

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI E/O DI PRODOTTI APPARTENENTI ALLA CATEGORIA ICT ART. 1 - DEFINIZIONI E OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro documento contrattuale a cui esse fanno riferimento, salvo eventuali definizioni indicate altrove e qui non espressamente menzionate, ai termini elencati nel presente articolo saranno assegnati i seguenti significati. Tali termini saranno sempre utilizzati con lettera maiuscola, sia al singolare che al plurale:

**Cliente:** Il soggetto contraente che sottoscrive il Contratto, con espressa esclusione di chiunque rientri nella definizione di "consumatore" ai sensi della normativa vigente;

**Codice delle Comunicazioni Elettroniche:** il D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259;

**Condizioni Generali di Contratto o CG:** le presenti Condizioni Generali di Contratto, contenenti i termini e le condizioni contrattuali che disciplinano la fornitura dei Servizi;

**Contratto:** le presenti Condizioni Generali di Contratto, il Frontespizio, la Tabella 1 e la Carta dei Servizi (reperibile al sito [www.markaservice.it](http://www.markaservice.it)) costituiscono il Contratto avente ad oggetto la fornitura dei Servizi. I suddetti documenti costituiscono l'intera disciplina del rapporto contrattuale tra MARKA SERVICE e il Cliente e sono quindi da considerarsi in maniera unitaria ed inscindibile. In caso di contrasto, le CG prevalgono sulle condizioni contenute negli altri documenti che costituiscono il Contratto.

**Corrispettivi:** gli importi dovuti a MARKA SERVICE in base a quanto indicato nell'Offerta Commerciale;

**Frontespizio:** Il documento sottoscritto dal Cliente riportante, tra l'altro, i dati identificativi e i recapiti di Fornitore e Cliente, i Servizi ordinati dal Cliente, la durata del Contratto ecc., a cui si applicano le presenti Condizioni Generali di Contratto nonché gli eventuali altri documenti di volta in volta indicati;

**MARKA SERVICE o Fornitore:** MARKA SERVICE SRL, società con sede legale in Vittorio Veneto (TV), Via Piemonte n. 8, autorizzata a fornire servizi di comunicazione elettronica in forza di autorizzazione generale ai sensi del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259 e s.m.i. (Codice delle Comunicazioni elettroniche);

**Servizi:** I servizi di comunicazione elettronica, i servizi informatici e le prestazioni accessorie nonché gli altri eventuali servizi forniti da MARKA SERVICE ai Clienti, che formano oggetto del Contratto, così come elencati e meglio descritti nel Frontespizio e/o nella Tabella 1;

**Servizi Aggiuntivi:** i servizi diversi da quelli indicati nel Frontespizio e/o nella Tabella 1.

**Tabella 1:** Il documento sottoscritto dal Cliente dove sono individuati i Servizi e i Prodotti ordinati dal Cliente a cui si applicano le presenti Condizioni Generali di Contratto nonché gli eventuali altri documenti di volta in volta indicati.

1.2 Oggetto del Contratto è la fornitura, da parte di MARKA SERVICE al Cliente, dei Servizi e l'eventuale messa a disposizione di Prodotti (quali, a titolo esemplificativo, Switch, Router wireless, Access Point o simili, relativi accessori ecc.) scelti dal Cliente necessari per l'installazione ed erogazione del Servizio, a fronte del pagamento da parte di quest'ultimo di un corrispettivo. I Servizi sono quelli dettagliatamente descritti nel Frontespizio e/o nella Tabella 1. Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi verranno erogati secondo gli standard garantiti da MARKA SERVICE, nei limiti e secondo le modalità stabilite dal Contratto.

L'oggetto del Contratto può consistere, altresì, nella fornitura di una serie di Software e/o Applicazioni, parimenti indicati nel Frontespizio e/o nella Tabella 1. Il Cliente prende atto ed accetta che i Servizi e/o i Prodotti, inclusi i Software e/o Applicazioni potranno essere di terze parti. Il Cliente non può utilizzare i Prodotti, i Servizi, i Software e/o le Applicazioni oggetto del Contratto per fini illegali e/o comunque non autorizzati. Il Cliente prende atto ed accetta che non utilizzerà i Prodotti, i Servizi, i Software e/o le Applicazioni oggetto del Contratto, per caricare, scaricare, pubblicare, trasmettere, memorizzare o rendere disponibile in altro modo qualsiasi contenuto che sia illecito, molesto, minaccioso, diffamatorio, calunnioso o, in generale, dannoso e/o pregiudizievole. Con riferimento specifico a eventuali Software, il Cliente acquisisce, per effetto della sottoscrizione del presente Contratto, la facoltà, non esclusiva e non trasferibile, di usare a tempo determinato il programma in forma eseguibile e la relativa documentazione.

1.3 Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente appartenente alla categoria delle microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, espressamente acconsente a non applicare la totalità delle disposizioni previste dagli artt. 48 e 49 del Codice del Consumo nonché, e più in generale, acconsente a non applicare la totalità delle disposizioni contenute negli artt. 98-quadecies e 98 septies-decies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e nell'art. 105 c. 1 della direttiva 2018/1972.

### ART. 2 – Durata, decorrenza e rinnovo tacito.

2.1 Il Contratto avrà la Durata indicata nel Frontespizio e si rinnoverà tacitamente, di volta in volta, per periodi di 12 (dodici) mesi, salvo disdetta di una delle Parti, da inviarsi mediante lettera raccomandata A/R o PEC entro 3 mesi dalla scadenza.

Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente appartenente alla categoria delle microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, espressamente acconsente a non applicare la totalità delle disposizioni previste dagli artt. 48 e 49 del Codice del Consumo nonché, e più in generale, acconsente a non applicare la totalità delle disposizioni contenute negli artt. 98-quadecies e 98 septies-decies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e nell'art. 105 c. 1 della direttiva 2018/1972.

2.2 Il Contratto si intende concluso alla data di sottoscrizione del Frontespizio da parte del Cliente ma la sua efficacia è condizionata all'esito positivo delle verifiche di fattibilità tecnico-organizzative nonché dell'istruttoria (anche in merito alla solvibilità del Cliente) da parte di MARKA SERVICE.

MARKA SERVICE si riserva altresì la facoltà di non concludere il contratto, senza fornire giustificazione alcuna, i) in seguito al sopralluogo per l'installazione, previa comunicazione dei costi e tempi di installazione al Cliente, in caso di mancata accettazione del Modulo di Installazione e/o di mancata accettazione da parte del Cliente dei costi di attivazione ed installazione; ii) se il Cliente non fornisce prova adeguata della propria identità e/o del proprio domicilio o residenza, della propria qualità di rappresentante o mandatario di altro soggetto ed i relativi poteri.

Qualora le suddette verifiche avessero esito negativo e il Servizio non venisse attivato e/o nei casi di cui ai punti i) e ii) che precedono, il Contratto non acquisterà alcuna validità ed efficacia e non sarà vincolante in alcun modo per le Parti, le quali, conseguentemente, non avranno reciprocamente nulla da pretendere l'una nei confronti dell'altra, a qualsivoglia titolo o ragione, né sussisterà alcun vincolo contrattuale, né alcuna responsabilità (neppure precontrattuale) di una Parte nei confronti dell'altra.

2.3 Il Contratto decorrerà dal primo giorno del mese successivo alla data di consegna dei Prodotti e/o di inizio dell'esecuzione dei Servizi oppure dalla data indicata nel Frontespizio oppure, con riguardo ai Prodotti/Servizi Software, dalla data di invio al Cliente da parte di MARKA SERVICE (e/o dalla terza parte produttrice del Prodotto Software) della chiave di attivazione della licenza, mediante PEC e/o mail ordinaria. Nel caso in cui la consegna dei Prodotti avvenisse in più riprese o con tempistica differente e/o il Cliente iniziasse ad utilizzare il Servizio in anticipo rispetto alla data di decorrenza del Contratto, MARKA SERVICE fatturerà al Cliente un importo *pro rata temporis*, come definito nel successivo art. 3, per i Prodotti consegnati e/o i Servizi attivati prima della data di decorrenza del Contratto.

Resta inteso che, nell'eventualità in cui nel Contratto confluiscono i Prodotti e/o i Servizi di un contratto precedente cessato da oltre un mese rispetto alla data di decorrenza del Contratto, è dovuto al Fornitore il pagamento di un importo *pro rata temporis*, anch'esso come definito nel successivo art.3, fino alla data di decorrenza del Contratto stesso.

2.4 Il Fornitore, inoltre, alla effettiva cessazione del Contratto avrà diritto al pagamento: (i) del Canone Fisso totale relativo alla fornitura dei Servizi; (ii) del Canone Fisso Mensile relativo al Noleggio dei Prodotti e alla licenza d'uso; (iii) del Canone Variabile, relativo al traffico telefonico effettuato dal Cliente; (iv) degli Altri Costi a Carico del Cliente (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, contributi *una tantum* di attivazione, variazione e cessazione, eventuali interventi a vuoto, installazioni/spostamenti ulteriori rispetto a quanto pattuito ecc.) e (v) il Prezzo per l'attività di personalizzazione, tramite sviluppo e/o programmazione, di un software/programma informatico. Inoltre, a fronte di sottoscrizione del Servizio di connettività cd. "dedicata" o "a progetto", considerando che il Servizio viene progettato e realizzato ad hoc con un costo unitario per l'intero progetto/appalto per il singolo Cliente, ripartito per la durata del Contratto, ne consegue che in caso di cessazione del Contratto per qualsiasi causa, MARKA SERVICE avrà altresì diritto al pagamento da parte del Cliente del costo dell'intero Servizio, sino alla sua scadenza naturale.

Con la sottoscrizione del Contratto, il Cliente appartenente alla categoria delle microimprese, piccole imprese o organizzazioni senza scopo di lucro, espressamente acconsente a non applicare la totalità delle disposizioni previste dagli artt. 48 e 49 del Codice del Consumo nonché, e più in generale, acconsente a non applicare la totalità delle disposizioni contenute negli artt. 98-quadecies e 98 septies-decies del Codice delle Comunicazioni Elettroniche e nell'art. 105 c. 1 della direttiva 2018/1972.

### Art. 3 - Corrispettivi, Variazione. Diritto di sospensione dei Servizi.

3.1 Il Cliente pagherà a MARKA SERVICE i Corrispettivi nei termini indicati nel Frontespizio. Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati entro la data prevista, senza alcuna eccezione, detrazione e/o compensazione. I Corrispettivi dovranno essere pagati mediante SEPA Direct Debit, come da Modulo SEPA allegato al Contratto (Allegato A).

