

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

1. Condizioni Generali di Contratto. - 1.1 Con le presenti Condizioni Generali di Contratto (di seguito le "Condizioni Generali") è disciplinato il rapporto fra Open Solution srl (di seguito "OpenSolution") e il Cliente (di seguito il "Cliente") in ordine alla fornitura dei servizi di: Fonia WLR, Fonia VoIP, Connessione ad Internet, Assistenza Tecnica, Fornitura di apparecchiature Informatiche e/o telefoniche (di seguito, per brevità il "Servizio"). 1.2 Le presenti Condizioni Generali di Contratto, l'Offerta Commerciale e la Presa d'Atto costituiscono un corpo unico di norme (collettivamente denominato il "Contratto") a disciplina del rapporto tra OpenSolution e il Cliente e pertanto devono essere considerate in maniera unitaria ed inscindibile. 1.3 Le presenti Condizioni Generali sono applicabili agli eventuali servizi opzionali che potranno essere richiesti dal Cliente nei modi e nei termini indicati nell' Offerta Commerciale durante il periodo di validità del Contratto.

2. Conclusione del Contratto ed erogazione del Servizio. - 2.1 Il Cliente richiede a OpenSolution la fornitura dei Servizi descritti nell' Offerta Commerciale anticipando via fax al numero telefonico 0761.253641 o tramite mail all'indirizzo commerciale@opensolution.it il presente contratto debitamente compilato e sottoscritto in tutte le sue parti e inviando via posta ordinaria a OpenSolution stessa l'originale del contratto al seguente indirizzo: OpenSolution srl - Str. Cassia nord Km 86,300 - 01100 Viterbo (VT) e trattenendo la copia a sé riservata. 2.2 Il Cliente è responsabile della veridicità delle informazioni fornite e riconosce a OpenSolution il diritto di assumere ulteriori informazioni ai fini dell'attivazione del Servizio, nel rispetto della normativa vigente. 2.3 OpenSolution potrà valutare di non dare seguito all'attivazione ed erogazione del Servizio, e conseguentemente di risolvere automaticamente il rapporto contrattuale posto in essere, qualora 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; non possieda i requisiti tecnici richiesti da OpenSolution; risulti civilmente incapace o assoggettato a procedure fallimentari, concorsuali, di amministrazione controllata o di liquidazione; sia stato in precedenza inadempiente a ogni titolo nei confronti di OpenSolution; non fornisca, ove richiesto, le garanzie indicate nell'articolo 12; risulti iscritto nell'elenco dei protesti o soggetto a procedure esecutive. 2.4 Il Contratto, anche in mancanza di accettazione espressa da parte di OpenSolution, si intende concluso al momento della sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali. 2.5 Qualora, in seguito a necessaria verifica compiuta da OpenSolution, l'attivazione del Servizio non sia possibile a causa di inadempimenti di carattere tecnico e/o organizzativi non imputabili a OpenSolution, il Contratto concluso si risolverà automaticamente, senza che ciò implichi alcuna responsabilità di OpenSolution nei confronti del Cliente. 2.6 E' data facoltà al Cliente di richiedere in fase successiva a OpenSolution il solo ampliamento delle configurazioni tecniche prescelte (in fase di sottoscrizione del Contratto) attraverso l'invio della modulistica a tal fine predisposta.

3. Attivazione del Servizio. - 3.1 Il Servizio si considera attivato dal momento in cui si verificano le condizioni indicate nell' Offerta Commerciale. 3.2 All'attivazione del Servizio, OpenSolution ove previsto nell' Offerta Commerciale potrà concedere in comodato d'uso al cliente l'eventuale apparecchiatura (di seguito "Apparecchiatura") necessaria alla fruizione del Servizio stesso secondo quanto indicato nell'Offerta Commerciale. 3.3 I beni consegnati rimarranno di proprietà di OpenSolution e dovranno essere restituiti alla stessa in ogni caso di risoluzione del Contratto. In caso di mancata restituzione dell'Apparecchiatura (con accessori, manuali, CD-ROM e quant'altro consegnato da OpenSolution) entro 60 (sessanta) giorni dalla cessazione della fornitura del Servizio, OpenSolution addebiterà il costo della stessa al Cliente. 3.4 OpenSolution provvederà gratuitamente a riparare o sostituire solo le apparecchiature concesse in comodato se difettose o comunque non idonee all'uso, tranne nell'ipotesi in cui risulti che il difetto o il guasto siano imputabili a imperizia, manomissione, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione delle stesse. In tali casi, OpenSolution provvederà alla sostituzione/riparazione dietro opportuno corrispettivo, al prezzo di volta in volta indicato da OpenSolution. 3.5 Il Cliente dovrà utilizzare le Apparecchiature in modo da non arrecare disturbi al Servizio. Il Cliente risponderà in via esclusiva degli eventuali danni diretti, derivanti dalle violazioni di tale obbligo, tenendo indenne OpenSolution da qualsiasi conseguenza, costo o onere. 3.6 Il Cliente autorizza sin d'ora OpenSolution a compiere tutto quanto necessario per la fornitura del Servizio, ivi compreso l'accesso agli immobili di sua proprietà, l'effettuazione delle verifiche tecniche e l'adempimento delle altre obbligazioni previste dal Contratto. A tal fine, OpenSolution invierà tecnici muniti di apposito documento di riconoscimento in data e in orari concordati con il Cliente. 3.7 Qualsiasi intervento sulle Apparecchiature concesse in comodato e sulla rete di telecomunicazioni di OpenSolution dovrà essere effettuato esclusivamente da OpenSolution o da terzi da essa incaricati. 3.8 Il Cliente è tenuto, a propria cura e spese, a predisporre i locali destinati all'installazione delle Apparecchiature, eseguendo tutti gli eventuali interventi e lavori di carattere tecnologico, ambientale, elettrico e meccanico necessari, secondo le indicazioni fornite da OpenSolution nell' Offerta Commerciale. In particolare, il Cliente dovrà provvedere all'impianto elettrico di alimentazione e alla relativa presa di terra, rispondendo del loro corretto funzionamento. 3.9 Il Cliente garantisce, inoltre, l'adempimento degli obblighi previsti dalle vigenti disposizioni normative in materia di sicurezza sul lavoro, ove applicabili.

