esempio: SHDSL
- b) **Link Asimmetrici**: collegamenti la cui velocità di Download (quella usata per ricevere i dati) è maggiore alla velocità di Upload (quella relativa all'invio dei dati) esempio: ADSL

Modalità di Aggancio (Fixed / Rate Adaptive)

E' la modalità tecnica con cui i servizi di tipo asimmetrico (ADSL) vengono erogati. In base al tipo di servizio la modalità può essere l'una o l'altra e comunque scelta in base alle eventuali limitazioni tecniche della sede cliente per offrire la migliore connessione possibile. I termini esprimono quanto segue:

- a) **Modalità Fixed**: Il servizio viene tecnicamente stabilito fra la sede cliente e la centrale telefonica a velocità costante e mantenuta per tutta la durata della connessione (disponibile per velocità inferiori a 2Mbit/s).

- b) **Modalità Rate Adaptive**: Il servizio viene tecnicamente stabilito alla velocità maggiore possibile in base alle condizioni della linea (interferenze, distanza dalla centrale, ecc). La velocità può variare nel tempo al variare delle caratteristiche qualitative della linea/servizio. Tale modalità è sempre utilizzata per velocità maggiori di 4Mbit/s e quando le condizioni della rete telefonica impediscono l'attivazione in modalità Fixed.

Profilo della linea

Per i servizi con modalità di aggancio "Rate Adaptive" il profilo della linea stabilisce entro quali parametri la linea è autorizzata ad autoconfigurarsi. In sostanza stabilisce le "velocità minime di aggancio". KTECHNOLOGY provvede autonomamente a utilizzare i profili più performanti e solo in caso di necessità utilizza profili più flessibili.

Modalità Operativa di Trasmissione (Fast / Interleaved)

E' la modalità operativa con cui i dati vengono fatti viaggiare prima di essere consegnati ai backbone Internet. KTECHNOLOGY configura ove possibile la modalità Fast e, se non disponibile o dove opportuno per ragioni tecniche la modalità Interleaved. I termini esprimono quanto segue:

- a) **Modalità Fast**: E' una modalità trasmissiva che consente tempi molto bassi nel trasporto e consegna dei pacchetti, la maggiore velocità migliora le prestazioni per tecnologie VoIP o Video ma riduce i controlli sul transito dei dati e di conseguenza aumenta la possibilità di errori nella trasmissione.
- b) **Modalità Interleaved**: E' una modalità che effettua molteplici controlli per garantire la consegna corretta dei dati, ma aumenta il tempo necessario al trasporto degli stessi. Questa modalità è utilizzata anche quando la qualità della linea telefonica non consente l'uso della modalità Fast.

Parametri e prestazioni dei servizi trasmissivi

Si intende l'insieme di valori atti a definire la affidabilità e le prestazioni di un determinato servizio. Alcuni valori sono relativi alla componente trasmissiva della rete telefonica nazionale, altri indicano le caratteristiche qualitative del trasporto delle informazioni. I principali valori utilizzati sono i seguenti:

- a) **Minimum Committed Rate (MCR)**: Rappresenta la banda trasmissiva garantita sulla rete di trasporto in tecnologia ATM anche in caso di sovraccarico sulle centrali telefoniche. Se non diversamente indicato nell'offerta Tecnico/Economica il valore di MCR per i servizi di connettività ATM è pari a 32 Kbit/s.
- b) **Banda Minima Garantita (BMG)**: Rappresenta la banda garantita a livello IP per tutti i servizi di connettività, anche in caso di intenso traffico presente sulla rete. Considerata l'architettura di Internet, la garanzia della banda è possibile fino all'accesso ai backbone nazionali ed internazionali. Se non diversamente indicato nell'offerta Tecnico/Economica il valore di banda garantita per i servizi di connettività è pari a 32 Kbit/s.
- c) **Velocità minima trasmissiva**: Indica la velocità minima operativa della linea. Tale velocità equivale alla velocità minima di aggancio per i servizi Rate Adaptive e, se non diversamente indicato nell'offerta Tecnico/Economica, al 20% per i restanti servizi di connettività.
- d) **Disponibilità Media del backbone IP**: Indica il valore percentuale ottenuto come media mensile dei valori di disponibilità calcolata ad intervalli costanti di 15 secondi fra i nodi della rete.
- e) **Round Trip Delay (RTD)**: Rappresenta la media aritmetica mensile calcolata sulla tratta di riferimento del ritardo trasmissivo a livello IP. Tale valore dipende dalla tecnologia del servizio erogato.
- f) **Packet Loss (PL)**: Il packet loss è la percentuale media di pacchetti che non vengono consegnati correttamente a

destinazione riferita al medesimo test volto a misurare la disponibilità del backbone IP.

Splitter

Apparato fornito a pagamento, sotto esplicita richiesta del Cliente, necessario per erogare il servizio ADSL in caso di presenza sulla linea di riferimento di prodotti/servizi incompatibili con la tecnologia richiesta (ad esempio contascatti, duplex, filodiffusione, ecc).

Filtro xDSL

Apparato fornito a pagamento, sotto esplicita richiesta del Cliente, necessario per condividere un cavo telefonico da servizio voce tradizionale e servizio xDSL. Si ricorda che è necessario applicare un filtro su ogni presa collegata ad un apparecchio telefonico.

SMTP Server

Server utilizzato per l'invio dei messaggi di posta elettronica. La configurazione dei servizi KTECHNOLOGY è fatta in modo da lasciare il Cliente libero di utilizzare quello di proprio gradimento senza limitazioni. Il Cliente può richiedere, a pagamento, la funzione di server SMTP.

DNS Server (Domain Name System)

Server utilizzato per risolvere un nome comune nel relativo indirizzo IP.

Indirizzamento IP

E' il metodo con cui vengono individuati gli apparati in una rete telematica. Possono essere di tipo statico o dinamico, pubblico o privato in base al servizio erogato.

Router / Modem / Default Gateway

Apparato utilizzato in una rete per potersi collegare ai servizi sottoscritti. Fornito opzionalmente a pagamento se richiesto dal Cliente.

Bonding

E' una modalità Fisica oppure Logica abbinabile ad alcuni servizi che consente di unire più collegamenti al fine di aumentare la velocità di connessione complessiva. Normalmente la velocità totale è minore della somma aritmetica delle velocità dei singoli collegamenti che la compongono.

Protocollo di Routing

E' un algoritmo matematico utilizzato dagli apparati di rete (es. Router) per individuare come raggiungere una destinazione (es. sito Web). I Protocolli di routing possono essere utilizzati sulla rete KTE o integrati alla rete del Cliente se richiesto.

Numerazione Telefonica

E' un identificativo numerico definito da in base all'International Telecommunication Union in base allo standard E.164.

CLI/CLID

E' l'identificativo chiamante che appare sui terminali abilitati del chiamato. La trasmissione del CLI viene normalmente effettuata in chiaro, ma non può essere totalmente garantita a causa di limitazioni tecniche lungo la trasmissione o presso l'operatore ricevente.