I Corrispettivi dovuti a MARKA SERVICE in virtù del Contratto sono relativi a (i) il Canone Fisso Mensile relativo alla fornitura dei Servizi (ii) il Canone Fisso Mensile relativo al Noleggio dei Prodotti e alla licenza d'uso; (iii) il Canone Variabile, relativo al traffico telefonico effettuato dal Cliente; (iv) Altri Costi a Carico del Cliente (quali, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, contributi *una tantum* di attivazione, variazione e cessazione, eventuali interventi a vuoto, installazioni/spostamenti ulteriori rispetto a quanto pattuito ecc.) e (v) il Prezzo per l'attività di personalizzazione, tramite sviluppo e/o programmazione, di un software/programma informatico.

Il Cliente prende atto ed accetta che, nel caso in cui dall'analisi di fattibilità tecnica, o durante l'installazione, emerge la necessità di realizzare opere speciali (a titolo esemplificativo e non esaustivo: scavi, posa di apparati, prolungamenti del collegamento, attività di cablaggio, installazione di un palo standard o di un palo telescopico ed altri casi equiparabili a quelli già elencati ma non esplicitati), il Fornitore darà comunicazione al Cliente sulla fattibilità e formulerà il relativo preventivo costi. Il Cliente avrà, di conseguenza, facoltà di accettare tale preventivo o di annullare il Contratto. Il Cliente, inoltre, prende atto ed accetta che, qualora nel corso della durata contrattuale dovesse richiedere Prodotti e/o Servizi ulteriori rispetto a quelli pattuiti alla data di sottoscrizione del Contratto, i Corrispettivi aumenteranno di conseguenza.

L'importo *pro rata temporis* per i Prodotti consegnati e/o i Servizi attivati prima della data di decorrenza, includerà il Canone Fisso Mensile, calcolato a partire dal primo giorno di installazione dei Prodotti e/o di attivazione dei Servizi (a seconda di quale evento si verifichi per primo) fino alla data di decorrenza del Contratto. In ogni caso, sarà dovuto al Fornitore l'importo relativo al Canone Variabile generato dal Cliente.

Il Canone Fisso Mensile per la fornitura dei Servizi ed il Canone Fisso Mensile relativo al Noleggio dei Prodotti saranno fatturati anticipatamente il primo giorno del mese del relativo Periodo di Fatturazione, sulla base della frequenza di fatturazione indicata nel Frontespizio e/o nella Tabella 1. Il Canone Variabile relativo al periodo di fatturazione considerato, gli Altri Costi a Carico del Cliente e il Prezzo per l'attività di personalizzazione, tramite sviluppo e/o programmazione, di un software/programma informatico saranno fatturati posticipatamente, a consuntivo, al Prezzo indicato nel Frontespizio e/o nella Tabella 1.

Per ogni periodo di fatturazione nel corso del quale il Canone Variabile ammonti ad un importo uguale o inferiore a € 20,00, MARKA SERVICE si riserva il diritto di fatturare il Canone Variabile successivamente, quando il relativo importo sarà superiore ad € 20,00 e, in ogni caso, al più tardi entro la fine di ciascun semestre decorrente dalla data di decorrenza del Contratto. Il Cliente prende atto ed accetta che il dettaglio del traffico telefonico dallo stesso effettuato è disponibile per un semestre a partire dalla data di decorrenza del contratto e così per ciascun semestre successivo, decorso il quale tale dettaglio non è più disponibile.

A meno che non sia espressamente previsto nel Frontespizio, dai Corrispettivi di cui al presente articolo 3.1 sono esclusi i servizi di installazione ed aggiornamento dei Prodotti; consulenza, configurazione, personalizzazione e parametrizzazione dei Prodotti; eventuali corsi di formazione, istruzione e aggiornamento del personale del Cliente; interventi di salvataggio o ripristino, caricamento di dati, la costituzione di librerie e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta; i costi di collegamento relativamente all'utilizzo della linea telefonica; il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino.

Marka Service Srl – Unipersonale

**3.2** Il Cliente prende atto ed accetta che il diritto al pagamento dei Corrispettivi sorge in capo al Fornitore a fronte della stipula del Contratto e non è condizionato, in tutto o in parte, alla effettiva attivazione dei Servizi e/o installazione dei Prodotti al Cliente. Nel caso in cui il Cliente, dopo aver sottoscritto il Contratto, rifiuti l'attivazione dei Servizi e/o l'installazione dei Prodotti oggetto del Contratto, il Cliente sarà comunque tenuto a corrispondere al Fornitore i Corrispettivi, così come previsti al presente art. 3. Nel caso in cui il ritardo nell'attivazione del Servizio sia imputabile al Cliente, MARKA SERVICE si riserva in ogni caso il diritto di fatturare i Corrispettivi così come previsti al presente art. 3 a partire dal giorno in cui il Servizio avrebbe dovuto essere attivato qualora detto ritardo non si fosse verificato.

**3.3** In ottemperanza alla L. 205/2017 in materia di fatturazione elettronica tra privati, il Cliente indica nel Frontespizio il codice SD (7 caratteri) oppure il proprio indirizzo PEC a cui il Fornitore potrà inviare le fatture stesse.

MARKA SERVICE addebiterà al Cliente l'importo di Euro 2,50 qualora quest'ultimo richiedesse l'invio cartaceo della fattura come pure addebiterà al Cliente l'importo di Euro 6,50 per l'emissione di ciascuna copia conforme di fattura che dovesse essere richiesta dal Cliente

Eventuali reclami in merito agli importi fatturati dovranno essere inoltrati a MARKA SERVICE entro 15 giorni, a pena di decadenza, dall'emissione della fattura. In assenza di reclamo entro il termine sopra indicato le fatture si intenderanno accettate dal Cliente. La presentazione del reclamo non esime il Cliente dal pagamento nei termini di scadenza degli importi fatturati e non contestati.

**3.4** In caso di sopravvenuti mutamenti delle condizioni del mercato non prevedibili al momento delle conclusioni del Contratto che determinino un aumento del listino prezzi al pubblico in vigore alla data di sottoscrizione del Contratto superiore al 2%, il Fornitore, previa comunicazione da inviarsi al Cliente con preavviso di 30 giorni, addegerà l'importo dei Corrispettivi dovuti alla variazione dei prezzi di listino. E' riconosciuta al Cliente la facoltà di recedere dal Contratto mediante raccomandata AR o PEC da inviarsi entro i successivi 60 giorni, nel caso in cui il predetto adeguamento ai prezzi di listino dovesse determinare un aumento dei canoni superiore al 12%. Il Fornitore è, invece, esonerato dalla comunicazione di variazione del Corrispettivo qualora tale variazione corrisponda all'indice Nazionale ISTAT. In questo caso, il Fornitore, decorso il primo anno di durata contrattuale, e così alla scadenza di ciascun anno, aumenterà l'importo del canone, senza necessità di alcuna comunicazione, in misura non eccedente la variazione in aumento dell'indice ISTAT (indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati), relativo ai dodici mesi precedenti, senza che questo possa dar luogo a recesso dal Contratto. Le variazioni relative ai tempi e alle modalità di fatturazione non costituiscono causa di risoluzione del Contratto o di recesso.

Il Cliente prende atto ed accetta che il "Listino Voce" è disponibile al sito [www.markaservice.it](http://www.markaservice.it) e/o sarà fornito mediante copia cartacea/formato PDF. Eventuali modifiche apportate da MARKA SERVICE al suddetto Listino Voce si intenderanno conosciute dal Cliente al momento della pubblicazione del Listino Voce aggiornato al link sopra indicato e/o mediante consegna di copia cartacea/formato PDF aggiornata.

**3.5** Nel caso di ritardato e/o mancato pagamento, senza bisogno di preventiva costituzione in mora, il Fornitore addebiterà al Cliente gli interessi nella misura prevista dall'art. 5 D. Lgs n. 231/02 e s.m.i.. In ogni caso, è facoltà di MARKA SERVICE sospendere l'erogazione dei Servizi (inclusi la messa a disposizione dei Prodotti noleggiati) ed eventualmente disinserire, interrompere e/o bloccare l'accesso in linea fino al ricevimento del pagamento integrale, compreso ogni interesse maturato.

Le spese per i solleciti e per l'incasso sono a carico del Cliente. Nel caso in cui il Cliente non adempia al presente Contratto e MARKA SERVICE sia costretta ad agire per il rispetto dei termini contrattuali od ottenere il pagamento degli importi dovuti in base al medesimo, il Cliente dovrà risarcire a MARKA SERVICE le spese legali sostenute.

In caso di sospensione dei Servizi, il Cliente dovrà pagare anticipatamente tramite bonifico bancario l'importo di Euro 200,00 a titolo di rimborso spese di riattivazione. Il Servizio non sarà riattivato fino al ricevimento di tale importo.

MARKA SERVICE non potrà essere ritenuta in alcun modo responsabile qualora, dall'interruzione dei Servizi, consegua l'impossibilità per il Cliente di avere accesso ad altri servizi prestati da terzi che vengono fruiti attraverso i Servizi medesimi. Resta inteso che la sospensione non fa venir meno l'obbligo del Cliente di pagare i corrispettivi maturati durante detto periodo.

**3.6** Salvo che non sia diversamente previsto nel Contratto, tutti i Corrispettivi sono al netto dell'IVA e non comprendono eventuali prelievi obbligatori e imposte locali (a titolo esemplificativo: oneri e imposte su copyright ed ambientali).

Può essere convenuto che il destinatario della fattura sia un soggetto diverso dal Cliente. Ciò, tuttavia, non inciderà sull'obbligo di pagamento a carico del Cliente.

La supervisione ed il controllo dell'uso dei programmi di cui ai Prodotti/Servizi sarà esclusiva responsabilità del Cliente il quale, in particolare, laddove l'infrastruttura sia dallo stesso fornita, dovrà disporre dell'appropriata configurazione dell'hardware e del software di base, per il corretto utilizzo dei Prodotti e l'installazione di programmi. Se richiesto dal Cliente e previa quotazione economica, i suddetti servizi potranno essere effettuati da MARKA SERVICE. Sarà comunque responsabilità del Cliente individuare e risolvere ogni problema fisico o procedurale relativo all'installazione del programma nei locali di sua proprietà e fornire tutte le informazioni necessarie, senza alcun addebito e responsabilità per MARKA SERVICE.

Salvo diversamente convenuto, i Servizi Aggiuntivi (da intendersi come tali i servizi diversi da quelli indicati nel Frontespizio) dovranno essere erogati in base a un allegato tecnico separato, il quale dovrà descrivere i suddetti Servizi Aggiuntivi da erogare, qualsiasi termine e condizione aggiuntivi applicabili agli stessi e i relativi Corrispettivi.

**3.7** Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare a MARKA SERVICE ogni variazione dei propri dati amministrativi o tecnici inerenti il Contratto (quali, a mero titolo esemplificativo, ragione sociale, indirizzo numero telefonico, coordinate bancarie ecc.) tramite PEC da inviarsi almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima che tali variazioni siano efficaci, anche al fine di evitare sospensioni o interruzioni del Servizio. Resta inteso che, sino alla ricezione da parte di MARKA SERVICE di tale comunicazione, il Cliente rimarrà in ogni caso responsabile del Servizio fornito sulla base dei dati originariamente rilasciati.