4. Documentazione ed identificazione Cliente. - 4.1 Il Cliente prende atto e accetta l'esistenza del registro elettronico di funzionamento dei vari Servizi (di seguito il "Log"), compilato e custodito a cura di OpenSolution. Il contenuto del Log ha il carattere di riservatezza assoluta e potrà essere esibito solo ed esclusivamente su richiesta delle Autorità competenti.

5. Obbligazioni del Cliente nell'utilizzo del Servizio. - 5.1 Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o da altre previsioni del presente Contratto, il Cliente si impegna a: (a) operare per tutta la durata del Contratto, in conformità alle disposizioni della legge italiana in materia di tutela, civile e penale, di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche; (b) utilizzare il Servizio in conformità a tutte le disposizioni legislative e regolamentari; (c) astenersi dal trasmettere, divulgare, distribuire, inviare, o altrimenti mettere in circolazione, attraverso il Servizio, informazioni, dati e/o materiali blasfemi, osceni, diffamatori, illegali, o altrimenti lesivi, turbativi, o in violazione di diritti di terzi e/o di leggi o regolamenti; (d) non violare, in qualunque modo, attraverso il Servizio diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, in parti colore diritti d'autore, marchi di fabbrica, segni distintivi, brevetti e altri diritti di terzi derivanti dalla legge, dal Contratto o dalla consuetudine; (e) non danneggiare o violare o tentare di violare comunque il segreto della corrispondenza; (f) non violare la sicurezza degli archivi e dei computer della rete, non violare la privacy di altri utenti della rete, leggendo o intercettando la posta elettronica loro destinata e non compromettere il funzionamento della rete e degli apparecchi che

la costituiscono con programmi (virus, trojan horses, etc.) costruiti appositamente; (g) utilizzare il Servizio esclusivamente in relazione all'ambito della propria attività; (h) preservare con la massima attenzione e diligenza la segretezza e la confidenzialità della Password e/o del codice di identificazione del Cliente, impedendo che queste siano utilizzate impropriamente, indebitamente e senza sua autorizzazione e rimanendo comunque responsabile di qualsiasi danno arrecato a OpenSolution od a terzi; il Cliente si impegna altresì a notificare immediatamente e comunque per iscritto a OpenSolution lo smarrimento, il furto o la perdita della propria Password e/o del proprio codice di identificazione. 5.2 Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche, eventualmente fornitogli da OpenSolution sia originale, con eccezione di eventuali estratti di materiale protetto da diritto d'autore che potranno essere immessi solo con il permesso scritto del titolare e con l'obbligo di citare la fonte e l'esistenza del permesso. 5.3 Il Cliente terrà indenne OpenSolution da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute da OpenSolution, inoltre la manleva da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei loro confronti, che trovino causa o motivo in comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente medesimo o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione dei precetti previsti dal presente Contratto o dell'inadempimento in genere agli obblighi previsti a carico del Cliente ed alle garanzie prestate con la sottoscrizione del Contratto medesimo.

6. Servizio Clienti - 6.1 Le eventuali segnalazioni, reclami e richieste relative a malfunzionamenti che impediscono totalmente l'utilizzo dei Servizi dovranno essere comunicate per iscritto a OpenSolution al seguente indirizzo: OpenSolution srl, Str. Statale cassia nord, Km 86,300 - 01100 - Viterbo (VT). 6.2 Le eventuali segnalazioni e richieste relative a malfunzionamenti nell'erogazione e nel funzionamento del Servizio dovranno essere comunicate per telefono a un operatore OpenSolution al numero telefonico del supporto tecnico e negli orari indicati sul sito www.opensolution.it, per email all'indirizzo supporto@opensolution.it, tramite piattaforma di TICKETING gratuita raggiungibile all'indirizzo <http://assistenza.opensolution.it>, per mezzo fax al numero +39 0761.253641 oppure per iscritto a OpenSolution srl - Servizio Reclami - all'indirizzo indicato al precedente comma. 6.3 Al Cliente sarà dato riscontro di quanto sopra con la massima celerità, e nei casi particolarmente complessi, il Cliente potrà chiedere di essere informato circa lo stato di avanzamento delle attività poste in essere con la facoltà per lo stesso di interrompere ex articolo 1454 codice civile il Contratto.