GNR e Selezione Passante

Il GNR (gruppo a numerazione ridotta) è un servizio legato alle linee di tipo ISDN che prevede l'associazione di più accessi ISDN BRA mononumero (min 3 max 9 con numerazione consecutiva) ad un numero telefonico breve (le cifre che lo compongono sono massimo 5). Tale numero sarà il numero di riferimento di tutte le linee.

La Selezione Passante, è un servizio tipico per centralini, che permette di chiamare direttamente l'interno. Ad esempio se il

centralino ha il numero "02-1234", il cliente per raggiungere l'interno "987", potrà chiamare direttamente il numero "02-1234.987".

Numerazioni Non Geografiche/NGN

Sono quelle numerazioni, nazionali o internazionali, che non vengono di norma associate ad una specifica sede geografica. In base ad ogni specifica numerazione possono venire addebitati costi differenti. Le numerazioni NGN si possono suddividere nelle seguenti categorie:

- a) Numeri Verdi/Free Toll Number: Numeri gratuiti per il chiamante. Nel caso in cui venga chiamato un numero verde internazionale è possibile che venga addebitato un costo pari a quello di una chiamata ad un fisso del paese di destinazione. I prefissi più comuni per questa tipologia di numerazione sono: 800, 803; 0800
- b) International Local/Free Number: Numeri telefonici locali o gratuiti di paesi esteri. L'equivalente dei numeri con prefisso di Roma/Milano oppure di un numero 800 italiano.
- c) Numeri ad Addebito Ripartito: Sono numerazioni dove il costo è suddiviso tra chiamante e chiamato. I prefissi più comuni per questa tipologia di numerazione sono: 848, 840;
- d) Numeri di Emergenza: Sono numeri gratuiti assegnati ai servizi di emergenza. Si ricorda che i servizi di telefonia VoIP forniti da KTECHNOLOGY non sono consigliati per effettuare chiamate di emergenza, per cui si suggerisce l'uso di un telefono tradizionale o del proprio cellulare. I prefissi più comuni per questa tipologia di numerazione sono: 112,113,115,118;
- e) Numeri di Servizio: Sono numeri utilizzati in prevalenza per chiamare il servizio clienti di altri operatori. Non tutti i numeri sono accessibili dalla rete KTE e in base all'operatore chiamato potrebbero generare costi a consumo. Si suggerisce di NON chiamare questi numeri dalla rete KTE per non incorrere in costi aggiuntivi. I prefissi più comuni per questa tipologia di numerazione sono: 187,191,119,155,190,133;
- f) Numeri Connettività Dati: Sono numeri utilizzati per chiamare a tariffa urbana da tutto il territorio nazionale servizi di accesso ad Internet in dial-up con l'utilizzo di modem analogici. Queste numerazioni non sono normalmente raggiungibili dalla rete KTE. I prefissi più comuni per questa tipologia di numerazione sono: 700, 701,702;
- g) Numeri Nomadici: Sono numeri telefonici esplicitamente assegnati a servizi VoIP per cui non viene definita la posizione geografica del Cliente. La tariffazione di questi numeri varia da paese a paese. In Italia i numeri nomadici iniziano con 55;
- h) Numeri Unici a Pagamento: Sono numerazioni che comportano costi medio elevati e sono utilizzati normalmente per l'erogazione di servizi come Call Center e servizi informativi. I Prefissi più comuni per questa tipologia di numerazione sono: 199, 89, 178;
- i) Numeri Premium Rate: Sono numerazioni ad elevatissimo costo per minuto, anche alcuni euro al minuto, e sono normalmente utilizzati per i Centri Servizi. I prefissi più comuni per questa tipologia di numerazione sono: 899, 894, 895, 166,144;

2. RAPPORTO CONTRATTUALE TRA LE PARTI

2.1. Il Cliente concorda di acquistare e KTE concorda di fornire i Servizi specificati e descritti nell'Offerta Tecnico/Economica Accettata che assume valore di Ordine, secondo i termini contenuti nelle presenti Clausole e Condizioni Generali, nonché nelle Condizioni Specifiche di Servizio eventualmente indicate nell'offerta Tecnico/Economica.

2.2. Il Cliente accetta e concorda che l'unico diritto d'utilizzazione d'impianti, infrastrutture e Servizi è quello riportato nel presente documento, e nelle regole descritte nel documento "Acceptable Use Policy" che è reperibile sul sito web <http://www.ktechnology.it>.

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

3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

3.1. **Generalità.** Il servizio consente al Cliente l'accesso alla rete KTE e tramite essa ai servizi di telecomunicazione sottoscritti (ad es. Internet, VoIP, ecc). Le caratteristiche tecniche dei singoli servizi sono specificate nell'Offerta Tecnico/Economica accettata dal Cliente. Ogni servizio può includere la fornitura di apparecchiature e/o opzioni di configurazione in base a quanto specificato nella suddetta offerta. Il presente contratto si ispira alla "Carta dei servizi e qualità dei servizi di comunicazione elettronica", che può essere richiesta tramite email oppure può essere consultata sul sito web all'indirizzo <http://www.ktechnology.it>

3.2. **Utilizzo.** Il Cliente utilizzerà il servizio:

- a) In base a quanto riportato nel presente documento;
- b) In quanto eventualmente specificato nell'offerta Tecnico/Economica;
- c) In base alle eventuali regole d'uso del servizio pubblicate;
- d) In base alle leggi applicabili.

3.3. **Indirizzi IP.** I servizi di accesso ad internet includono, normalmente, un indirizzo IP pubblico statico o dinamico, assegnato all'interfaccia esterna dell'apparato utilizzato per accedere al servizio. I servizi di accesso personalizzato o multisede/VPN utilizzeranno normalmente indirizzi IP di tipo privato. La tipologia di indirizzi IP che verranno adottati è sempre indicata nell'Offerta Tecnico/Economica. In particolare:

- a) In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente, il servizio include, l'assegnazione di più indirizzi IP statici, di cui 3 indirizzi sono utilizzati da KTE per la definizione della rete e il numero restante è a disposizione del Cliente.
- b) Quando sono richiesti più indirizzi IP statici pubblici, KTE li richiede alle autorità competenti (RIPE) e, se concessi, li assegna al Cliente per tutta la durata del servizio. Se le autorità competenti rifiutano l'assegnazione degli indirizzi, KTE lo comunica al Cliente e rimuove i canoni periodici relativi dalla fatturazione.
- c) Al termine del servizio, tutti gli indirizzi saranno riutilizzati da KTE, salvo diversamente concordato tra le parti.

3.4. **Numeri Telefonici.** In base al servizio sottoscritto dal Cliente verranno assegnati uno o più numeri telefonici come da Offerta Tecnico/Economica accettata. KTECHNOLOGY può fornire numeri geografici Italiani e Internazionali, Numeri Verdi, Numeri Nomadici e Numerazione a tariffazione speciale in base alle richieste del Cliente. Ed in particolare:

- a) Per le numerazioni geografiche Italiane, il Cliente può indicare il prefisso telefonico su cui desidera avere il numero, compatibilmente con la normativa di legge in vigore.
- b) Per le numerazioni geografiche Internazionali, saranno di volta in volta definite le regolamentazioni di legge del paese di assegnazione della numerazione.
- c) Per i Numeri Verdi sia Nazionali che Internazionali, saranno di volta in volta definite le regolamentazioni di legge necessarie per la assegnazione.
- d) Tutti i numeri telefonici forniti, saranno assegnati esclusivamente al Cliente per tutta la durata del contratto ed in seguito riutilizzati a discrezione di KTE.