#### **ART. 4 - Obblighi del Cliente**

**4.1** Il Cliente è tenuto al pagamento dei Corrispettivi contrattualmente previsti e così come pattuiti nel Frontespizio e, più in generale, nel Contratto.

Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa vigente o dal Contratto, il Cliente si obbliga a:

(a) attenersi alle procedure di sicurezza e di accesso e alle istruzioni tecniche impartite dal Fornitore, astenendosi dall'effettuare direttamente o tramite terzi interventi non autorizzati sulle modalità di utilizzo dei Servizi e sui Prodotti;

(b) ove non forniti e/o installati da MARKA SERVICE o suoi incaricati utilizzare sistemi e apparati debitamente omologati, autorizzati e installati in conformità alla legge applicabile e/o privi o dotati di insufficienti misure di sicurezza e/o protezione, nonché compatibili con quelli di MARKA SERVICE, soddisfacendo ogni richiesta di chiarimenti dalla stessa formulata per proprie verifiche di compatibilità con, e/o conformità alle, esigenze di integrità dei propri sistemi;

(c) conservare User ID e Password preservandone la segretezza e confidenzialità con la massima cura e diligenza, impedendone ogni uso improprio, indebito e non autorizzato, modificandoli con periodicità almeno trimestrale, comunicando a MARKA SERVICE immediatamente e per iscritto ogni eventuale smarrimento, furto o perdita, e accettando che, in ogni caso, l'eventuale accesso e utilizzo dei Servizi da parte di terzi con impiego di User ID e Password sarà imputato al Cliente;

(d) utilizzare quanto fornito da MARKA SERVICE in esecuzione del Contratto senza violare il Contratto stesso come neppure nessuna disposizione di legge e/o qualsivoglia regolamento ed astenersi dal: mettere a rischio l'integrità e la sicurezza delle reti pubbliche di comunicazione e dei sistemi informatici (ad es. con installazioni non conformi alla legge, diffusione di virus, spamming, accessi abusivi ai sistemi altrui); porre in essere attività contrarie a norme imperative, all'ordine pubblico e al buon costume; divulgare, distribuire, inviare o altrimenti mettere in circolazione attraverso i Servizi, informazioni, dati e/o materiali illegali, blasfemi, osceni, pornografici o diffamatori; arrecare danno ai minori, molestia o disturbo alla quiete privata; ledere, turbare o violare diritti di terzi quali diritti di proprietà intellettuale e/o industriale (diritti d'autore, marchi e altri segni distintivi, brevetti, segreti industriali), alla protezione dei dati personali e alla libertà e segretezza delle comunicazioni (ad es. leggendo o intercettando e-mail o comunicazioni destinate ad altri utenti) e alla inviolabilità del domicilio (ad es. insinuandosi nei sistemi informatici altrui);

(e) attenersi ai criteri di buona fede e correttezza nell'uso dei Servizi e dei Prodotti forniti da MARKA SERVICE in forza del Contratto, astenendosi da usi per finalità abusive o fraudolente o volti a conseguire utilità diverse da quelle loro proprie come, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, con comunicazioni effettuate al solo scopo di conseguire o far conseguire a terzi, ovvero ad altre numerazioni, ricariche o accrediti di traffico; nel caso di fruizione di condizioni economiche forfetarie si presume contrario a buona fede e correttezza l'uso che generi consumi anomali per volume o valore e comunicazioni con caratteristiche anomale sotto il profilo della durata, della frequenza e della concentrazione verso specifiche numerazioni;

(f) fare un utilizzo personale del Contratto, senza alcuna rivendita a terzi, consentendo l'uso a terzi solo se dallo stesso autorizzati, nel rispetto di quanto stabilito alle precedenti lettere e sotto il proprio diretto controllo e la propria esclusiva responsabilità;

(g) effettuare periodicamente e a proprie spese, il salvataggio dei dati, a meno che tale prestazione sia espressamente inclusa nei Servizi acquistati;

(h) comunicare per iscritto ogni cambiamento dei propri dati identificativi ivi compresi i dati riguardanti il domicilio fiscale e/o la residenza e/o altro indirizzo rilevante ai fini dell'esecuzione del presente Contratto e/o ai fini della fatturazione;

(i) alla cessazione del Contratto restituire i Prodotti integri o comunque in normale stato di conservazione e completi di eventuali accessori o in alternativa il pagamento del relativo valore di listino.

**4.2** Il Cliente si impegna a trattare i Prodotti con cura e in conformità con le istruzioni d'uso messe a disposizione, attenendosi alle istruzioni per la cura e il funzionamento degli stessi.

Ove necessario ai fini dell'erogazione dei Servizi, il Cliente dovrà consentire, in qualunque momento, a MARKA SERVICE, ai suoi dipendenti, subappaltatori e/o collaboratori ("Personale") pieno e libero accesso per la fornitura dei Servizi e, a spese del Cliente, fornire uno spazio di lavoro adeguato nonché gli strumenti di telecomunicazione necessari. Firmando il presente Contratto, il Cliente si impegna inoltre a: adempiere alle disposizioni del D. Lgs. n. 81/08 e s.m.i. e a fare in modo che la sua organizzazione sia conforme alle disposizioni in materia di Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro e ad ogni altra legge, ordinanza, e/o regolamento di volta in volta applicabili; adottare ogni precauzione necessaria a proteggere la salute e la sicurezza del Personale di MARKA SERVICE presso il Cliente e stipulare e mantenere in vigore polizze assicurative adeguate a copertura del Personale di MARKA SERVICE durante la presenza nei locali del Cliente. MARKA SERVICE provvederà ad installare e/o integrare i Prodotti nella rete pre-esistente del Cliente. Pertanto, il Cliente dovrà fornire l'accesso (anche alle interfacce esistenti) per consentire a MARKA SERVICE di adempiere a tali obblighi. Il Cliente inoltre fornirà a sue spese il personale a supporto del processo di collegamento/connesione/installazione dei Prodotti.

Il Cliente si impegna a fornire a sue spese un ambiente idoneo, con mezzi sufficienti per consentire ai Prodotti di funzionare, quali distanze operative e di sicurezza, collegamenti elettrici (compreso un controllo della tensione di rete richiesta dal sistema) nonché i necessari cambiamenti strutturali da apportare (quali ventilazione, prese di corrente, ecc.) e a garantire le relative condizioni dei percorsi per il trasporto.

**4.3** Il Cliente si impegna a informare prontamente e per iscritto MARKA SERVICE di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento di un Servizio e/o Prodotto. Il Cliente, inoltre, dovrà:

- (i) adempiere a tutte le obbligazioni poste a suo carico dal Contratto e dai relativi allegati nonché dai contratti tra il Cliente e la terza parte relativi ai Servizi/Prodotti;
- (ii) in qualsiasi momento (durante il normale orario di lavoro del Cliente), garantire a MARKA SERVICE o a un terzo da questa designato l'accesso ai Prodotti;
- (iii) effettuare regolari backup dei dati, in particolare prima di lavori di riparazione, servizi di migrazione dati, scambio di Prodotti o in tutte le altre situazioni che lo richiedono;
- (iv) tenere i Prodotti nel Sito (intendendosi come tale il luogo/luoghi designato/i per la fornitura di Prodotti e Servizi);

#### **Marka Service Srl – Unipersonale**

- (v) occuparsi dei Prodotti, tenerli al sicuro in un ambiente idoneo (anche nel caso in cui i Prodotti siano stati consegnati presso il Sito e non ancora installati) e non modificarli, alterarli o ripararli senza il consenso di MARKA SERVICE;
- (vi) utilizzare i Prodotti soltanto in base alle istruzioni del produttore e/o della terza parte;
- (vii) fornire assistenza, documentazione e ogni altra informazione necessaria a MARKA SERVICE per diagnosticare o porre rimedio a qualsivoglia difetto e per consegnare i Prodotti e i Servizi;
- (viii) mantenere sistemi antivirus adeguati alla sua attività; e
- (ix) usare il/i software, i Servizi e i Prodotti in conformità con tutte le licenze software richieste dai licenzianti, comprese le eventuali licenze per il/i software incluso/i nei Prodotti;
- (x) prendere tutte le misure necessarie per garantire il regime di segretezza del contenuto dei Prodotti/Servizi e per proteggere i diritti di proprietà del produttore dei Prodotti/Servizi e/o di MARKA SERVICE. Il Cliente inoltre dovrà dare immediata comunicazione a MARKA SERVICE di ogni fatto che determini, o faccia supporre, la sottrazione dei supporti di registrazione dei programmi e/o la loro duplicazione. Il Cliente sarà direttamente ritenuto responsabile nei confronti del produttore dei Prodotti/Servizi e/o di MARKA SERVICE se, per sua colpa, verranno in qualsiasi modo violati i diritti di proprietà del produttore dei Prodotti/Servizi e/o di MARKA SERVICE sui Prodotti/Servizi.

**4.4** Il Cliente si impegna a rispettare e non rimuovere, cancellare o annullare qualsiasi copyright, marchio, o avviso di riservatezza di proprietà, marchio o legenda su qualsiasi Prodotto o output generato dai Prodotti. Il Cliente potrà in essere tutte le attività necessarie per la salvaguardia del Prodotto/Servizio e notificherà immediatamente a MARKA SERVICE violazioni di diritti di brevetto preesistenti alla data del Contratto. È fatto divieto al Cliente di utilizzare i marchi relativi ai Prodotti/Servizi oggetto del Contratto attraverso qualunque strumento, nei modi e nelle forme che possano comportare un risultato denigratorio. Qualunque utilizzo dei suddetti marchi che sia ritenuto denigratorio o sconveniente consentirà al relativo titolare di adire le vie legali per la tutela dei propri diritti.

**4.5** Fatto salvo quanto richiesto dalla normativa vigente, il Cliente si impegna a non manomettere, modificare, convertire, decodificare, disassemblare o decompilare la componente Software dei Prodotti. Il Cliente non avrà alcun diritto, titolo o interesse relativo ai Prodotti, inclusa la Proprietà Intellettuale, ad eccezione di quanto previsto dal presente documento e ulteriormente deve garantire e proteggere i Prodotti e la relativa documentazione coerentemente con il mantenimento dei diritti di proprietà intellettuale di MARKA SERVICE e/o del licenziante.

Le istruzioni per l'uso che verranno fornite a seguito della sottoscrizione del Contratto o di qualsivoglia ulteriore documento allegato al Contratto stesso contengono importanti informazioni sulla sicurezza, il funzionamento e la gestione dei Prodotti, nonché informazioni sui Servizi e il supporto. Il Cliente dovrà leggere attentamente le istruzioni prima di utilizzare i Prodotti.

Fatto salvo per quanto richiesto dalla normativa vigente, MARKA SERVICE e/o la terza parte non si assumono alcuna responsabilità per problemi imputabili a modifiche non autorizzate apportate ai Prodotti o installazione non autorizzata di Software o Hardware di terze Parti.