7. Corrispettivi - Fatturazione - Pagamenti - 7.1 Fatto salvo quanto indicato nell'articolo 9, il Cliente, per il Servizio fornito, corrisponderà a OpenSolution i prezzi in vigore al momento della sottoscrizione del Contratto e specificati nella documentazione contrattuale; a tutti gli importi fatturati dovrà essere applicata l'IVA dovuta. OpenSolution si riserva la facoltà di modificare in senso migliorativo per il Cliente i canoni e i prezzi del Servizio erogato. 7.2 Le fatture OpenSolution, salvo diversa indicazione sul presente contratto, saranno emesse con modalità di pagamento Sepa SDD alle coordinate specificate nella copia del contratto. Le fatture relative ai Servizi con canone mensile, saranno emesse il giorno 5 del mese corrente. Le fatture relative al pagamento UNA TANTUM per la fornitura di apparecchiature, saranno emesse entro 30 giorni dalla fornitura e la messa in opera del materiale. Il pagamento delle fatture emesse da OpenSolution, salvo diversa indicazione sul presente contratto, sarà scadenzato i 15 giorni successivi alla data di emissione. Nel caso in cui il 15° giorno dalla data di emissione fattura risultasse festivo, la scadenza sarà fissata al primo giorno utile dopo tale giorno. 7.3 Il Cliente si impegna a fornire a OpenSolution ogni eventuale cambiamento o modifica dei dati richiesti nell' Offerta Commerciale entro 30 (trenta) giorni dal verificarsi di detto evento. 7.4 Il pagamento delle fatture emesse da OpenSolution dovrà essere effettuato per l'intero importo anche in caso di contestazione, il Cliente potrà attivare la procedura del reclamo prevista dall'articolo 11 e qualsiasi altro strumento di tutela previsto dall'ordinamento legislativo italiano. 7.5 Fatto salvo quanto sopra indicato, in caso di ritardo nei pagamenti saranno addebitati al Cliente, a titolo di indennità di mora sugli importi fatturati e non coperti da sodeiissione bancaria o non escussi, interessi per ogni giorno di ritardo pari a 1/365 del Prime Rate ABI maggiorato di 3,5 (tre virgola cinque) punti percentuale. Per la determinazione di tale tasso si farà riferimento alla tabella pubblicata dal quotidiano "Il Sole 24 ore" a cura dell'ABI, applicando i tassi ivi riferiti a partire dal primo giorno successivo a quello indicato in detta tabella. OpenSolution potrà risolvere il presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 codice civile, fatti salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

8. Durata del Contratto - 8.1 Il Contratto ha validità ed efficacia a partire dalla data di conclusione del Contratto stesso, se non diversamente indicato nel contratto ha durata di 12 (dodici) mesi decorrenti dal momento dell'attivazione del Servizio indipendentemente dalla temporanea indisponibilità di taluni elementi del Servizio che non siano ostativi all'utilizzo dello stesso. La durata minima del contratto rimane comunque di 12(dodici) mesi. Alla prima scadenza naturale (dodici mesi) o a quella rinnovata, ciascuna parte avrà il diritto di recedere dal Contratto inviando lettera raccomandata con ricevuta di ritorno almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza del Contratto. Ove il cliente recedesse dal Contratto lo stesso sarà tenuto a corrispondere, a titolo di penale a OpenSolution, una somma indicata nell'Offerta Commerciale.

9. Comunicazioni e modifiche in corso di erogazione. - 9.1 OpenSolution proporrà al Cliente ogni eventuale variazione al Contratto a mezzo di comunicazione che dovrà pervenire al Cliente per iscritto. Dette modifiche potranno riguardare le specifiche tecniche del Servizio, i corrispettivi per il Servizio nonché le presenti Condizioni Generali, per sopravvenute e comprovate esigenze tecniche, economiche, gestionali e/o regolamentari che saranno indicate nella relativa comunicazione da trasmettere al Cliente almeno 30 (trenta) giorni prima dell'entrata in vigore della modifica in questione. In tal caso il Cliente potrà accettare le modifiche proposte oppure recedere dal Contratto mediante comunicazione da effettuarsi per iscritto a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione da parte di OpenSolution. In difetto di comunicazione da parte del Cliente entro il termine sopra indicato, le modifiche proposte s'intenderanno accettate. L'eventuale recesso dovrà essere comunicato per iscritto da inviarsi con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a: OpenSolution srl- Str. cassia Nord, KM 86,300 - 01100 Viterbo (Vt). 9.2 Il Cliente potrà richiedere per iscritto a OpenSolution srl modifiche rispetto al Servizio fornito, ai sensi di quanto indicato nell'articolo 2.6. OpenSolution si riserva la facoltà di implementare le variazioni richieste dal Cliente, entro i necessari tempi tecnici, oppure di non implementare quanto richiesto nei casi in cui dette implementazioni possano comportare danneggiamento all'integrità della rete e al suo corretto funzionamento o per impossibilità di carattere tecnico. 9.3 OpenSolution darà riscontro alle richieste nei tempi tecnici necessari, ovvero ne verificherà l'eseguitabilità e ne darà comunicazione al Cliente, con indicazione della data a partire dalla quale le variazioni, eventualmente richieste, saranno introdotte e