3.5. **Limitazioni della tecnologia VoIP.** I servizi telefonici VoIP utilizzano la rete internet ed apparati di rete presso la sede del Cliente per funzionare. Ciò implica che in caso di mancanza di corrente elettrica o di disservizi sulla rete di trasmissione dati, non sarà possibile erogare i servizi telefonici.

3.6. **DNS.** Il servizio può includere l'uso dei DNS di KTECHNOLOGY per la risoluzione dei nomi di dominio. In opzione il Cliente può richiedere, in fase di sottoscrizione dell'Offerta Tecnico/Economica, la configurazione di reverse DNS se il servizio di connessione sottoscritto lo consente. Successivamente all'attivazione del servizio, tale configurazione dovrà essere richiesta tramite apertura di un Trouble Ticket e verrà eseguita successivamente ad approvazione da parte del NOC e sempre se la linea attiva presso il cliente consente.

3.7. **SERVIZI DI BACK-UP.** In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente, il servizio include un accesso alternativo con lo scopo di ridondare il link principale di connettività avente le seguenti caratteristiche:

- a) I link di Back-up sono normalmente offerti tramite tecnologie xDSL, SDH o Ethernet ma possono utilizzare anche servizi ISDN, 3G/UMTS o Radio. Il tipo del link utilizzato è quello scelto come eventuale opzione nell'Offerta accettata dal Cliente.
- b) Gli eventuali costi e canoni per linee ed abbonamenti nonché il traffico telefonico/dati eventualmente generato per servizi non presenti integralmente nella rete KTE sono a carico del Cliente e saranno fatturati direttamente dall'operatore scelto dal Cliente, oppure da KTE con relativo sovrapprezzo.
- c) Nel caso in cui l'apparato di accesso (es. router) sia fornito da KTE e considerata la catena impiantistica dei servizi di connettività, il back-up si attiva automaticamente quando il router rileva l'indisponibilità della linea fisica. In caso di disservizio su altri elementi di rete, è possibile che il router non attivi automaticamente il back-up, che potrà essere attivato manualmente dal Cliente, eventualmente assistito da KTE negli orari di assistenza disponibili. Nel caso in cui l'apparato di accesso sia invece di proprietà o in gestione del Cliente, la configurazione e il funzionamento del servizio di back-up rimane a carico del Cliente stesso, salvo differente accordo fra le Parti.

3.8. **SERVIZI AVANZATI E OPZIONALI DI ROUTING.** In opzione, se specificato nell'Offerta accettata dal Cliente, il servizio può prevedere l'attivazione di servizi avanzati secondo le seguenti modalità e restrizioni:

- a) Sui servizi offerti, è valutata a progetto e previa approvazione del NOC, la configurazione delle funzionalità BGP (Border Gateway Protocol) o altri protocolli di routing.
- b) Per quelle configurazioni che utilizzano almeno due linee per i servizi di connettività è possibile, previa autorizzazione del NOC, la configurazione in bilanciamento di carico, nelle

modalità tecniche che saranno stabilite e descritte all'interno dell'Offerta Tecnico/Economica accettata dal Cliente.

- c) Se la tecnologia fornita lo consente, il Cliente potrà chiedere, eventualmente come opzione a pagamento, l'accesso a un sistema di monitoraggio dello stato del servizio accessibile in modo protetto via Web. Tale sistema consente di visualizzare i dati relativi al traffico generato dalle linee su cui è attivo il servizio.

3.9. APPARATI FORNITI IN UTILIZZO AL CLIENTE. In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente, sono fornite apparecchiature di rete in utilizzo esclusivo, a fronte del pagamento di canoni periodici, senza trasferimento della proprietà al Cliente. Tali apparecchiature saranno consegnate presso la sede designata dal Cliente e includono la configurazione iniziale in base alle specifiche riportate nell'Allegato Tecnico. Per le apparecchiature fornite, varranno le seguenti procedure:

- a) **Procedura di sostituzione in caso di guasto.** In caso sia necessaria la sostituzione degli apparati, ad esclusione dei guasti causati dal Cliente, la relativa procedura prevede l'invio al Cliente di un'apparecchiatura simile per funzionalità e prestazioni a quella originariamente fornita. Le spese di spedizione sul territorio italiano dell'apparato sostitutivo sono a carico di KTE. Le spese di spedizione per la restituzione degli apparati difettosi sono a carico del Cliente. I tempi per la sostituzione degli apparati, le modalità di gestione dei guasti e altre caratteristiche del servizio sono descritte all'interno dell'Offerta Tecnico/Economica.
- b) **Gestione remota delle apparecchiature.** Gli apparati forniti in utilizzo esclusivo al Cliente prevedono la gestione remota. KTE deterrà i dati di accesso affinché il Cliente non possa intervenire in modo autonomo sulla configurazione. Nella gestione del servizio sono incluse fino a un massimo di 6 modifiche annuali alla configurazione, se preventivamente approvate dal NOC. Tali richieste dovranno pervenire tramite il servizio Help Desk con l'apertura di apposito Trouble Ticket.

Salvo ove diversamente concordato fra le parti, rimane facoltà del Cliente richiedere l'accesso in autonomia agli apparati di rete forniti, sollevando in tal modo KTE da qualsiasi responsabilità per eventuali disservizi di funzionamento di tali apparati con l'esclusione di guasti hardware sopra descritti.

4. ACCETTAZIONE DELL'ORDINE

- 4.1. L'ordine dovrà essere sottomesso dal Cliente a KTE con le modalità previste per ciascuno dei Servizi richiesti.
- 4.2. KTE si riserva di accettare o meno l'ordine. In ogni caso l'accettazione dell'ordine da parte di KTE è subordinata alla positiva verifica da parte di KTE 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 KTE.
- 4.3. Nei confronti di coloro che presentano condizioni patrimoniali tali da porre in evidente pericolo il pagamento del Servizio, KTE si riserva di subordinare l'attivazione del Servizio alla prestazione di idonee garanzie.
- 4.4. Salvo che sia stato diversamente stipulato per iscritto ovvero che l'Offerta Tecnico/Economica lo preveda esplicitamente, KTE 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. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.1. PROCEDURA DI ATTIVAZIONE

Durante la fase di attivazione del servizio, tutte le comunicazioni al Cliente sono effettuate all'indirizzo e-mail del contatto specifico come "Responsabile Tecnico" o "Responsabile Unico" e solo in via eccezionale tramite contatto telefonico. Le fasi di attivazione sono riassunte in:

- a) **Inserimento dell'ordine.** In seguito alla ricezione dell'offerta Tecnico/Economica accettata dal Cliente, KTE provvede a inserire un ordine conforme, nel proprio sistema automatico di gestione ordini.
- b) **Compilazione Allegato Tecnico.** In seguito all'inserimento dell'ordine, il sistema richiede la compilazione dell'Allegato Tecnico che potrà essere effettuato da KTECHNOLOGY in base ai dati ricevuti o richiesto direttamente al Cliente.
- c) **Richiesta attivazione/migrazione.** In seguito alla compilazione, il sistema inoltra la richiesta di attivazione ai fornitori utilizzati da KTE in modo automatico o manuale. Se il Cliente desidera sostituire un servizio (es. xDSL) già attivo presso un altro fornitore, dovrà compilare nell'Allegato Tecnico l'apposita area contenente le informazioni necessarie alla procedura di migrazione (ad es. il codice migrazione ottenuto dal precedente fornitore).
- d) **Gestione errori.** In caso di errori formali, ad esempio ma non solo i numeri telefonici errati, KTE richiederà al Cliente una modifica dell'Allegato Tecnico e darà inizio a una nuova procedura di attivazione, riservandosi il diritto di richiedere al Cliente eventuali costi sostenuti a seguito degli errori da parte dello stesso.
- e) **Gestione Fall-Back.** In caso di impossibilità di attivazione del servizio per una determinata velocità, KTE potrà presentare al Cliente, in formato telematico, delle scelte alternative (procedura di "fall-back") a velocità decrescenti, corredate dall'eventuale nuovo prezzo. Il Cliente potrà decidere se accettare la nuova scelta o cancellare l'ordine.
- f) **Attivazione del servizio.** Al termine dell'attivazione del servizio richiesto nell'offerta accettata dal Cliente o dalla scelta operata dal Cliente durante l'eventuale procedura di "fall-back", KTE procederà alla configurazione del servizio e delle opzioni ordinate, inclusa se prevista, la fornitura, la configurazione e la spedizione delle apparecchiature di accesso (es. router).

Se il servizio non potrà essere rilasciato per indisponibilità di risorse sul territorio, KTE avviserà il Cliente che potrà decidere se rinunciare al servizio oppure attendere la disponibilità delle risorse necessarie, in questo caso rinunciando a ogni risarcimento sui tempi d'attivazione.

Nel caso in cui il fornitore non possa attivare il servizio, il presente contratto si intende concluso con rinuncia di qualsiasi pretesa da entrambi le parti.

5.2. DATA INIZIO SERVIZIO

La Data Inizio Servizio corrisponde alla data di spedizione del documento (via fax e/o via e-mail), contenenti le informazioni di configurazione e/o i parametri tecnici relativi al servizio oppure con la data di spedizione dell'apparecchiatura di accesso (es. router), se richiesta.

5.3. CONTESTAZIONE DEL RILASCIO DEL SERVIZIO

Il Cliente dovrà comunicare, a mezzo fax oppure e-mail all'indirizzo di posta elettronica certificata ktechnology@pec.it, il rifiuto della "Data Inizio Servizio" in seguito a problemi, entro i

cinque giorni solari successivi, dopo i quali, in assenza di comunicazioni, il servizio s'intende accettato.

La contestazione, dovrà anche essere tempestivamente comunicata all'Help Desk, che provvederà ad aprire un Trouble Ticket per dare inizio al processo di soluzione del problema. A problema risolto e alla chiusura del Trouble Ticket, il servizio si intenderà correttamente rilasciato.

6. SOSPENSIONE

6.1. KTE si riserva fin d'ora il diritto di sospendere immediatamente, del tutto o in parte, la fornitura dei Servizi o di limitare l'utilizzo o l'accesso alla rete sia in termini di velocità di comunicazione che di protocolli e tecnologie utilizzabili 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 del pagamento ai sensi dell'articolo 10.1 (Effetti del Ritardato o Mancato Pagamento)
- 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 KTE ad altri clienti subisca, o minacci di subire, effetti negativi dovuti alla condotta del Cliente, di suoi clienti, associati o sub-contraenti, 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-ordinati, esponga, o secondo la ragionevole opinione di KTE possa esporre, KTE o suoi associati o sub-contraenti a cause civili o penali, richieste d'indennizzo e/o risarcimento danni;

6.2. I servizi saranno ripristinati entro il giorno lavorativo successivo alla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione salvo quanto previsto dall'articolo 10.6.

6.3. Nel caso di sospensione del servizio per i motivi di cui alle lett. b), c), d), e) del precedente punto 6.1, KTE si riserva il diritto di cessare permanentemente la fornitura dei Servizi dandone al Cliente un preavviso scritto di trenta (30) giorni e di limitare l'utilizzo delle proprie risorse fino a cessazione avvenuta.

7. EVENTI ACCIDENTALI

7.1. KTE 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 accidentale senza limitazione alcuna, compresi a titolo esemplificativo, gli esempi seguenti (purché tali eventi non siano stati causati o resi possibili da dolo o colpa grave da parte di KTECHNOLOGY SRL): incendio, inondazione, sciopero, tagli dei cavi o fibra, fulmine, scioperi, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo, cause di forza maggiore, periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica o sospensioni del servizio operate a monte dal Gestore.

7.2. KTE dovrà, non appena ragionevolmente possibile, comunicare per iscritto al Cliente l'evento e una stima relativa alla misura e durata della propria incapacità di adempiere ai propri obblighi ai

sensi dell'Ordine Accettato e farà ogni sforzo ragionevole per minimizzarne gli effetti, senza con ciò assunzioni di conseguenti responsabilità.

8. DURATA DEL SERVIZIO, PREZZI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

La durata dei servizi erogati da KTECHNOLOGY ai propri Clienti varia in funzione del servizio erogato o degli specifici accordi indicati nell'Offerta Tecnico/Economica sottoscritta. Ove non specificato valgono le seguenti condizioni:

8.1. DURATA DEL SERVIZIO SENZA FORNITURA DI APPARECCHIATURE

Gli effetti del Contratto decorrono dalla "Data Inizio Servizio". Il contratto ha durata iniziale minima annuale e sarà automaticamente rinnovato alla scadenza per un periodo di uguale durata, salvo disdetta inviata da una delle parti tramite lettera raccomandata A.R. entro 60 (sessanta) giorni dalla data di scadenza e anticipando la comunicazione tramite email o telefono. Le modalità di cessazione anticipata sono descritte al successivo art. 11.

8.2. DURATA DEL SERVIZIO CON FORNITURA DI APPARECCHIATURE

Gli effetti del contratto decorrono dalla "Data Inizio Servizio". Salvo se diversamente concordato, il Contratto ha durata minima triennale e sarà automaticamente rinnovato alla scadenza per un periodo di uguale durata, salvo disdetta inviata da una delle parti tramite lettera raccomandata A.R. entro 90 (novanta) giorni dalla data di scadenza come descritto nel successivo art. 11.

8.3. DURATA DEL SERVIZIO PER PROGETTI SPECIFICI

Per quanto riguarda progetti specifici, ad esempio ma non solo la fornitura di più linee per il medesimo Cliente, la fornitura di servizi che prevedono complesse catene impiantistiche o modifiche della Rete KTE appositamente progettate, la fornitura di servizi che richiedono scavi o autorizzazioni specifiche (ad es. Fibra Ottica o ponti Radio) o la fornitura di apparecchiature particolari, la durata del contratto è esplicitata nell'offerta accettata dal Cliente. In assenza di tale esplicita indicazione si assume una durata minima di cinque anni che sarà automaticamente rinnovata alla scadenza per un periodo di uguale durata, salvo disdetta inviata da una delle parti tramite lettera raccomandata A.R. entro 90 (novanta) giorni dalla data di scadenza come descritto nel successivo art. 11.