MARKA SERVICE non è responsabile per la sicurezza, affidabilità e prestazioni dei Prodotti se: il Prodotto non è gestito in conformità con le istruzioni per l'uso; o il Prodotto è gestito al di fuori delle condizioni specifiche di funzionamento.

**4.6** Il Cliente si impegna a utilizzare i Prodotti solo in relazione alla sua attività e non renderli disponibili o rivenderli a terze parti.

Nella custodia dell'Antenna e di qualsiasi altro Prodotto concesso in noleggio, il Cliente assumerà la diligenza richiesta dalla legge. La mancata immediata restituzione costituirà grave inadempimento.

Fino a quando il Prezzo dei Prodotti non è stato pagato per intero, o in caso di Prodotti noleggiati, il Cliente non può spostare alcun Prodotto senza espresso consenso scritto di MARKA SERVICE. Su richiesta del Cliente, MARKA SERVICE può predisporre lo spostamento dei Prodotti acquistati. Fermo restando quanto previsto all'art. 5.2 che segue, tutti gli spostamenti di Prodotti noleggiati al di fuori del Sito devono sempre essere comunicati a cura del Cliente a MARKA SERVICE in via preventiva e per iscritto al fine di ottenere l'autorizzazione a tali spostamenti da parte di MARKA SERVICE. In ogni caso, il relativo costo sarà interamente a carico del Cliente.

Il Cliente dovrà seguire e osservare tutte le altre istruzioni operative, specialmente quelle contenute nel manuale-utente o qualsiasi altra comunicazione ricevuta a riguardo.

Il Cliente dovrà fornire un accesso online alla sua infrastruttura informatica per consentire l'accesso e/o il monitoraggio da remoto da parte di MARKA SERVICE. I ritardi e le spese aggiuntive causati dalla mancata fornitura da parte del Cliente di un collegamento online funzionante non potranno essere imputati a MARKA SERVICE.

In caso di problemi o malfunzionamenti, il Cliente dovrà fornire una descrizione che sia verificabile e il più accurata possibile. Il Cliente dovrà altresì supportare MARKA SERVICE nel suo sforzo per risolvere il malfunzionamento.

Il Cliente garantisce a MARKA SERVICE l'accesso al software attraverso internet. Su richiesta di MARKA SERVICE, il Cliente dovrà fornire i necessari collegamenti.

Il Cliente si obbliga ad imporre ai propri utenti il rispetto delle stesse obbligazioni che il medesimo assume con il Contratto e sarà responsabile, manlevata e manterrà indenne il Fornitore per qualsiasi loro inadempimento a tali obbligazioni.

Il Cliente garantirà al personale tecnico di MARKA SERVICE il libero e incondizionato accesso ai Prodotti. In sede di sopralluogo sarà verificata l'idoneità del sito di installazione e saranno verificati i requisiti previsti dalla normativa sull'ambiente di lavoro.

MARKA SERVICE installerà i Prodotti e fornirà il Servizio sulla base delle informazioni e dei dati forniti dal Cliente. Il Cliente pertanto manleva sin d'ora MARKA SERVICE per ogni eventuale danno e, in generale, conseguenza che dovesse derivare dalle informazioni e/o dati forniti dal Cliente. Nel caso di segnalazione di malfunzionamenti relativi ai Prodotti/Servizi, il Cliente dovrà fornire a MARKA SERVICE informazioni chiare e dettagliate, corredate da esempi documentati, in modo da consentire una corretta attività di diagnosi da parte del personale tecnico. Il Cliente manleva sin d'ora MARKA SERVICE per ogni eventuale danno e, in generale, conseguenza che dovesse derivare dalle informazioni e/o dati forniti dal Cliente.

**4.7** I Prodotti dovranno essere restituiti in buono stato di conservazione, tenuto conto della normale usura. In caso di restituzione dei Prodotti con parti danneggiate e/o mancanti, il Cliente sarà tenuto al pagamento del prezzo delle singole parti mancanti e/o danneggiate, secondo i listini di vendita del Fornitore in vigore al momento della cessazione del noleggio. In caso di mancata restituzione dei Prodotti, il Fornitore - ferma la facoltà di adire le vie legali per la restituzione degli stessi - potrà, in deroga, addebitare al Cliente, a titolo di risarcimento del danno subito, un importo pari al valore a nuovo di un Prodotto avente caratteristiche simili a quello fornito.

Il Cliente, fin da adesso, manleva il Fornitore da qualsiasi responsabilità, adempimento normativo, anche ambientale, conseguenza, danno e/o costo derivante da tale mancata restituzione. È fatto salvo, in ogni caso, il diritto al risarcimento di ogni danno ulteriore.

**4.8** Il Cliente, con la sottoscrizione del Contratto, approva e si impegna a rispettare la policy di Icanm relativa ai Top Level Domain (TLD) sotto la responsabilità di Icanm stessa (<http://www.icann.org/registrars/ra-agreement17may01.htm>), nonché gli obblighi previsti da ciascuna Registration Authority (RA) competente

Il Cliente si impegna inoltre ad utilizzare le numerazioni di cui ai Servizi in conformità a quanto stabilito dal PNN vigente e dalla Legge, e a vigilare con la massima diligenza sul corretto uso delle dette numerazioni. Il Cliente si impegna a rispettare gli obblighi di Legge in ordine alle attività di call center svolte con le numerazioni di cui ai Servizi.

Il Cliente si impegna ad utilizzare numerazioni a "tariffa base" come definite dal PNN

per la fornitura di servizi di assistenza post vendita.

Il Cliente si impegna a non utilizzare le numerazioni geografiche del Contratto per la fornitura di servizi a sovrapprezzo e/o servizi che ai sensi della delibera 71/10/CONS consentano al Cliente chiamante di ottenere premi o vantaggi, di qualsiasi natura, commisurati con la durata delle chiamate verso dette numerazioni geografiche, con o senza l'effettiva erogazione di servizi. Al Cliente non è consentito modificare il CLI in violazione di legge.

Il Cliente si impegna a non diffondere mediante la Rete e i Servizi contenuti che possano, in qualsiasi modo, nuocere e/o danneggiare terzi. Il Cliente prende atto ed accetta che le informazioni scambiate tramite i Servizi non devono essere contrarie all'ordine pubblico, alle esigenze di tutela dei minori, né possono consistere in contenuti comunque illeciti. Il Cliente si impegna a rispettare nell'uso dei Servizi le norme concernenti la condotta on line, incluse le regole fissate dalla Netiquette e le regole del RIPE sull'uso degli IP, e garantisce nell'uso dei Servizi:

- a) il rispetto della dignità umana sotto forma di tutela della persona e rifiuto di ogni forma di discriminazione riferita ad origine, etnia, stato sociale, professione, fede religiosa, sesso, stato di salute e idee professate;
- b) la tutela dei destinatari e in particolare dei minori e il rifiuto di tutte le forme di sfruttamento, specialmente di quelle di carattere sessuale, e di tutte le comunicazioni ed informazioni che possano sfruttare la credulità dei minori;
- c) il rispetto della sensibilità dei minori mediante la predisposizione di offerte e l'adozione di idonee misure e cautele rispetto ai contenuti potenzialmente nocivi, in conformità alla Legge;
- d) il rispetto del DPR n. 430/2001 in materia di concorsi o manifestazioni a premio;
- e) la tutela dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale mediante l'utilizzazione di tutte le opportune modalità al fine di non incoraggiare, neppure in via indiretta o casuale, il compimento di reati e, in particolare, l'incitamento all'uso della violenza e di ogni forma di partecipazione o collaborazione ad attività criminali.

**4.9** Il Cliente prende atto ed accetta che la registrazione di un nome a dominio comporta l'inserimento dei dati personali del richiedente all'interno di un registro pubblicamente accessibile conservato presso la RA competente per l'estensione scelta.

#### **ART. 5 Cambiamenti relativi ai Prodotti noleggiati**

**5.1** Qualsiasi cambiamento all'utilizzo convenuto dei Prodotti e/o alla loro ubicazione/sito oltre che ogni modifica o miglioramento apportati ai Prodotti richiede il previo consenso scritto di MARKA SERVICE.

**5.2** Il Cliente sarà chiamato a rispondere di qualsiasi danno ai/malfunzionamento dei Servizi e/o Prodotti derivante da modifiche apportate senza previo consenso scritto di MARKA SERVICE o, in generale, da cambiamenti ai Prodotti o alla loro ubicazione/sito o all'uso convenuto.

**5.3** La proprietà delle migliorie apportate o dei componenti installati sui Prodotti dal Cliente senza l'approvazione di MARKA SERVICE passerà a quest'ultima, salvo che gli stessi possano essere completamente rimossi senza pregiudizio per i Prodotti. Il costo del ripristino delle condizioni originali sarà a carico del Cliente, il quale non potrà richiedere il risarcimento dei danni nel caso in cui tale recupero sia impossibile.

#### **ART. 6 Servizi**

**6.1** I Servizi oggetto del Contratto sono quelli individuati nel Frontespizio e/o nella Tabella 1 sottoscritti dalle Parti, che sono parte integrante e sostanziale del Contratto.

**6.2** MARKA SERVICE, anche tramite terze parti, consegnerà i Prodotti all'indirizzo indicato dal Cliente. MARKA SERVICE, a seguito di richiesta del Cliente, presterà l'assistenza tecnica necessaria per il buon funzionamento dei Prodotti durante le Ore di Lavoro standard (lun-ven 08,30 - 13,00/14,30 - 18,00), intervenendo entro le 8 ore lavorative dalla chiamata.

La manutenzione comprende l'effettuazione di riparazioni, sostituzione di parti o modifiche ai Prodotti per risolvere un'anomalia (da remoto o presso il Sito, secondo quanto stabilito da MARKA SERVICE) a seguito del ricevimento di una richiesta del Cliente. L'assistenza consiste in consulenze via telefono, e-mail o sito web di MARKA SERVICE durante le Ore di Lavoro standard, a seguito del ricevimento di una richiesta da parte del Cliente di una diagnosi di anomalie nel software e di consigli su come porvi rimedio (da remoto o presso il Sito, secondo quanto stabilito da MARKA SERVICE).

#### **Marka Service Srl – Unipersonale**

Le richieste di assistenza saranno ricevute attraverso il portale [www.markaservice.it](http://www.markaservice.it) cliccando sul bottone "assistenza tecnica" e/o "assistenza it", o scrivendo all'indirizzo: [assistenza@markaservice.it](mailto:assistenza@markaservice.it). L'assistenza telefonica sarà disponibile durante le Ore di Lavoro standard sopra definite.