fatturate al Cliente. 9.4 Nel caso in cui dette richieste provengano da Cliente moroso, OpenSolution provvederà a soddisfare le richieste solo ad avvenuto pagamento della morosità.

10. Uso improprio del Servizio - 10.1 Il Cliente si obbliga a non utilizzare e a ottenere ogni cautela affinché i terzi non utilizzino il Servizio per effettuare comunicazioni che arrechino danni o turbative ad operatori di telecomunicazioni o utenti ovvero che violino le leggi e i regolamenti vigenti. 10.2 Il Cliente si impegna a non consentire l'utilizzo a qualunque titolo del Servizio a soggetti da lui non espressamente autorizzati e comunemente a non rivendere il Servizio. 10.3 Qualora il Cliente ritenga che il Servizio o parte di questo sia usato fraudolentemente o per scopi illegali, oppure nel caso in cui per cause non imputabili al Cliente, lo stesso non sia più in grado di utilizzare il Servizio o parte di questo, lo stesso Cliente informerà immediatamente OpenSolution fornendo ogni informazione necessaria.

11. Procedura reclami - Rimborsi - 11.1 Le richieste di rimborso o i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrate a OpenSolution mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, entro i termini previsti per il pagamento delle fatture. 11.2 Qualora dovuto, il rimborso sarà liquidato entro 30 (trenta) giorni dalla conclusione delle opportune verifiche, con accredito sulla fattura successiva alla definizione della richiesta di rimborso o direttamente al Cliente. Il Cliente che non sia soddisfatto dell'esito del reclamo o della richiesta di rimborso potrà richiedere la documentazione relativa alle verifiche svolte da OpenSolution per valutarne la fondatezza ed eventualmente esperire la conciliazione prevista dal successivo articolo 16.

12. Sospensione del Servizio - Traffico Anomalo - 12.1 OpenSolution potrà sospendere in ogni momento la fornitura del Servizio, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di mancato pagamento parziale o totale delle fatture emesse da OpenSolution o in caso di guasto alla rete e agli apparati di erogazione del Servizio di OpenSolution e di altri operatori, che siano dovuti a caso fortuito o a forza maggiore, nonché nel caso di modifiche al servizio e/o interventi di manutenzione comunicati al Cliente con almeno 5 (cinque) giorni di preavviso. 12.2 OpenSolution, oltre che nel caso disciplinato nell'articolo 2.3, ha facoltà di richiedere in qualunque momento al Cliente l'accensione di idonea fidejussione bancaria escutibile a prima richiesta o un adeguamento della stessa: (a) qualora l'utilizzo del Servizio ecceda il valore medio del traffico sviluppato con riferimento al profilo prescelto; (b) in caso di richieste del Cliente secondo quanto previsto all'articolo 9; (c) nel caso di irregolarità e/o ritardi nel pagamento degli importi dovuti; (d) nel caso in cui la fidejussione bancaria già prestata o parte di essa sia stata escussa da OpenSolution in virtù del presente Contratto. 12.3 OpenSolution potrà sospendere il Servizio qualora il cliente non adempia tempestivamente a quanto previsto al precedente comma. 12.4. In caso di effettuazione di un anomalo volume di traffico rispetto al consumo medio del Cliente, OpenSolution potrà sospendere, in via precauzionale e nell'interesse del Cliente, il servizio, in modo totale o parziale. Ove vengano rilevati volumi di traffico superiori alla media, relativi a nuovi clienti, OpenSolution potrà inviare una fattura anticipata rispetto ai termini mensili e/o sospendere precauzionalmente il servizio. 12.5. La sospensione del servizio in caso di traffico anomalo è una facoltà di OpenSolution e non costituisce, in nessun caso, un obbligo a carico della società fornitrice del servizio. Prima della sospensione del servizio, OpenSolution contatterà il Cliente per verificare la consapevolezza in merito all'effettuazione del traffico anomalo. Ove la sospensione del traffico uscente risultasse urgente. 12.6 Qualora la sospensione del Servizio sia causata da atto o da omissione del Cliente, quest'ultimo dovrà rimborsare a OpenSolution tutti i costi e le spese sostenute per la sospensione e per la riattivazione del Servizio.