8.4. CONTRIBUTI DI ATTIVAZIONE / CESSAZIONE / TRASLOCO / MODIFICA DEI SERVIZI

I servizi di connettività richiedono di norma il pagamento di un contributo economico per le attività di attivazione dei servizi, modifica dei parametri tecnici delle linee, modifica delle configurazioni operative, trasloco delle linee, cessazione dei servizi. Gli importi relativi ai contributi più comuni di ogni servizio sono indicati nell'offerta Tecnico/Economica accettata dal Cliente. Alcuni contributi, associati a richieste specifiche, sono soggetti a valutazione da parte del NOC e il loro valore sarà fornito quando richiesto. Tutti i contributi, ad eccezione del contributo di cessazione, verranno fatturati da KTE anticipatamente, all'inserimento dell'ordine di attivazione.

8.5. METODOLOGIA E PERIODI DI FATTURAZIONE

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

- a) I contributi una tantum saranno fatturati contestualmente all'accettazione dell'Offerta Tecnico/Economica;
- b) I canoni ricorrenti saranno di norma fatturati bimestralmente in anticipo, a partire dalla Data Inizio Servizio. Altre modalità di pagamento o eventuali modifiche saranno di volta in volta indicate all'interno dell'Offerta Tecnico/Economica;

c) I costi dipendenti dall'uso e i costi basati su orari e prezzi di materiali saranno fatturati posticipatamente a consuntivo;

8.6. ONERI FISCALI ed INVIO DOCUMENTAZIONE

L'importo addebitato in fattura, in valuta Euro, sarà maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge. KTE provvederà ad inviare al Cliente tutte le fatture e/o le comunicazioni all'indirizzo postale ordinario e/o posta elettronica indicato dal Cliente. Il Cliente è responsabile di verificare e mantenere aggiornati i dati relativi all'indirizzo di spedizione delle comunicazioni. L'invio delle fatture avviene, di norma, tramite invio elettronico all'indirizzo e-mail indicato nell'Allegato Tecnico. Nel caso in cui il Cliente richieda invio cartaceo, agli importi presenti in fattura già menzionati, verrà aggiunto un contributo di spedizione. Eventuali deroghe al presente articolo (valuta differente, esenzione IVA, ecc.) sarà indicata nell'Offerta Tecnico/Economica sottoposta ed accettata dal Cliente.

8.7. VALIDITA' DEI PREZZI

Se non altrimenti specificato, prezzi e caratteristiche del servizio saranno mantenuti inalterati per la prima durata contrattuale a partire dalla Data Inizio Servizio. L'offerta accettata dal Cliente può riportare eventuali condizioni particolari applicate al rinnovo.

8.8. VARIAZIONI DEL PREZZI

KTE si riserva le facoltà – e il Cliente accetta fin d'ora – di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso scritto di almeno 30 giorni prima dell'applicazione, via posta ordinaria, o fax, o via e-mail.

È diritto del Cliente rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, informando KTE via raccomandata A.R. o tramite posta elettronica certificata, della propria intenzione di non rinnovare il contratto entro 15 giorni dalla comunicazione della modifica.

9. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

9.1. CONTENUTI

Il Cliente è totalmente responsabile dei dati immessi in rete e delle eventuali controversie collegate alla loro distribuzione. Il Cliente solleva KTE da qualsiasi responsabilità di carattere amministrativo, civile e penale derivanti dall'immagazzinamento e diffusione di dati che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo. Il Cliente è responsabile per eventuali violazioni di Copyright causate da testi, grafica, marchi e loghi, immagini, suoni, opere multimediali, software e banche dati soggetti a diritti d'autore resi fruibili tramite i servizi forniti da KTE e non autorizzati o forniti da KTE stessa.

9.2. CONSERVAZIONE DELLE APPARECCHIATURE

Il Cliente dichiara di aver ricevuto in ottimo stato le eventuali apparecchiature concesse in godimento da KTE e se ne servirà con la diligenza del buon padre di famiglia, assumendosi la responsabilità di mantenerle nello stesso stato in cui gli sono state consegnate, salvo il normale deperimento dovuto all'uso esclusivamente per gli scopi previsti dal presente contratto ed impegnandosi a non concedere a terzi l'utilizzazione delle stesse, neppure temporaneo a titolo gratuito o oneroso. A fronte di manomissione, il Cliente dovrà risarcire per intero il prezzo di vendita corrente dell'apparecchiatura o, in caso d'indisponibilità, di un suo modello equivalente per prestazioni e funzionalità.

9.3. INTRUSIONI VIA INTERNET

Il Cliente dovrà provvedere autonomamente alla protezione dei propri sistemi da intrusioni e attacchi effettuati da terzi e solleva KTE da ogni responsabilità in merito. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza che terzi possano accedere via Internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio per causare danni a terzi. Nel caso in cui KTE rilevi un tentativo

d'intrusione, tramite gli accessi e i dati di cui dispone lecitamente per l'erogazione del servizio, potrà interrompere il servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non provveda ad implementare le misure necessarie ad impedire il perdurare della situazione.

9.4. FRODI TELEFONICHE

Fermo restando che KTECHNOLOGY farà quanto in suo potere per impedire o limitare attività fraudolente a carico del Cliente, come ad esempio limitazione del volume di traffico generato, limitazione sul numero di conversazioni simultanee, limitazioni di accesso verso destinazioni a tariffazione elevata è altresì necessaria la piena e completa collaborazione da parte del Cliente, che dovrà provvedere in proprio, salvo se diversamente concordato tra le parti, a garantire la protezione dei servizi telefonici da parte di persone o entità non autorizzate. La richiesta da parte del Cliente di rimuovere i blocchi e le limitazioni che KTE adotta a protezione del servizio telefonico dell'utente, solleva la stessa da qualsiasi responsabilità in caso dovessero verificarsi addebiti telefonici incontrollati.

9.5. MIGRAZIONI TRA OPERATORI e NUMBER PORTABILITY

Il Cliente è informato che nel caso in cui fornirà i dati di migrazione indicati nell'Allegato Tecnico o nei casi in cui sul numero telefonico specificato sia già attivo un servizio xDSL, la procedura di attivazione implicherà una richiesta di cessazione all'operatore attuale e la richiesta di attestazione del servizio sull'infrastruttura KTE. Eventuali costi per l'operazione saranno comunque indicati nell'offerta Tecnico/Economica accettata dal Cliente. Quanto appena detto è similmente applicabile nei casi di trasferimento del servizio telefonico tra operatori (Number Portability).