**6.3** In ogni caso, i servizi di manutenzione e assistenza non coprono la correzione delle anomalie:

- (i) causate dal mancato mantenimento da parte del Cliente di un ambiente idoneo ai Prodotti presso il Sito, in conformità con le specifiche del produttore o del licenziante, compresi la mancanza di alimentazione, condizionamento dell'aria o controllo dell'umidità costanti;
- (ii) causate da negligenza o uso scorretto dei Prodotti da parte del Cliente, compreso l'uso dei Prodotti al di fuori delle specifiche di progettazione e/o per contenere materiale pericoloso e/o il mancato rispetto dei manuali di istruzioni del produttore o del licenziante;
- (iii) causate da alterazioni o modifiche ai Prodotti (e/o al Software) apportate da qualsiasi parte diversa da MARKA SERVICE;
- (iv) causate dallo spostamento dei Prodotti, all'interno del Sito o verso altra ubicazione, effettuato da qualsiasi parte diversa da MARKA SERVICE;
- (v) causate dal malfunzionamento o dai cambiamenti del collegamento o dalla disconnessione da qualsivoglia dispositivo o sistema esterno;
- (vi) causate da modifiche o aggiornamenti dell'ambiente informatico e/o dell'infrastruttura in cui vengono installati i Prodotti;
- (vii) causate da malfunzionamenti o danni derivanti da atti di violenza, incendi, inondazioni, esplosioni, sbalzi di tensione, condizioni ambientali, climatiche o altre condizioni naturali avverse;
- (viii) che secondo ragionevole valutazione di MARKA SERVICE non possano essere convenientemente riparati in quanto le parti non sono più disponibili presso il produttore o i Prodotti presentano età, usura o deterioramento eccessivi;
- (ix) escluse dal pacchetto di assistenza applicabile del produttore e/o della terza parte.

**6.4** Qualsiasi data indicata da MARKA SERVICE per l'attivazione e/o erogazione dei Servizi (compresi quelli di installazione) o per la consegna dei Prodotti è da intendersi una stima e pertanto nessuna responsabilità e/o danno possono essere imputati a MARKA SERVICE in caso di mancato rispetto di tali tempistiche stimate.

**6.5** MARKA SERVICE si riserva il diritto di operare delle modifiche e/o miglioramenti e/o aggiornamenti del Servizio nonché le relative condizioni economiche, per sopravvenute esigenze tecniche, economiche e gestionali. MARKA SERVICE si riserva la possibilità di cessare, definitivamente o temporaneamente, uno o più Servizi. Il Cliente riconosce ed accetta che nessuna indennità potrà essere riconosciuta in ragione di una modifica di uno o più Servizi offerti da MARKA SERVICE. Il Fornitore si riserva in ogni momento la facoltà di implementare e rielaborare i Servizi in virtù di esigenze del mercato, della clientela e del progresso tecnologico. Tali modifiche saranno rese disponibili al Cliente. Il Fornitore, inoltre, si riserva di modificare i Servizi a proprio insindacabile giudizio, ogni qualvolta sia necessario e/o opportuno alla luce di nuove disposizioni di legge o evoluzioni tecnologiche nonché in caso di variazione dei contenuti tecnico-economici degli accordi in essere tra MARKA SERVICE e le terze parti di cui si avvale per la fornitura dei Servizi.

**6.6 Installazione e Servizi On Site e/o da Remoto** – Salvo che non sia pattuito diversamente e specificato nel Frontespizio e/o nella Tabella 1 e/o in qualsiasi allegato al Contratto, MARKA SERVICE installerà i Prodotti presso il Sito e/o integrerà i Prodotti al network già esistente del Cliente, addebitandone al Cliente il relativo costo come da offerta sottoscritta dal Cliente, oltre al rimborso delle spese autostradali e pasti.

**6.7 Servizi di Connettività** – Oggetto del Contratto è anche la fornitura, da parte di MARKA SERVICE al Cliente, del Servizio di Connettività erogato attraverso servizi di connettività virtuale a banda larga e/o ultralarga, con tecnologia Wireless, FTTH, HDSD/SHDSL, XDSL e 4G LTE di terzo operatore ("Terzo Operatore"). Il Fornitore non garantisce la permanenza della larghezza di banda, salvo che il Cliente non aderisca ad un'offerta in cui venga fatto preciso riferimento ad una banda minima garantita, la quale è comunque soggetta ad oscillazioni dipendenti dal volume di traffico insistente sulle linee impegnate.

L'attivazione del Servizio 4G si attua mediante l'installazione, tramite intervento tecnico, dell'antenna CPE all'esterno dell'immobile e la posa di un cavo di rete ethernet, collegato all'antenna CPE e che andrà, dall'altro lato, collegato al dispositivo idoneo per la navigazione Internet (es. router wireless, Access Point) di proprietà del Cliente all'interno dell'immobile oppure tramite dispositivo Plug & Play da interno, che non richiede intervento tecnico. I costi di materiali (Cavo Ethernet, supporti per antenna, minuteria ecc.) e manodopera relativi all'installazione sono a carico del Cliente una tantum, in aggiunta al canone per l'offerta prescelta, previa accettazione del preventivo del tecnico scelto dal Cliente. L'antenna CPE con relativo alimentatore POE sono concessi al Cliente in modalità noleggio. Al contrario, l'attivazione degli altri Servizi FTTH, HDSD/SHDSL, XDSL avverrà come da offerta scelta dal Cliente. Nel caso in cui quest'ultimo non avesse un router di proprietà, l'installazione dello stesso avverrà a cura di MARKA SERVICE con costi a carico del Cliente.

I tempi di installazione/consegna dei Servizi/Prodotti potranno essere modificati e prolungati rispetto a quanto definito per il tempo dell'impedimento per: causa "permessi enti pubblici o privati"; in caso di necessità di adeguare/realizzare infrastrutture trasmissive, per il tempo necessario per l'attività; per inaccessibilità della sede o degli impianti del Cliente per cause dipendenti dal Cliente e/o per ritardi per causa del Cliente; per eventi naturali e/o cause di forza maggiore.

In caso di impedimento causato dal Cliente, lo stesso dovrà tenere indenne MARKA SERVICE di tutte le spese che abbia sostenuto, oltre al maggior danno. In caso di modifica della data di consegna causata dai motivi di cui sopra, il Cliente non potrà domandare alcun indennizzo al Fornitore.

Il Servizio di Connettività e i Servizi la cui erogazione richiede una connessione ad Internet presuppongono la presenza del flusso elettrico ed il corretto funzionamento della linea eventualmente gestita da operatori terzi. La responsabilità del Fornitore è esclusa per i disservizi conseguenti al venir meno dei presupposti suddetti.

Il Cliente prende atto ed accetta che le velocità effettive di accesso e di navigazione dipendono anche da fattori tecnici indipendenti dal Fornitore e/o dal Terzo Operatore, quali, a titolo esemplificativo: sopravvenuto degrado della linea fisica di accesso; il livello di congestione della rete Internet e la capacità dei server cui ci si collega; le caratteristiche del terminale con il quale il Cliente è collegato e il livello di congestione della rete interna del Cliente e problematiche inerenti la loro non corretta installazione, se effettuata dal Cliente o terzi nonché da altre specifiche situazioni ambientali e/o architettoniche comunque tali da ostacolare il segnale radio, attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente. Conseguentemente, MARKA SERVICE non garantisce la qualità del Servizio fruito ed il Cliente prende atto ed accetta che l'impiego di tale tecnologia possa comportare per il Cliente medesimo l'onere di installare ulteriori componenti a sue cure e spese per migliorare la fruizione del Servizio erogato.

Il Cliente ha l'onere di dotarsi di sistemi di Firewall, Antivirus e/o sistemi equipollenti aggiornati con frequenza almeno settimanale, al fine di evitare problemi di sicurezza, privacy e distruzione dei dati archiviati. Il Cliente potrà richiedere a MARKA SERVICE Servizi e/o Prodotti, eventualmente offerti anche mediante il Terzo Operatore, per limitare il pericolo di aggressione esterna e/o dispersione dei dati conseguenti e comunque intrinseci all'uso di Internet. Il Cliente prende atto ed accetta che allo stato non esistono misure o tecnologie tali da garantire l'assoluta protezione del sistema operativo del Cliente. La modifica delle modalità predefinite e/o originariamente impostate riduce e limita la capacità protettiva dei servizi erogati e, pertanto, esclude ogni responsabilità di MARKA SERVICE e/o del Terzo Operatore per le conseguenze da ciò derivanti.

**6.8 Servizio schede SIM** - Il Servizio è fornito esclusivamente per finalità di back-up del Cliente, quale opzione meramente accessoria ed integrativa del Servizio di connettività. La connessione di back-up è destinata esclusivamente a sofferire a situazioni di indisponibilità del collegamento principale presso la sede del Cliente. La connessione di Back-up è pertanto limitata ad un uso fisso; altri usi del Servizio, come l'impiego per la fruizione di servizi mobili, non sono abilitati né consentiti. È fatto espresso divieto al Cliente di effettuare un uso difforme da quello previsto nel presente Contratto. È espressamente vietata al Cliente qualsivoglia cessione a terzi delle SIM e/o del relativo traffico e/o uso delle stesse per finalità diverse dal back-up del servizio principale.

Le schede SIM sono abilitate dal fornitore delle SIM alla sola connessione dati, e non sono abilitate al traffico in roaming. La scheda SIM all'attivazione è univocamente associata al Cliente e al suo collegamento ad Internet. La connessione di back-up è esclusivamente per sofferire a situazioni di indisponibilità del collegamento principale presso la sede del Cliente; tale connessione è pertanto limitata ad un uso fisso, ed è fornita in modalità "best effort". Altri usi del servizio, come l'impiego per la fruizione di servizi mobili, non sono abilitati né consentiti. Per erogare il servizio MARKA SERVICE si avvale dei servizi del fornitore delle SIM. La rete mobile di accesso del fornitore delle SIM ha copertura nazionale. Sulla disponibilità e velocità della connettività dati del singolo collegamento fisso su rete mobile incidono diverse variabili fuori dal controllo di MARKA SERVICE, quali ad esempio: l'ubicazione fisica della SIM e la copertura e capacità della rete del fornitore delle SIM, il dispositivo di rete fisso in cui è installata per il suo utilizzo da parte dell'utente e il grado di congestione della rete. Resta inteso che MARKA SERVICE non garantisce e non si assume alcun impegno sulla realizzabilità dello specifico accesso di back-up da parte del Cliente. La SIM di back-up condivide lo stesso indirizzo IP WAN del collegamento ad Internet primario al quale è associata. È necessario che l'apparato CPE ubicato presso la sede utente instradi il traffico in uscita attraverso la SIM in caso di down della linea primaria. La SIM è configurata con una soglia di traffico dati concordata tra Cliente e Fornitore. Al raggiungimento del consumo limite del traffico dati incluso nella soglia non sarà possibile navigare. Il Cliente terrà indenne e manlevata MARKA SERVICE da ogni eventuale danno, contestazione e pretesa dovuta o connessa all'esaurimento del traffico dati incluso nella SIM.