13. Clausola risolutiva espressa - Diffida ad adempiere - 13.1 Oltre che nei casi di mancato pagamento delle fatture e di uso improprio del Servizio come previsto dagli articoli 7 e 10 che precedono, ciascuna parte potrà risolvere il presente Contratto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 codice civile anche nel caso in cui quest'ultima sia inadempiente a quanto previsto negli articoli 2, 3, 5, 12, e 15 del presente Contratto, dandone comunicazione scritta all'altra parte a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno. 13.2 OpenSolution potrà considerare il Contratto automaticamente risolto, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1353 codice civile, nel caso in cui il Cliente sia sottoposto a procedure esecutive o procedure di fallimento ovvero divenga in ogni caso insolvente o ceda i beni ai creditori, o venga messo in liquidazione, o venga elevato protesto a carico dello stesso. 13.3 Inoltre, in caso di inadempimento del Cliente ai sensi del presente Contratto, OpenSolution potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'articolo 1454 codice civile decorsi inutilmente 15 (quindici) giorni dalla relativa diffida ad adempiere da inviarsi al Cliente a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, fatti salvi eventuali ulteriori rimedi di legge.

14. Responsabilità di OpenSolution - 14.1 OpenSolution sarà responsabile della fornitura del Servizio in conformità agli standard qualitativi vigenti, in caso di mancato rispetto di detti standard, di malfunzionamenti o mancato uso del Servizio per fatto imputabile ad OpenSolution, per i danni quali, a titolo meramente esemplificativo, perdite di opportunità e/o affari, mancati ricavi, danni conseguenti alla violazione del sistema di sicurezza eventualmente fornito da OpenSolution e danni diretti ed indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio, fatto sempre salvo quanto previsto da inderogabili previsioni di legge, resta concordato con il Cliente un massimale onnicomprensivo di risarcibilità del danno da parte di OpenSolution pari al 10% del corrispettivo annuo del Contratto.

15. Limiti di responsabilità - 15.1 OpenSolution non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da: (a) forza maggiore; (b) manomissioni o interventi sul Servizio o sulle apparecchiature, effettuati da parte del Cliente ovvero da parte dei terzi non autorizzati da OpenSolution; (c) malfunzionamenti dei terminali utilizzati dal Cliente o interruzione totale o parziale della fornitura di energia elettrica; (d) interruzione totale o parziale del Servizio di accesso locale o di terminazione della chiamata fornito da altro operatore di telecomunicazioni, se anch'essa dovuta a ragioni di forza maggior e o a fatti di terzi. 15.2 A titolo meramente esemplificativo si intendono casi di forza maggiore eventi non previsti e non prevedibili da OpenSolution e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali in via non esaustiva: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni. 15.3 OpenSolution, parimenti, non sarà responsabile nel caso di ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni dell'erogazione del Servizio derivanti da inadempimenti del Cliente a leggi o regolamenti applicabili (inclusi leggi o regolamenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi ed infortunistica). 15.4 OpenSolution non sarà responsabile verso il Cliente, né verso soggetti direttamente o indirettamente connessi al Cliente stesso e/o verso terzi per danni, mancati risparmi, perdite o costi subiti in conseguenza di sospensioni o interruzioni del Servizio dovute a colpa di forza maggiore o a caso fortuito, a meno che direttamente imputabili a dolo o causa grave di OpenSolution. Il Cliente informerà tempestivamente OpenSolution circa ogni contestazione, pretesa o procedimento avviato da terzi relativamente al Servizio, del quale il Cliente venisse a conoscenza. Il Cliente sarà responsabile dei

danni diretti e indiretti che OpenSolution dovesse subire in conseguenza di tale mancata tempestiva comunicazione. 15.5 Il Cliente assume ogni responsabilità (a) derivante dall'utilizzazione di apparecchiature terminali collegate alla rete di OpenSolution che siano prive dell'omologazione o autorizzazione stabilita dalla normativa applicabile, (b) derivante da manomissioni o interventi sulle modalità di ricevimento del Servizio, effettuati da parte del Cliente ovvero da terzi non autorizzati da OpenSolution e (c) circa i contenuti e le forme delle comunicazioni trasmesse attraverso il Servizio e riterranno indenne OpenSolution da ogni pretesa, azione o eccezione che dovesse essere fatta valere, al riguardo, da terzi nei confronti di OpenSolution. Pertanto, il Cliente sarà responsabile dell'uso di apparecchiature non omologate/autorizzate, nonché di qualsiasi uso improprio del Servizio e, in tal caso, OpenSolution potrà sospendere in qualsiasi momento e senza preavviso l'erogazione qualora detto uso produca danni o turbative a terzi o violi norme di legge o di regolamento, salvi, in ogni caso, eventuali ulteriori rimedi di legge. 15.6 OpenSolution non sarà in alcun modo responsabile nei confronti del Cliente per la mancata disponibilità dell'accesso alla rete Internet, per la mancata assegnazione da parte dell'Autorità competente dei nomi di dominio prescelti dal Cliente, per il mancato o ritardato rilascio, da parte dell'operatore terzo, del Servizio per l'accesso disaggregato alla Rete (c.d. doppino o doppi di rame) e per i danni derivanti quali, a titolo meramente esemplificativo perdite di opportunità e/o di affari, mancati ricavi, danni indiretti derivanti dal mancato funzionamento del Servizio. 15.7 OpenSolution non sarà in alcun modo responsabile per ritardi o difetti causati da forza maggiore o comunque imputabili al Cliente o a terzi. 15.8 OpenSolution non sarà in alcun modo responsabile per atti, omissioni, comportamenti di organizzazioni, società, persone fisiche, associazioni, istituzioni ed altre entità che, attraverso il Servizio, forniscono consulenze, servizi o prodotti. 15.9 OpenSolution non potrà essere ritenuta responsabile dei danni derivanti dalla mancata adozione da parte del Cliente dei sistemi di "firewall" sistemi hardware o software in grado di porsi come barriera a protezione della rete aziendale o del singolo computer. 15.10 OpenSolution, qualora siano connessi più computer (ovvero una LAN), non potrà essere ritenuta responsabile della eventuale configurazione della LAN.