9.6. CONSEGUENZE ALLE MODIFICHE DI CONTRATTI/LINEE TELEFONICHE

Il Cliente è informato che nel caso in cui effettuerà modifiche ai contratti o alle linee telefoniche su cui sono associati i servizi erogati da KTE, potrebbe in diretta conseguenza variare la tipologia di servizio erogata da KTE stessa con conseguente variazione dei canoni e costi previsti. A titolo esemplificativo si rende noto che per i servizi di connettività Internet che utilizzano, in modalità condivisa, una linea telefonica Telecom Italia (es ADSL), se il Cliente effettua passaggio ad altro operatore con effettivo distacco da Telecom Italia (es passaggio in Unbundling) il servizio di connettività offerto da KTE verrà maggiorato dei costi della linea solo dati (Naked Line). Si evidenzia che tale modifica non è volontà di KTE ma conseguenza dell'incremento dei costi applicati a KTE stessa da parte di Telecom Italia. E' responsabilità esclusiva del Cliente informarsi adeguatamente della maggiorazione dei costi, sollevando KTECHNOLOGY da qualsiasi obbligo di comunicazione in merito.

9.7. ACCESSO ALLA SEDE DEL CLIENTE/UTILIZZATORE FINALE

Il Cliente dovrà consentire, previa richiesta, ai tecnici KTE, a suoi delegati o a una terza parte a contratto con KTE, l'accesso alla sede di fruizione del servizio per le attività di installazione e riparazione. Se il Cliente mostrerà indisponibilità ingiustificata, impedirà a KTE o a suoi delegati le attività necessarie per lo svolgimento dei servizi richiesti, sarà soggetto alla fatturazione di un corrispettivo economico pari a 100€/ora IVA esclusa, calcolato sul tempo che KTE o suoi delegati avranno impiegato per gli spostamenti da e verso la sede Cliente e/o per il tempo trascorso nella gestione del problema e del Cliente stesso. Si rende altresì nota la completa disponibilità da parte di KTE ad organizzare con il Cliente e senza alcun costo la programmazione di qualsiasi intervento previsto.

9.8. RESPONSABILITA' RILASCIO/ATTIVAZIONE SERVIZIO

Se il ritardo nel rilascio del servizio o nella sua attivazione sia ascrivibile a responsabilità del Cliente (ad es. la non tempestiva comunicazione di malfunzionamenti in fase di attivazione), KTE si riserva il diritto di fatturare dal giorno in cui il servizio sarebbe stato rilasciato qualora detto ritardo non si fosse verificato.

9.9. RISPETTO DEI TERMINI DI PAGAMENTO

Il Cliente dovrà rispettare i termini di pagamento come stabilito dalle presenti Condizioni Generali di Fornitura o le eventuali modifiche ed accordi specifici indicati nell'Offerta Tecnico/Economica sottoscritta con valore di Ordine.

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. per i periodi di sospensione di cui al precedente articolo 6 (Sospensione) e salvo quanto previsto dal successivo articolo 11 (Effetti della Cessazione Anticipata del Servizio).

9.10. VARIAZIONE RECAPITI e CONTESTAZIONI

Il Cliente s'impegna a comunicare entro 30 (trenta) giorni, all'indirizzo di posta elettronica certificata ktechnology@pec.it o tramite fax al numero: 02 700526308, o tramite raccomandata A.R.

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

10. EFFETTI DEL RITARDATO O MANCATO PAGAMENTO

10.1. In caso di ritardato o mancato pagamento degli importi dovuti si applicherà la seguente procedura:

- a) **Primo ritardo nel pagamento.** Trascorsi 15 giorni dalla data di scadenza della fattura, KTE invierà sollecito scritto al Cliente, via e-mail o fax. Il Cliente avrà 15 giorni di tempo per provvedere al pagamento, trascorsi i quali KTE si riserva il diritto di sospendere o ridurre le prestazioni del servizio senza ulteriore preavviso.
- b) **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, KTE si riserva il diritto di sospendere il servizio, previa comunicazione via e-mail o fax, il giorno immediatamente successivo a quello della scadenza dell'ultima fattura in ordine di tempo.
- c) **Ritardi consecutivi dei pagamenti.** Nel caso in cui il Cliente non provveda ad effettuare in modo regolare il pagamento delle fatture relative ai servizi erogati su base annua, ovvero laddove il ritardo nel pagamento di una fattura superi i 60gg dalla sua scadenza, KTECHNOLOGY potrà sospendere senza alcun preavviso i servizi offerti e potrà risolvere contestualmente il contratto.

10.2. Il Cliente dovrà versare tutti i pagamenti dovuti per il periodo della sospensione disposta ai sensi del precedente articolo 10.1, includendo le indennità di mora e gli eventuali contributi di variazione / sospensione / cessazione / riattivazione come specificato nei successivi articoli.

10.3. In caso di ritardo nel pagamento, KTE si riserva inoltre di:

- a) Addebitare un'indennità di mora nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 su tutti gli importi non pagati a far data dal giorno successivo al termine di pagamento indicato nella fattura;
- b) Addebitare costi ragionevoli di esazione, spese legali e di sospensione/riattivazione del servizio. In particolare, nei

casi di addebito automatico in conto corrente o addebito automatico su carta di credito, verrà applicato un contributo per ogni transazione insoluta, equivalente a 5,00 € o ai costi sostenuti da KTE verso i propri istituti di credito.

- c) Condizionare altre forniture al previo pagamento degli arretrati e degli oneri.

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

10.5. Per ottenere la riattivazione del Servizio, il Cliente è tenuto a corrispondenza a KTE 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 KTE dell'intervenuto pagamento della somma dovuta.

10.6. In caso di sospensione del Servizio ai sensi del precedente paragrafo 10.1 protrattasi per un periodo superiore a 15 giorni e di mancato successivo pagamento da parte del Cliente ai sensi del precedente paragrafo 10.5 KTE potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ.

10.7. In caso di sospensione del Servizio ai sensi del precedente paragrafo 10.1 lettera c, KTE potrà risolvere immediatamente il contratto anche in deroga all'art. 1456 Cod. Civ. per proteggersi da possibili danni economici anche senza alcun preavviso.

11. EFFETTI DELLA CESSAZIONE ANTICIPATA DEI SERVIZI

11.1. In base a quanto di volta in volta indicato nell'Offerta Tecnico/Economica sottoscritta, il Cliente può richiedere la cessazione anticipata dei servizi sottoscritti prima della scadenza naturale del contratto. In base alle condizioni qui di seguito indicate:

- a) Nel caso di cessazione del Servizio per applicazione degli articoli 6 (Sospensione) o 10 (Effetti del Ritardato o Mancato Pagamento) il Cliente dovrà versare a KTE tutti i pagamenti dovuti, i canoni periodici fino al termine concordato, gli eventuali contributi di disattivazione previsti, oltre ad un importo corrispondente a eventuali sconti ricevuti in base alla durata del contratto.
- b) Per i servizi dove non è prevista nessuna durata minima di fornitura, il Cliente potrà recedere dal contratto in qualsiasi momento inviando richiesta di cessazione anticipata tramite lettera raccomandata A.R. o posta elettronica certificata inviata almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di richiesta cessazione e anticipata via fax o e-mail. Il Cliente dovrà pagare tutti i canoni maturati fino alla data di cessazione effettiva e gli eventuali contributi di cessazione previsti dal servizio ed indicati nell'Offerta Tecnico/Economica sottoscritta.
- c) Per i servizi dove è prevista una durata minima di fornitura che di norma coincide con il primo periodo di durata contrattuale, il Cliente dovrà corrispondere a KTECHNOLOGY tutti i canoni previsti fino alla scadenza naturale del contratto nonché gli eventuali contributi di cessazione previsti.
- d) Per tutti i servizi dove viene richiesta anche la fornitura di apparati di rete o servizi specifici di rete per cui sia previsto un canone periodico aggiuntivo rispetto al servizio di comunicazione base e salvo quanto diversamente concordato nell'Offerta Tecnico/Economica sottoscritta, il Cliente può richiedere la cessazione anticipata in base ai precedenti punti a) e b) salvo dover riconoscere a KTECHNOLOGY tutti i canoni supplementari previsti per il noleggio apparati o erogazione

servizi supplementari previsti fino alla naturale scadenza contrattuale.