Il Cliente si obbliga ad un uso del Servizio conforme alla legge e al Contratto. Il Cliente prende atto ed accetta che è vietato qualsiasi intervento che possa pregiudicare l'integrità della rete del Terzo Operatore e/o del fornitore delle SIM. Il Cliente prende atto ed accetta che usi e/o interventi abusivi o illeciti possono determinare l'immediata sospensione del Servizio e/o risoluzione del Contratto; al fine di poter usufruire di tale Servizio il Cliente dovrà fornire la copia del documento di identità in corso di validità dell'utente persona fisica; la visura camerale del Cliente persona giuridica e copia del documento di identità in corso di validità della persona fisica che munita dei necessari poteri sottoscrive per il Cliente il contratto con MARKA SERVICE. Con la sottoscrizione del Contratto il Cliente, anche per conto dei propri utenti persone fisiche, acconsente al trattamento dei loro dati personali e dei dati di traffico afferenti l'uso delle SIM, da parte di MARKA SERVICE, del Terzo Operatore e del fornitore delle SIM, per le seguenti finalità: (i) erogare il servizio e prestazioni connesse quali (ii) la fatturazione, anche tra operatori; (iii) tutelare i propri diritti, a fronte di contestazioni (iv) assolvere ad obblighi di legge e ad es. alle prestazioni di giustizia di cui all'art. 96 del D.lgs. 259/03 e s.m.i. e dare esecuzione agli ordini delle competenti Autorità. Il Cliente si obbliga ad utilizzare unicamente dispositivi di tipo fisso, omologati, affidabili e compatibili che soddisfino tutti i requisiti di legge per tali dispositivi, dotati di idonee misure di sicurezza e protezione e che non mettano in alcun modo a rischio l'integrità delle reti pubbliche - quali la rete del Fornitore della SIM e la rete del Terzo Operatore con il collegamento di apparati non debitamente omologati e/o non conformi alle specifiche di legge o a quelle indicate da MARKA SERVICE e/o dal Terzo Operatore.

**6.9 Servizi di Connettività c.d. "dedicate" o "a progetto"** – Il Servizio consiste nella fornitura al Cliente, da parte di MARKA SERVICE mediante Terzo Operatore, di collegamenti dati trasmissivi geografici di livello 3 (consegnati su porta: FE, GBE, GBO), realizzati attraverso attività di progettazione ad hoc. Le condizioni economiche per la fornitura del Servizio saranno formalizzate da MARKA SERVICE in un'apposita offerta commerciale.

L'attivazione del Servizio si attua sul P.d.A. finale (Punto di Attivazione) richiesto dal Cliente: (i) a seguito di un sopralluogo da parte di un tecnico presso la sede del Cliente e i punti stradali fino al raggiungimento della centrale POP (Point of Presence) verranno identificati i lavori di T (towering), G (giunzione), S (Scavo) lungo il percorso esterno ed è necessaria la presenza di un elettricista di fiducia del Cliente ed incaricato dallo stesso, che conosca i passaggi dei cavi elettrici e telefonici della sede del Cliente per valutazione percorso interno; (ii) a seguito del sopralluogo tecnico potrebbero essere richieste delle modifiche interne alla sede del Cliente, da eseguirsi a cura dello stesso, con relative richieste di concessione/autorizzazioni, alla Pubblica Amministrazione. I tempi di installazione/consegna del Servizio/Prodotti potranno quindi variare in ragione della conclusione di tali interventi da parte del Cliente; (iii) a seguito delle informazioni raccolte verrà definita la data di rilascio (DEC) del Servizio presso la sede del Cliente.

La DEC coincide con la data di attivazione generale verbalizzata con il Collaudo, come da verbale di consegna e dalla stessa decorreranno i Canoni per il Servizio.

Qualora il Collaudo venga effettuato in assenza del legale rappresentante del Cliente, o al termine del Collaudo quest'ultimo non fosse disponibile per la sottoscrizione del verbale, il Servizio dovrà intendersi comunque consegnato e approvato senza riserve. Il Servizio dovrà intendersi, ai fini della fatturazione e dell'accettazione, comunque come consegnato alla data del Collaudo (o mancato Collaudo per causa imputabile al Cliente)

ed inoltre al Cliente verranno addebitati gli eventuali ulteriori costi relativi ad ogni successivo intervento presso la sede del Cliente ai fini dell'attivazione del Servizio, così come per

**Marka Service Srl – Unipersonale**

eventuali modifiche tecniche richieste dal Cliente, se ritenute tecnicamente attuabili.

Né MARKA SERVICE né il Terzo Operatore garantiscono il Cliente da vizi e/o difformità del Servizio derivanti da fatto agli stessi non imputabile ovvero imputabili a terzi, oppure a caso fortuito o forza maggiore.

Qualora il Cliente richieda l'annullamento di un Contratto, già sottoscritto ma non ancora evaso, sarà addebitato al Cliente:

i) se avviene entro 10 giorni solari dalla data di sottoscrizione del Frontespizio un importo pari al 10% del contributo di attivazione relativo al costo del compenso una tantum per setup ed attivazione concordato; ii) se avviene dopo 10 giorni solari dalla data di sottoscrizione del Frontespizio, l'intero importo relativo al costo una tantum per setup ed attivazione concordato.

Quanto sopra, in entrambi i casi, oltre al ristoro integrale dei costi sostenuti da MARKA SERVICE e/o dal Terzo Operatore fino alla data dell'annullamento del Contratto, oltre a quelli che, anche se non ancora sostenuti, non è possibile revocare, fatto salvo il diritto di MARKA SERVICE di richiedere, il risarcimento del maggior danno subito.

Qualora il Cliente richieda, invece, il posizionamento della linea in un luogo diverso da quello scelto al momento della sottoscrizione del Frontespizio, il Cliente, se l'ordine non è ancora stato evaso, dovrà pagare a MARKA SERVICE tutti i costi sino ad allora sostenuti, oltre a quelli che, anche se non ancora sostenuti, non sia più possibile revocare.

**6.10 Servizi Voce** – Mediante la sottoscrizione del Contratto, il Cliente richiede a MARKA SERVICE l'installazione del Servizio Centralino Telefonico PBX e dei Telefoni associati, in modalità noleggio (Servizi VoIP). L'attivazione del Servizio da parte di MARKA SERVICE si attua tramite l'installazione e configurazione del Centralino Telefonico PBX e dei Telefoni associati da parte di tecnici incaricati.

I telefoni necessari per l'utilizzo del servizio Centralino Telefonico vengono concessi in noleggio alle condizioni indicate nel Frontespizio e/o nella Tabella 1, senza possibilità di riscatto. I Prodotti relativi al Servizio Telefonico e Centralino sono coperti dalla garanzia offerta dal Produttore degli stessi, pertanto in alcun modo MARKA SERVICE potrà essere ritenuta responsabile per qualsivoglia disservizio e/o difettoso funzionamento, anche per ipotesi di eventi naturali e/o alterazioni di tensione, o altre cause.

Non sono compresi nell'Installazione Standard: i) l'installazione di eventuali Prodotti (anche telefoni) aggiuntivi rispetto a quanto indicato nel Frontespizio e/o nella Tabella 1; ii) in presenza di più armadi "Rack" e la necessità di installazione di più switch finalizzati al collegamento telefonico in armadi diversi, il Cliente dovrà garantire il collegamento tra loro con cavo di rete Cat. 5 oppure con cavo in Fibra Ottica ed in mancanza, verranno posati a cura del Fornitore con costi a carico del Cliente; iii) ogni tipologia di cablaggio Ethernet con cavo di rete 4 coppie Cat. 5 necessario al raggiungimento dei punti telefono. Ai fini dell'installazione è necessaria la presenza sia di un punto di alimentazione elettrica che di un collegamento ad Internet in prossimità dell'armadio "Rack" oppure della zona tecnica adatta ad accogliere lo switch di concentrazione ed in mancanza dovrà essere predisposto con costi a carico del Cliente. In presenza di cavo spento nella struttura del Cliente, l'installazione prevederà la separazione del traffico voce dal traffico Internet, mentre in assenza di cavo spento presso la struttura del Cliente, lo stesso cavo verrà utilizzato per il transito contemporaneo del traffico voce e del traffico Internet, consentendo l'utilizzo del personal computer e del telefono. In questo specifico caso, sarà necessario verificare che eventuali apparati attivi presenti a valle dello switch, siano compatibili con tale soluzione.

Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto siano attivati dispositivi particolari quali, ma non solo, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del Servizio può essere soggetta a limitazioni e/o malfunzionamento, senza che nessuna responsabilità sia ascrivibile a MARKA SERVICE e/o al Terzo Operatore.

MARKA SERVICE, tenuto conto delle caratteristiche tecniche del Servizio di telefonia VoIP, non garantisce la qualità della chiamata e che il servizio VoIP permetta sempre al Cliente di comunicare con le altre persone, senza interruzioni, ritardi e/o altri difetti di comunicazione; in caso di interruzione della corrente elettrica il servizio VoIP non funzionerà, con conseguente impossibilità del Cliente di effettuare/ricevere chiamate.

Il Cliente prende atto che tale servizio VoIP, non essendo in alcun modo paragonabile al servizio di telefonia tradizionale per qualità e affidabilità, non deve essere considerato un servizio sostitutivo della telefonia tradizionale, con la conseguenza che nessuna responsabilità può essere addebitata e/o richiesta di risarcimento danni potrà essere fatta, come conseguenza del mancato utilizzo del servizio.

Il Cliente prende atto che il Servizio di telefonia non consente di chiamare i numeri Premium, satellitari e quelli inseriti in Black List.

Per la fruizione del Servizio Voce in VoIP il Cliente deve provvedere a proprie cure e spese ad assicurare la continuità del flusso elettrico di alimentazione nei suoi locali e, se usa apparati, software o sistemi che non siano forniti da MARKA SERVICE, deve provvedere a che gli stessi siano installati in conformità alla normativa vigente e pienamente compatibili ed interoperabili con gli apparati, sistemi e servizi forniti da MARKA SERVICE, pena impossibilità di quest'ultima di adempiere in tutto o in parte al Contratto per causa ad essa non imputabile. Il Cliente è tenuto ad utilizzare i Servizi di traffico voce, secondo uso lecito e corretto, astenendosi dal conseguire vantaggi diversi da quelli connessi alla normale comunicazione interpersonale; per il traffico uscente verso numerazioni fisse e mobili nazionali si presume un uso conforme ai suddetti principi, il rispetto dei parametri definiti nel Contratto in termini di minuti massimi di traffico consentito.

Il superamento di uno di questi parametri, costituisce presunzione di utilizzo improprio del Servizio per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale. In tale ipotesi MARKA SERVICE si riserva di effettuare le necessarie verifiche, compreso l'eventuale contatto diretto con il Cliente, riservandosi la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche su tutte le linee del Cliente anche in caso di superamento di uno dei parametri riportati nell'offerta scelta, anche da una sola delle linee del Cliente e di pretendere il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni economiche espresse nel relativo listino.