16. Procedura di conciliazione - Foro competente - 16.1 Il presente accordo è regolato dalla legge italiana. 16.2 Per le controversie tra OpenSolution e il Cliente varranno i criteri, le condizioni, i termini e le modalità per la soluzione non giurisdizionale delle controversie stesse stabiliti dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni; in particolare, per le predette controversie, individuate con provvedimenti dell'Autorità, non potrà essere proposto ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione da ultimare entro 30 (trenta) giorni dalla proposizione della istanza alla suddetta Autorità, ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della Legge 249/97. A tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi sino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione. 16.3 Fermo quanto disposto nel precedente comma, per ogni controversia derivante dall'interpretazione o esecuzione del presente Contratto sarà competente in via esclusiva il Foro di Viterbo.

17. Contratto stipulato fuori dai locali commerciali - 17.1 Qualora il Contratto sia stato stipulato fuori dai locali commerciali, secondo quanto disposto dall'articolo 1 del D.lgs. 15 gennaio 1992, n. 50, o anche nel caso di contratto a distanza, come definito dall'articolo 1 del D.lgs. 22 maggio 1999, n.185, il Cliente potrà recedere dandone comunicazione a OpenSolution mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla conclusione del Contratto, fatto salvo il diritto di OpenSolution di addebitare i corrispettivi per l'attivazione e l'utilizzo del Servizio definiti nella documentazione contrattuale e le relative tasse e/o imposte. Il Cliente potrà recedere dal presente Contratto con comunicazione da inviarsi con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno a OpenSolution;

18. Tutela dei dati personali - 18.1 Il Cliente è informato, ai sensi dell'articolo 10 della Legge 31 dicembre 1996, n. 675 e successive modificazioni, che il trattamento dei dati anagrafici da questi forniti a OpenSolution può essere necessario al fine di permettere a OpenSolution di adempiere agli obblighi derivanti dal presente Contratto, ovvero per l'adempimento di un obbligo a esso connesso. 18.2 Per trattamento di dati personali si intende la loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione e distribuzione ovvero la combinazione di due o più di tali operazioni. 18.3 Il titolare del trattamento è OpenSolution nella persona del legale rappresentante. 18.4 I dati saranno trattati per finalità istituzionali, connesse o strumentali all'attività di OpenSolution e quindi: (a) per dare esecuzione a un Servizio o a una o più operazioni contrattualmente convenuti, ivi compresa la proposizione di estensione del Servizio alle prestazioni supplementari eventualmente attivate dopo la sottoscrizione della proposta di abbonamento ed ogni attività di fidelizzazione del Cliente diversa da quelle di cui al successivo punto 5; (b) per eseguire, in generale, obblighi di legge; (c) per esigenze di tipo operativo e gestionale interne a OpenSolution e inerenti al Servizio, con particolare, ma non esclusivo, riferimento alla revisione della contabilità di OpenSolution. 18.5 Il Cliente, con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali fornisce il proprio consenso per la comunicazione di informazioni commerciali relative a nuove offerte di Servizi di OpenSolution e/o della controllante, di società controllate, collegate, controllate dalla comune controllante o partecipate e/o di società con le quali OpenSolution abbia stipulato accordi commerciali, per verificare il livello di soddisfazione della Clientela sui Servizi e, infine, per la tutela del credito, anche attraverso l'impiego di terzi quale per esempio società di factoring, e l'implementazione, sotto il controllo delle Autorità di settore, di sistemi di controllo e monitoraggio del credito condivisi anche con altri operatori licenziatari ai sensi del DPR 318/97. Per quanto indicato nel presente comma il consenso al trattamento dei dati dovrà essere debitamente espresso nell' Offerta Commerciale. 18.6 Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza nonché la riservatezza e potrà essere effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi. 18.7 Il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei propri diritti ai sensi dell'articolo 10 della Legge 31 dicembre 1996, n. 675 e successive modificazioni, e in particolare il Cliente consapevole del suo diritto: (a) ad avere conferma dell'esistenza negli archivi di OpenSolution di dati personali relativi al Cliente; (b) a ottenere che i dati personali relativi al Cliente siano messi a disposizione del Cliente in modo comprensibile; (c) a ottenere la cancellazione dei dati personali relativi al Cliente, o il loro trattamento in forma anonima; (d) a ottenere il blocco dei dati personali relativi al Cliente se trattati in violazione delle leggi applicabili; (e) a ottenere l'aggiornamento, la correzione o l'integrazione dei dati personali relativi al Cliente; (f) a vietare, per giustificati motivi, il trattamento dei dati personali relativi al Cliente.