11.2. Nel caso in cui la cessazione consegua all'applicazione dell'articolo 6 (Sospensione) e l'evento non dipenda dal Cliente, il Cliente dovrà versare a KTE tutti i pagamenti dovuti fino a tale momento e gli eventuali contributi di disattivazione previsti.

11.3. Al momento della cessazione del Servizio il Cliente dovrà restituire a KTE qualunque documentazione (scritta, elettronica, o altra) fornita da KTE riguardo al Servizio, tra cui senza limitazione: descrizioni del Servizio, manuali, documentazione tecnica e listini prezzi e dovrà distruggere eventuali copie che il Cliente possa aver fatto di tali materiali. È escluso per il Cliente il diritto di riprodurre in qualsiasi forma sia cartacea che elettronica o in altra forma tali documenti.

11.4. Al momento della cessazioni del Servizio il Cliente dovrà cessare immediatamente l'uso del/dei Servizi e delle relative apparecchiature, se di proprietà di KTE, restituendo a proprie spese tutte le apparecchiature di proprietà di KTE, nei loro imballi originali. Viceversa KTE emetterà fattura pari al valore di listino dell'apparecchiatura alla data in cui essa è stata fornita al Cliente.

12. TRASFERIBILITA' E CEDIBILITA' A TERZI

12.1. Il servizio o le sue componenti possono essere rivenduti a terzi solo a fronte d'esplicito accordo con KTE. In questo caso il Cliente si impegna a fornire a KTE la documentazione richiesta dalle leggi vigenti. In particolare, è tenuto ad acquisire e trasmettere a KTE fotocopia della carta d'identità dell'abbonato se quest'ultimo è persona fisica, o della carta d'identità di un responsabile avente potere di firma (e relativa visura camerale aggiornata) se è persona giuridica. In ogni caso e ferma fin d'ora la non responsabilità né diretta né in regresso, di KTE per qualsiasi utilizzo illecito o semplicemente improprio del servizio ceduto. In base alla normativa vigente, in caso di servizi telefonici, sarà necessario stipulare un apposito accordo e presentare le dovute documentazioni di legge.

12.2. Nessuno dei diritti e obblighi derivanti da un Ordine Accettato potrà essere ceduto o trasferito a terzi dal Cliente senza previo consenso scritto della Parte opposta, fermo restando che KTE ha la facoltà di cedere in tutto o in parte, senza il consenso del Cliente, i propri diritti derivanti da un Ordine Accettato a qualunque società, soggetto o ente cessionario.

12.3. Qualunque diritto concesso da KTE 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.

12.4. KTE 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.

13. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

13.1. KTE non sarà responsabile quando il ritardo nella fornitura ovvero il degrado del servizio:

- a) Dipendono da azioni o omissioni del Cliente, suoi impiegati o terzi assunti dal Cliente, e/o suoi clienti;

- b) Non possono essere risolti e/o eliminati perché il Cliente rifiuta l'accesso alla propria rete o apparecchiatura per consentire diagnosi, installazioni, riparazioni;
- c) Si verificano durante i periodi di manutenzione programmata o comunque comunicata in anticipo;
- d) Sono dovuti ad eventi accidentali di cui al precedente articolo 7;
- e) Siano il risultato di una sostituzione del Servizio ai sensi dell'articolo 5.

13.2. Ferme restando le previsioni del precedente paragrafo 13.1 e con la sola eccezione del caso di dolo o colpa grave da parte di KTE, KTE 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.

13.3. Il Cliente si impegna a difendere, risarcire e tenere indenni KTE, i suoi impiegati, sub-contraenti, agenti ed associati, da qualunque ed ogni responsabilità, costi e spese, comprese spese legali, inerenti o dovuti a:

- a) Qualunque inadempimento da parte del Cliente;
- b) 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;
- c) Atti o omissioni del Cliente (o di terzi usati dal Cliente) in rapporto all'installazione, manutenzione, presenza, uso o rimozione di apparecchiature o software;
- d) Qualunque rivendicazione da parte di terzi che comunque derivi dai servizi che saranno forniti dal Cliente a terzi;
- e) 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 KTE oppure dall'uso scorretto di servizi, di apparecchiature o software forniti da KTE;
- f) 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.

14. VARIAZIONI

14.1. 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 dalle Parti.

14.2. KTE si riserva il diritto di apportare variazioni tecniche al servizio senza obbligo di comunicazione al Cliente tranne nei casi in cui siano modificati i livelli di servizio associati a risarcimento.

15. MANUTENZIONE DELL'INFRASTRUTTURA

La manutenzione ordinaria è effettuata normalmente dalle ore 20:00 alle 7:00 dei giorni feriali e dalle ore 18:00 alle 8:00 dei giorni di sabato, domenica e festivi nazionali.

Altri interventi di manutenzione e/o per la risoluzione di problemi programmati, saranno notificati nel più breve tempo possibile.

Al fine di risolvere problemi e criticità verso i propri Clienti o la propria infrastruttura, KTECHNOLOGY si riserva il diritto di intervenire senza preavviso per ripristinare la normale operatività. È responsabilità del Cliente comunicare in fase di accettazione dell'Offerta Tecnico/Economica eventuali richieste particolari e necessità specifiche nella modalità di gestione dell'infrastruttura. In tal caso, KTECHNOLOGY farà quanto possibile per effettuare le attività qui descritte riducendo la finestra temporale di manutenzione in accordo col Cliente, comunque notificherà con maggiore anticipo le attività previste e i disservizi specifici che dovessero poter interessare il Cliente.

16. LIVELLI DI SERVIZIO

Nell'offerta accettata dal Cliente sono eventualmente definiti i livelli di servizio e gli eventuali risarcimenti relativi ai seguenti parametri, secondo le seguenti regole.

Valori obiettivo, senza risarcimento:

- Disponibilità
- Tempi massimi di intervento a supporto del Cliente, misurati dalla presa in carico del problema
- Tempi massimi di apertura guasto verso il fornitore, misurati a partire dalla diagnosi del problema.