Il Cliente deve adottare misure di protezione degli apparati, software e sistemi che utilizza per fruire del Servizio Voce (es. antivirus, firewall ecc.) assicurandone l'opportuno aggiornamento, al fine di limitare il pericolo di utilizzo illecito del Servizio da parte di terzi. Il Servizio Voce può essere erogato da MARKA SERVICE anche rivendendo in tutto o in parte servizi di Terzi Operatori autorizzati ed è in ogni caso incompatibile con la fornitura sul medesimo collegamento di servizi di accesso ad Internet di terzi fornitori, fax analogici, contaimpuls di tassazione, sistemi di PoS, teleallarme e filodiffusione.

La localizzazione del chiamante nel Servizio Voce è fornita nei limiti in cui sia tecnicamente fattibile e il Cliente di tale Servizio dovrebbe preferibilmente disporre anche di un servizio in tecnologia a commutazione di circuito per le chiamate ai numeri di emergenza. Il Cliente del Servizio Voce ha il diritto ad essere inserito gratuitamente negli Elenchi telefonici pubblici. A tal fine, MARKA SERVICE sottopone al Cliente apposito modulo nel quale lo informa sulle modalità di fornitura del servizio di inserimento, utilizzo, modifica e cancellazione dei dati personali del Cliente inseriti in elenchi, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente. Il Cliente si assume ogni responsabilità in relazione ai dati dei quali richiede la pubblicazione in elenco e, nel caso di inserimento dei dati del precedente titolare, garantisce di avere richiesto ed ottenuto il necessario consenso. La realizzazione degli elenchi è curata da soggetti terzi e MARKA SERVICE non può rispondere del mancato e/o inesatto inserimento dei dati negli elenchi, imputabili a detti terzi o al Cliente stesso.

**6.11 Migrazione e Portabilità** - Il Cliente può richiedere l'attivazione di una nuova numerazione telefonica oppure il passaggio da un fornitore ad un altro, da e verso MARKA SERVICE ("Migrazione").

In tale caso, facendone richiesta, può conservare il/i proprio/i numero/i con il nuovo fornitore del servizio nei limiti d'uso della numerazione stessa ("Portabilità"). E' quindi possibile che nell'iter necessario tra operatori per la portabilità possano sorgere disservizi imputabili all'operatore di provenienza o ad altri operatori. In caso di richiesta di portabilità del numero, il Cliente dovrà avere espressamente autorizzato MARKA SERVICE a tale portabilità, comunicando il codice di migrazione. Sia che il Cliente opti per la portabilità del numero, sia che abbia fatto richiesta di attribuzione di una nuova numerazione telefonica, nel Servizio offerto da MARKA SERVICE, quest'ultima viene autorizzata alla gestione dei numeri telefonici e relative utenze da parte del Cliente.

Nel caso di Servizio Voce su linea ISDN multinumero la Portabilità da e verso MARKA SERVICE può riguardare i numeri secondari solo se è chiesta anche per il principale; nel caso di gruppi di numerazione ridotta si può chiedere di mantenere l'intero gruppo.

Il buon fine della procedura di Migrazione e/o Portabilità presuppone la fornitura esatta a cura del Cliente dei dati relativi all'utenza da trasferire, ivi inclusi i codici alfanumerici che servono ad identificare univocamente l'operatore di provenienza e il servizio e la/e risorsa/e da trasferire ("Codice di Trasferimento dell'Utenza", inclusivo del cd. carattere di controllo), previsti per legge. A questo scopo, il Cliente si obbliga a fornire a MARKA SERVICE le ultime fatture emesse dal precedente fornitore nei confronti del Cliente medesimo in relazione a ciascun numero telefonico di cui è richiesta la portabilità.

Il Codice di Trasferimento dell'Utenza è indicato in fattura. Il Cliente dovrà conservare il Codice di Trasferimento dell'Utenza fornito da MARKA SERVICE con diligenza e segretezza, consapevole che tutte le richieste pervenute a MARKA SERVICE con il Codice di Trasferimento dell'Utenza saranno univocamente riferite al Cliente.

Il buon esito della Migrazione e/o Portabilità dipende dalle prestazioni di più operatori e dalla richiesta e dal recesso del Cliente. MARKA SERVICE non è responsabile per ritardi e/o disservizi nella Migrazione e/o Portabilità, causati da fatti imputabili ad operatori terzi e/o al Cliente.

MARKA SERVICE non risponde per disagi e pregiudizi subiti dal Cliente, ivi compresi i maggiori oneri, costi e spese, conseguenti al mancato recesso del Cliente dal Contratto o alla mancata conoscenza da parte di MARKA SERVICE della richiesta di Migrazione e/o Portabilità verso un terzo fornitore, che siano conseguenza di omissioni e/o di violazioni di legge o del Contratto imputabili al Cliente e/o al nuovo fornitore.

Il Cliente prende atto ed accetta che nei casi di legittima cessazione, annullamento o sospensione della richiesta di Migrazione e/o Portabilità il tempo e le modalità necessarie al ripristino della situazione precedente dipendono anche da vincoli di legge, dalla fase di avanzamento della procedura, e dalla fattiva cooperazione degli operatori coinvolti. Sono a carico del Cliente i costi di disattivazione e (ri)attivazione in caso di ripensamento successivo alla disattivazione.

In caso di cessazione o Migrazione del Servizio Voce, senza richiesta da parte del Cliente della Portabilità, trascorsi i termini di Legge la numerazione dell'utenza può essere riutilizzata senza che il Cliente possa vantare pretese verso MARKA SERVICE per la sua perdita.

**6.12 Servizio Cloud** - Il Servizio avrà ad oggetto le prestazioni offerte da MARKA SERVICE, anche mediante Terzo Operatore, relative a infrastruttura virtuale, software e servizi professionali di assistenza tecnica al Cliente che comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- risorse virtuali dedicate e non;
- sistemi di backup e disaster recovery;
- sistemi, servizi e licenze software.

Resta espressamente inteso che MARKA SERVICE, in relazione ad ogni Servizio, non è soggetta ad alcun obbligo generale di sorveglianza, essa pertanto non controlla né sorveglia i comportamenti o gli atti posti in essere dal Cliente e/o da eventuali terzi dal medesimo autorizzati attraverso dette infrastrutture ovvero non controlla né sorveglia le informazioni e/o i dati e/o i contenuti da loro immessi nella infrastruttura stessa.

In ogni caso MARKA SERVICE resta estranea alle attività che il Cliente e/o eventuali terzi da questo autorizzati effettuino in piena autonomia accedendo da remoto via internet tramite le loro credenziali di accesso alle rispettive infrastrutture virtuali.

In ogni caso il Cliente una volta avuto accesso al Servizio è l'Unico Titolare del trattamento, ai sensi del Regolamento europeo n. 679/2016 ("GDPR") e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., degli eventuali dati immessi e/o trattati in tali infrastrutture.

MARKA SERVICE non effettua alcun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente, per sé o per terzi o da questi ultimi se autorizzati dal Cliente, nell'infrastruttura virtuale. Il Cliente è tenuto ad effettuare il backup completo dei dati e/o informazioni e/o contenuti da egli immessi e/o trattati nell'infrastruttura virtuale e dal prendere tutte le necessarie misure di sicurezza per la salvaguardia dei medesimi.

MARKA SERVICE non assume alcuna responsabilità per le informazioni, i dati, i contenuti immessi o trasmessi e, comunque, trattati dal Cliente, per se o per terzi o da questi ultimi se autorizzati dal Cliente, nell'infrastruttura virtuale ed in genere per l'uso fatto dal medesimo della predetta infrastruttura e si riserva di adottare qualsiasi iniziativa ed azione, a tutela

**Marka Service Srl – Unipersonale**

dei propri diritti ed interessi, ivi compresa la comunicazione ai soggetti coinvolti dei dati utili a consentire l'identificazione del Cliente.

Il Cliente dichiara di essere consapevole che in seguito all'interruzione e/o risoluzione del Servizio, tutti dati e/o informazioni e/o contenuti inserite dal Cliente nell'infrastruttura Cloud saranno distrutti e non potrà più essere recuperata ed autorizza ora per allora MARKA SERVICE in tal senso, dichiarando di avere approntato le misure necessarie per creare un backup dei dati, informazioni, contenuti immessi oppure di non aver creato tale backup in quanto non interessato alla loro conservazione.

Qualsiasi prestazione ulteriore rispetto a quelle previste per il Servizio dovrà essere oggetto di specifica richiesta scritta da parte del Cliente e potrà essere fornita da MARKA SERVICE, previo esame di fattibilità, a condizioni, termini e corrispettivi da concordare. Attivando il Servizio, il Cliente dichiara di aver valutato i contenuti dello stesso e di trovarli conformi alle proprie necessità di conformità alla normativa vigente in materia.

Il Cliente è consapevole che la rete internet non è controllata da MARKA SERVICE e che, per la particolare struttura della suddetta rete, MARKA SERVICE non può garantire le prestazioni e la funzionalità dei rami della rete con quanto ne consegue sulle prestazioni e funzionalità dei Servizi.

Il Cliente assume l'onere di provvedere alla variazione periodica di tutte le password di accesso con una cadenza non superiore a 3 (tre) mesi.

Il Cliente prende atto che in caso di furto e/o smarrimento delle credenziali di accesso (user ID e password) dell'amministratore non sarà possibile il recupero delle stesse da parte di MARKA SERVICE.

Per tutte le licenze, il Cliente dichiara di essere in regola con dette licenze dei software autonomamente inseriti ed utilizzati attraverso la rete assumendone i relativi costi.

Il Cliente prende atto che per l'attestazione di tutte le operazioni effettuate sulla rete faranno fede esclusivamente i LOG di Accesso forniti da MARKA SERVICE e conservati per il periodo e con le modalità previste per legge.

Resta inteso che il Cliente è l'unico ed esclusivo responsabile di ogni altra operazione effettuata per sé o per i terzi ovvero da questi direttamente, nella utilizzazione, amministrazione e gestione della Rete e pertanto si impegna a manlevare e tenere indenne MARKA SERVICE e/o il Terzo Operatore da ogni e qualsiasi domanda o pretesa di risarcimento danni, diretta o indiretta, di qualsiasi natura e specie, da chiunque avanzata al riguardo.

Il Cliente si impegna, ora per allora, a mantenere indenne e manlevare MARKA SERVICE, sia in sede stragiudiziale che giudiziale, dalle rivendicazioni legali, dalle responsabilità, dalle perdite e dai danni pretesi da qualsiasi persona, sia fisica (ivi compreso il personale del Cliente) che giuridica, che siano ad essa rivolte a seguito di legittime rivendicazioni di violazioni di diritti o pretesa di terzi per i danni agli stessi arrecati dal o mediante l'utilizzo dei Servizi. Il Cliente dovrà sostenere tutti i costi, risarcimento di danni ed oneri, incluse le eventuali spese legali, che dovessero scaturire da tali azioni di responsabilità.