19. Proprietà intellettuale - 19.1 Il Cliente riconosce e accetta - 19.1.2 Che qualunque diritto di brevetto, disegno industriale registrato o non registrato, diritto d'autore, diritti di progettazione,

Know how, marchio e ogni altro diritto di proprietà intellettuale, in qualsiasi forma e ovunque tutelabili, utilizzato in relazione al Servizio e/o Apparecchiatura per il Servizio, rimarrà sempre e comunque di proprietà di OpenSolution. 19.1.3 Senza limitazione per quanto sopra detto, che il Cliente non è autorizzato a usare il nome, i marchi o altri elementi o segni distintivi di OpenSolution e/o della controllante e/o di qualunque affiliata di OpenSolution, senza il previo consenso scritto di OpenSolution.

20. Cessione del Contratto - 20.1 Il Contratto, così come i diritti e gli obblighi da esso scaturiti, non potrà essere ceduto dal Cliente a terzi, a titolo gratuito o oneroso, anche temporaneamente, senza il previo consenso scritto di OpenSolution. 20.2 Il Contratto sarà vincolante e conserverà la propria efficacia nei confronti dei rispettivi successori legittimi aventi causa delle parti. 20.3 OpenSolution è sin d'ora autorizzata a cedere il Contratto e i relativi diritti, senza necessità di preventivo consenso scritto del Cliente, a qualsiasi società controllata o collegata ai sensi e per gli effetti dell'articolo 2359 cod.civ. Nonché a società controllanti, controllate da o collegate alla comune controllante a condizione che il cessionario si assuma tutti i diritti e le obbligazioni di OpenSolution verso il Cliente in base al presente accordo. Il Cliente riconosce espressamente il diritto di OpenSolution alla cessione del Contratto nei termini sopra previsti, con conseguente esclusione di OpenSolution da ogni responsabilità.

21. Presa d'atto per servizi di telefonia VOIP - 21.1 Premesso che i servizi VoIP consentono all'utente finale, dotato di adeguato accesso ad Internet a larga banda, di effettuare e ricevere chiamate telefoniche di base attraverso la realizzazione di una o di ulteriori linee telefoniche virtuali in VOIP, che per tale motivo, il servizio non si configura come un servizio sostitutivo della fonia tradizionale (PSTN), ma come una delle tante applicazioni a valore aggiunto erogabili su un accesso ad Internet a banda larga, con particolare riferimento alla tecnologia xDSL, che la funzionalità del servizio non viene inoltre garantita in caso di congestione della rete Internet o scarsi livelli di qualità del servizio, quali ad esempio banda garantita, latenza, ecc..., che l'utente finale dovrà essere dotato oltre che all'accesso ad internet di opportuno terminale VOIP-SIP, che i servizi di connettività dati via modem e pos non risultano, alla data, funzionanti al 100%; il cliente con la presente dà formale comunicazione di presa d'atto di tutto quanto in premessa e che: la tecnologia VOIP, in quanto tecnologia di recente implementazione, fortemente innovativa ed in continua evoluzione non garantisce un funzionamento costante ed adeguato dei servizi telefonici, che le disfunzioni verificabili sono, pertanto, insite nelle caratteristiche tecnologiche, in continuo progresso, del prodotto e, quindi, non riferibili al servizio, all'assistenza ed all'attrezzatura della OpenSolution S.r.l.; la qualità del servizio dipende dal tipo di uso che se ne fa. Che la tecnologia VOIP consente, però, una grande economicità di gestione del servizio rispetto al più tradizionale e consolidato traffico telefonico su linea analogica;