Valori con possibile risarcimento:

- Tempi di attivazione del servizio.
- Banda minima garantita (differente dalla massima velocità della linea). La verifica di tale parametro e l'applicazione del possibile risarcimento prevedono inoltre che le apparecchiature del Cliente siano gestite da KTE. In altri casi, il Cliente potrà richiedere a KTE, a titolo oneroso (dipendente dall'apparecchiatura utilizzata), di fornire un'apparecchiatura configurata e gestita per effettuare il test. KTE valuterà tempi e costi e formulerà un'offerta specifica in merito al Cliente.
- I tempi di riparazione, calcolati dall'apertura di un "Trouble Ticket", tramite Help Desk in funzione degli accordi eventualmente sottoscritti all'interno dell'offerta accettata dal Cliente.

17. RISARCIMENTO E MODALITA' DI RICHIESTA

Nel caso in cui l'offerta accettata dal Cliente preveda il risarcimento, questo sarà erogato nel rispetto delle modalità, dei tempi e delle condizioni previste di seguito:

- Tipo di risarcimento.** Qualunque forma di risarcimento sarà erogata al Cliente come credito sui canoni successivi per il servizio, di norma calcolato nella fattura successiva al mese in cui si è verificato il problema e in ogni caso entro la scadenza del contratto.
- Limiti al risarcimento.** Alla scadenza del contratto, eventuali crediti residui non saranno rimborsati al Cliente. Il risarcimento sarà erogato solo a Clienti in regola con tutti i pagamenti.
- Quota sulla quale è effettuato il risarcimento.** Il risarcimento è espresso come quota fissa oppure come percentuale del canone calcolato su base mensile per il solo servizio di connettività della sede Cliente interessata dall'eventuale disservizio, sono quindi esclusi dal calcolo i canoni delle eventuali opzioni associate.
- Richiesta di risarcimento.** Per fruire del risarcimento previsto, il Cliente dovrà avere richiesto la registrazione di un Trouble Ticket, per il problema in questione e richiedere l'applicazione del risarcimento, via fax, al numero 02 700526308 oppure tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica certificata ktechnology@pec.it entro il giorno 15 del mese successivo in cui si è presentato il problema.

18. ASSISTENZA

18.1. ASSISTENZA BASE

Il servizio include assistenza telefonica e via e-mail effettuata dal reparto Help Desk, supportato da tecnici specialisti. L'assistenza è attiva dalle 09:00 alle 18:00 dei Giorni Lavorativi, ed è raggiungibile ai seguenti recapiti:

- Email: support@ktechnology.it
- Tel: 02 303123263
- Fax 02 700526308

Si definisce assistenza l'insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del servizio, per quanto concerne i seguenti elementi:

- Funzionalità dell'apparecchiatura router, se fornita da KTE
- Connettività IP sulla rete KTE
- Funzionalità del DNS, se fornito da KTE

Per la gestione dei problemi segnalati dal Cliente e del processo di soluzione, è operativo un sistema elettronico di registrazione delle segnalazioni dei guasti (Trouble Ticketing System) accessibile tramite e-mail o tramite apposita area del sito web <http://www.ktechnology.it>. Sono escluse dal servizio le attività di consulenza hardware e software.

18.2. ASSISTENZA H24

In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente, KTE renderà disponibile al Cliente assistenza 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno, con le seguenti caratteristiche:

- Attivo al di fuori della finestra di disponibilità dell'Help Desk; qualunque chiamata durante le finestre di disponibilità dell'Help Desk potrà essere rifiutata.
- Raggiungibile a un numero di telefono mobile, comunicato in fase d'attivazione; il numero telefonico è condiviso da tutti i Clienti abilitati al servizio; i costi telefonici sono a carico del Cliente.
- Operativo per la soluzione di Problemi Bloccati. La presa in carico di un Problema Bloccante è immediata. La risoluzione di eventuali altri malfunzionamenti correlati, che non rivestano carattere d'urgenza potrà essere rinviata negli orari 09:00 – 18:00, soprattutto se in concomitanza con problemi di più Clienti.

18.3. ASSISTENZA SU APPARATI A NOLEGGIO

Gli apparati forniti a noleggio prevedono come già indicato al precedente art. 3.7 un servizio di sostituzione standard dell'apparato che prevede la spedizione di un nuovo apparato nei tempi di disponibilità dello stesso presso sede KTE. In opzione, se specificato nell'offerta accettata dal Cliente, KTE potrà attivare un servizio di advanced replacement anche on site che consente una sostituzione più rapida del prodotto in versione Next Business Day, 6 ore e 4 ore, 24 ore al giorno 7 giorni su 7. Il costo di tale servizio, disponibile solo su determinati apparati e in determinate aree geografiche verrà fatturato sempre per periodi annuali anticipati e dovrà essere esplicitamente richiesto dal Cliente in fase di sottoscrizione dell'Offerta Tecnico/Economica.

19. RAPPRESENTANZA

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

20. DIRITTO APPLICABILE E FORO DI COMPETENZA

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

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

21. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI – INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Finalità del trattamento. 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 offerti da KTECHNOLOGY SRL e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità:

- a) Fornitura e erogazione di servizi di telecomunicazione;
- b) Gestione e assistenza tecnica;
- c) Fatturazione;
- d) Recupero e cessione del credito, prevenzione frodi;
- e) Adempimento di obblighi di legge, regolamento e normative comunitarie;
- f) Elaborazione di statistiche;
- g) Rilevazione del grado di soddisfazione del Cliente, invio di materiale informativo o pubblicitario e servizi KTE, anche via e-mail o fax.

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

Trattamento dei dati. I dati sono conservati su supporto informatico e cartaceo e vi hanno accesso i dipendenti e collaboratori KTE 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.

Comunicazione dei dati a terzi. I dati potranno essere comunicati a:

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

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 attendono a quanto prescritto dall'art. 49 del d.lgs. 82/05 che vieta di prendere cognizione della corrispondente 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 la 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.

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.

Dati relativi al traffico e dati relativi all'ubicazione. Con riferimento ai dati relativi al traffico, si informa che:

- a) il trattamento dei dati di traffico a fini di fatturazione sarà effettuato per 6 mesi o per un maggior periodo, qualora vi sia stata contestazione dei dati di traffico, secondo quanto previsto dall'art.123, comma 2 del D. Lgs. n. 196/2003, o qualora il maggior periodo di conservazione sia prescritto da altre leggi speciali;
- b) il trattamento dei dati di traffico per l'accertamento e repressione dei reati sarà effettuato per il periodo indicato dall'art. 132 del D. Lgs. n. 196/2003 o da leggi speciali e loro successive modifiche e/o integrazioni e con le modalità previste dai provvedimenti adottati in materia dal Garante per la protezione dei dati personali.

Titolare e Responsabili. Titolare del trattamento è KTECHNOLOGY SRL – via Pastrengo, 13 20159 Milano. L'elenco aggiornato dei responsabili, interni ed esterni, può essere richiesto a support@ktechnology.it a cui possono essere inviate anche le comunicazioni relative all'esercizio dei diritti dell'interessato.

Con la presente firma il cliente accetta tutti gli articoli delle presenti Condizioni Generali di Fornitura e specificatamente i precedenti punti 2, 3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20.

Luogo e Data

Timbro e Firma

Il Cliente dichiara di aver preso visione della relativa Informativa sulla privacy al precedente punto 21.

[] Do il consenso [] Nego il consenso

Luogo e Data

Timbro e Firma