22. Servizio di assistenza INFORMATICA e TELEFONICA. 22.1 I Servizi di assistenza sono erogati dalla OPEN SOLUTION relativamente alla manutenzione software e hardware dei prodotti telefonici forniti dalla stessa al Cliente. 22.2 Il servizio di manutenzione comprende: - risoluzione di problemi incorsi durante l'uso del software telefonico e/o informatico; - risoluzione dei problemi relativi ai collegamenti esterni (ISDN, WAN, GSM); - ripristino della funzionalità dei problemi legati agli interni telefonici del CLIENTE; - risoluzione dei problemi legati all'utilizzo della rete e/o dei PC; - risoluzioni di problematiche di configurazione dei vari server in rete- risoluzione problemi relativi alla programmazione del centralino (verifica delle regole di instradamento, abilitazione/disabilitazione alle chiamate, ripristino del sistema in caso di blocco); il servizio di manutenzione della OPEN SOLUTION non comprende in alcun modo la copertura su guasti causati da agenti atmosferici o causati da terzi alle apparecchiature sottoposte a contratto (allagamenti, scariche elettriche, incuria, incendio, ecc... ecc...). 22.3 Il servizio di manutenzione della OPEN SOLUTION non comprende: - Modifiche alla programmazione del sistema (Aggiunta o modifica di Operatori automatici, creazione di nuovi interni, modifica ai sistemi di messaggistica personalizzata o altre modifiche sostanziali alla programmazione); 22.4 Il servizio di manutenzione della OPEN SOLUTION non comprende il materiale hardware necessario per le riparazioni, se non espressamente indicato dalla tipologia di contratto, ed il relativo trasporto (fatta eccezione per i prodotti in garanzia acquistati presso la stessa). 22.5 La OPEN SOLUTION espletterà il servizio di assistenza tramite hot-line telefonica da parte di personale specializzato. Le richieste di assistenza, saranno prese in carico solo dopo apertura di un ticket tramite piattaforma gratuita messa a disposizione dei clienti all'indirizzo: <http://assistenza.opensolution.it> oppure tramite l'invio di una mail all'indirizzo supporto@opensolution.it. Le richieste verranno elaborate durante il normale orario di ufficio. A seguito dell'apertura del ticket, sarà inviata una mail di risposta automatica a conferma dell'avvenuta presa in carico da parte del sistema. Qualora, a seguito della chiamata da parte del Cliente, i problemi incorsi non possano essere risolti telefonicamente, la OPEN SOLUTION provvederà ad intervenire presso il Cliente con la massima celerità e comunque entro le ore lavorative espressamente dichiarate nella tipologia di contratto scelta. 22.4 Il costo dell'intervento tecnico, sarà calcolato in base al listino riportato nell'allegato "D" alla voce "Listino interventi tecnici senza contratto di assistenza". 22.5 CORRISPETTIVI: Il canone mensile del servizio è specificato nell'Allegato "D" - contratto di assistenza telefonica e/o informatica con pagamento anticipato e che comprende tutte le prestazioni espressamente indicate dal tipo di contratto prescelto.

23. Vendita rateale dei beni - 23.1 Sottoscrivendo un contratto con OpenSolution che prevede la fornitura di beni in vendita rateale, questi vengono concessi nelle modalità espresse nel documento relativo. 23.2 La durata minima contrattuale in caso di vendita rateale viene fissata in 24 mesi, durante i quali il Cliente è tenuto a corrispondere i corrispettivi indicati come Canone Mese ad ogni ciclo di fatturazione. 23.3 In caso di inadempimento da parte del cliente in merito ai canoni mensili, la OpenSolution si riserva la facoltà di chiedere un indennizzo al Cliente sotto forma di interessi di mora e/o di recedere unilateralmente dal contratto chiedendo la restituzione dei beni descritti nel contratto a titolo risarcitorio dei mancati compensi. 23.4 - In caso di perdite economiche derivanti dagli inadempimenti contrattuali del Cliente, la OpenSolution si riserva la facoltà di chiedere un indennizzo a fronte delle spese sostenute. L'ammontare dell'indennizzo viene calcolato sulla base del valore effettivo dei beni al momento della cessazione dei rapporti.

24. Disposizioni finali - 24.1 Le presenti Condizioni Generali sostituiscono qualsiasi precedente accordo relativo alla fornitura del Servizio. 24.2 Tutti gli allegati costituiscono parte integrante del presente Contratto. In particolare il Cliente dichiara di avere espressamente esaminato, preso conoscenza e approvato gli allegati alle presenti Condizioni Generali. 24.3 Le presenti Condizioni Generali potranno subire le modificazioni rese necessarie da successive disposizioni di legge e/o regolamenti. 24.4 Fatto salvo quanto previsto dalle presenti Condizioni Generali, nessuna modifica avrà effetto in mancanza di approvazione per iscritto dalle Parti. 24.5 Eventuali ritardi od omissioni

di una delle Parti nel far valere un diritto o nell'esercitare una facoltà non potrà essere interpretato quale rinuncia al potere di farlo valere o di esercitarla in un qualsiasi momento successivo.

25. Autorizzazioni e normativa di settore - 25.1 OpenSolution è società titolare di apposita licenza individuale ai sensi delle vigenti disposizioni normative e regolamentari. OpenSolution fornisce i propri servizi di telecomunicazioni in ottemperanza alle condizioni indicate nella licenza individuale e nel relativo capitolato d'oneri o attraverso altre infrastrutture, nazionali o estere, utilizzate ai fini della prestazione del Servizio; l'utilizzo di dette ultime infrastrutture è regolato dalle legislazioni nazionali dei Paesi interessati, dalla regolamentazione internazionale in materia, nonché dai regolamenti di utilizzo delle singole infrastrutture interessate. Tali normative potranno prevedere eventuali limitazioni nel utilizzo del Servizio e particolari regimi di responsabilità del Cliente in ordine all'utilizzazione del Servizio stesso.

26. Oneri fiscali - 26.1 Salvo diverse disposizioni di legge, saranno a carico del Cliente tutte le imposte e le tasse previste dalla legislazione vigente e ogni onere riguardante il mancato accredito a OpenSolution della somma di cui all'articolo 7 del Contratto