Il Cliente si assume ogni responsabilità della cancellazione dei propri dati in caso di sospensione del Servizio.

Il Cliente si impegna ad informare tempestivamente MARKA SERVICE di qualsiasi uso non autorizzato delle e credenziali di accesso o di qualsiasi altra violazione sospetta o riscontrata.

Il Cliente prende atto che la rete Internet non è controllata da MARKA SERVICE e che non è possibile a quest'ultima controllare le informazioni e i dati trasmessi. Per questo motivo nessuna responsabilità potrà essere imputata a MARKA SERVICE per la trasmissione o la ricezione di dati e informazioni di qualsiasi natura e specie che siano in violazione di Legge.

L'assistenza tecnica è resa secondo le modalità, i costi ed in tempi indicati nel Contratto. MARKA SERVICE si riserva di valutare eventuali richieste di intervento e/o di consulenza "personalizzata" che siano formulate dal Cliente. In tale ipotesi, il Cliente dichiara di essere consapevole che tale intervento può avere un alto grado di rischio per il funzionamento del Servizio o per l'integrità di dati e/o informazioni e/o contenuti da egli stesso immessi e/o trattati nell'infrastruttura e accetta ora per allora, di farsi carico di tutti i rischi connessi. Il Cliente si impegna a tal proposito a procurarsi, prima dell'esecuzione dell'intervento, una copia di backup completa dei dati e/ informazioni e/o contenuti immessi e/o trattati nell'infrastruttura. Il Cliente in ogni caso prende atto ed accetta che, in relazione a detto intervento, MARKA SERVICE assume obbligazioni di mezzi e non di risultato, sollevando altresì la medesima e/o aziende esterne incaricate dell'intervento ed il loro personale da ogni responsabilità per gli eventuali danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura e specie patiti e patienti per o a causa dell'intervento quali, in via meramente esemplificativa, perdita o danneggiamento totale o parziale di dati e/o informazioni e/o contenuti dal Cliente stesso immessi e/o trattati nell'infrastruttura, interruzione totale o parziale del Servizio.

**6.13 Servizio Housing Data Center** - Il Servizio di Housing Data Center consiste nell'allocazione di uno o più server di proprietà del Cliente nei rack di proprietà del Terzo Operatore individuato da MARKA SERVICE presenti nei locali dell'Internet Data Center (IDC). Il Servizio consiste nella messa a disposizione al Cliente di una area (c.d. Rack) all'interno dei locali dell'Internet Data Center di dimensioni pari a quanto specificatamente pattuito in Contratto, ove allocare una o più apparecchiature di proprietà del Cliente. Il servizio include un servizio di connettività come concordato contrattualmente con il Cliente, scegliendo la tipologia di server da allocare, con opzioni di espandibilità in caso di misure superiori e selezionare eventuali IP aggiuntivi, se richiesti. MARKA SERVICE non potrà essere considerata responsabile in caso di disservizio e/o perdita di dati, causati da fatti legati a cause di forza maggiore o eventi naturali. Il Servizio comprende la fruizione delle facilities proprie degli IDC, ovvero allacciamento e fornitura di alimentazione elettrica, sistemi UPS e Gruppo Elettrogeno di emergenza, impianto di condizionamento dell'aria, rilevatore antifumo, antincendio e di presenza, accesso all'IDC subordinato ad autorizzazione e rilascio badge elettronico di entrata. Relativamente al Servizio di Backup dei Dati presenti sulle apparecchiature di proprietà del Terzo Operatore e/o di proprietà o noleggiata dal Cliente, il Cliente si assume qualsiasi responsabilità, poiché tale servizio di Backup dovrà essere eseguito direttamente dal Cliente, pertanto MARKA SERVICE è esonerata da qualsiasi responsabilità in proposito, salvo che il Cliente abbia concordato espressamente l'esecuzione di tale servizio opzionale, concludendo un ordine ad hoc con MARKA SERVICE per la fornitura di tale servizio. In caso di pattuizione del servizio di Backup, la periodicità di tale salvataggio di dati, seguirà le tempistiche concordate per iscritto con il Cliente, escludendo qualsiasi responsabilità di MARKA SERVICE in caso di perdita di dati durante il lasso di tempo intercorrente tra i vari backup periodici in base a come scadenziati. Il Servizio di gestione sistemistica si intende escluso e deve essere espressamente richiesto dal Cliente a MARKA SERVICE, la quale formulerà apposita quotazione che dovrà essere specificatamente pattuito tra il Cliente e MARKA SERVICE.

**6.14 Servizio di Sicurezza Informatica** - Il Servizio di Sicurezza Informatica, a seconda del servizio scelto dal Cliente, potrà riguardare:

a. Vulnerability Assessment automatizzato su indirizzi IP esterni:

servizio che consiste nella scansione di gruppi di massimo 16 indirizzi IP esterni per ricerca di vulnerabilità note, da ripetersi fino a 4 volte in 12 mesi con cadenza approssimativamente trimestrale. La scansione riguarda esclusivamente la ricerca di vulnerabilità note sui servizi esposti su porte note, e non la scansione di tutte le porte teoricamente disponibili. Il Vulnerability Assessment è una revisione sistematica e automatica delle debolezze della sicurezza in un sistema informativo. Valuta se il sistema è suscettibile a eventuali vulnerabilità note, assegna livelli di gravità a tali vulnerabilità e consiglia la riparazione o la mitigazione, se e quando necessario. Si tratta di un processo interamente automatizzato che segnala ma non sfrutta le vulnerabilità presenti e che scansiona solo le porte su cui esistono vulnerabilità note e non tutte le porte teoricamente disponibili. È possibile che alcune delle vulnerabilità segnalate, pur reali e presenti, non costituiscano grave rischio per i sistemi analizzati perché non sfruttabili da criminali informatici (falsi positivi). La verifica puntuale e la mitigazione delle vulnerabilità segnalate sono in ogni caso sotto l'intera responsabilità del Cliente.

b. Consulenza sul rapporto del Vulnerability Assessment:

La consulenza sul VA è un servizio di consulenza specialistica che il Cliente può utilizzare per capire come interpretare il rapporto fornito al termine del Vulnerability Assessment, che tipo di azioni intraprendere, quali sono alcune delle soluzioni tecnologiche presenti sul mercato, e simili. La responsabilità di correggere le vulnerabilità segnalate nel rapporto del VA rimane in ogni caso in capo al Cliente, così come i relativi costi.

c. Simulazione di Phishing:

L'obiettivo è quello di fornire al Cliente la possibilità di poter verificare la propria sicurezza online, attraverso uno strumento semplice, capace di testare il proprio livello di difesa contro gli attacchi hacker e phishing. Il Cliente che utilizza i servizi presenti sulle relative applicazioni è il solo responsabile del loro uso, ricadendo interamente tali utilizzi sotto la sua responsabilità. Le campagne di simulazione di phishing vengono svolte attraverso una simulazione di attacco hacker automatizzata sugli indirizzi email forniti dal Cliente. In nessun caso avviene un controllo manuale degli indirizzi da parte del Fornitore né della legittimità del Cliente a diffondere ed utilizzare gli indirizzi email oggetto della simulazione. La finalità del test è individuare le vulnerabilità presenti sull'URL o sull'indirizzo IP indicato dal Cliente. Il test viene svolto attraverso l'invio periodico di e-mail automatiche per simulare un attacco di phishing, attraverso una lista di e-mail fornite dal Cliente.

**6.15 Servizio domini** - Le presenti Condizioni Generali si intendono automaticamente estese alla eventuale fornitura del Servizio opzionale di registrazione o mantenimento di domini. Tali Servizi possono essere erogati in seguito a specifiche richieste che il Cliente potrà rivolgere a MARKA SERVICE. A tali fini il Cliente conferisce mandato a MARKA SERVICE per la richiesta di assegnazione e registrazione del nome a dominio, per conto ed in nome proprio del Cliente medesimo, alla competente autorità italiana ("R.A").

MARKA SERVICE non è responsabile in alcun modo per la formazione, il contenuto e l'utilizzo del nome a dominio richiesto e rilasciato dalla R.A. Il Cliente si impegna a rinunciare alla assegnazione, alla registrazione e all'utilizzo del nome a dominio, qualora risulti, a seguito di contestazione, che il medesimo comporti una lesione dei diritti di esclusiva di terzi soggetti. Il Cliente si impegna affinché, prima del deposito della richiesta del dominio, MARKA SERVICE sia informata della eventuale esistenza di altri nomi a dominio in possesso del richiedente e/o della rinuncia, modifica o cancellazione dei medesimi eventualmente attuata mediante altro soggetto.

**ART. 7 - Assicurazione, rischio e titolarità**

**7.1** Fatte salve le disposizioni dell'art. 1588 del Codice Civile, la responsabilità per la perdita o danno ai Prodotti si trasferisce al Cliente al momento della consegna.

**7.2** Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente si obbliga ad assicurare i Prodotti noleggiati con una polizza contro i rischi di perdita, furto o danno materiale diretto. Ai verificarsi di un sinistro, il Cliente sarà tenuto a farne immediata denuncia al Fornitore. Il Cliente è tenuto a fare tutto il possibile per evitare e comunque limitare il danno.

**7.3** La titolarità dei Prodotti e tutti gli eventuali diritti sul/i Prodotto/i e/o sui software saranno conservati da MARKA SERVICE e/o dal licenziante, a seconda dei casi. In particolare, i Prodotti e/o i software rimangono di esclusiva proprietà del Fornitore o del licenziante, a seconda dei casi, i quali dispongono della proprietà unica ed esclusiva, e di tutti i diritti ed interessi relativi ai Prodotti e/o ai software concessi in licenza nonché a tutti i sistemi derivati, alle modifiche e alla manutenzione (incluso il possesso di ogni segreto commerciale, dei brevetti, dei diritti d'autore e di qualsiasi altro diritto di proprietà intellettuale connesso), fatti salvi unicamente i diritti di licenza concessi espressamente ai sensi del presente Contratto. Resta inteso che tutti i diritti di proprietà industriale ed il know how, nonché la proprietà di eventuali adeguamenti, aggiunte, sistemi derivati, raccolte, migliorie, modifiche e traduzioni dei Prodotti e/o dei software concessi in licenza, indipendentemente da quando e da chi siano stati apportati, rimangono di titolarità esclusiva del licenziante/produttore dei Prodotti e/o dei software.

**7.4** Nel caso in cui i Prodotti siano acquistati dal Cliente, la titolarità degli stessi e tutti gli eventuali diritti sul software saranno conservati da MARKA SERVICE fino all'avvenuto pagamento del Prezzo.

**ART. 8 - Diritti di proprietà intellettuale su software e hardware**

**8.1 Applicabilità** - Le disposizioni del presente art. 8 si applicano a tutti i Prodotti, inclusi i software, forniti al Cliente in virtù del Contratto. Nel caso in cui qualsiasi altra disposizione del Contratto o qualsiasi allegato entri in conflitto con una disposizione del presente art. 8, quest'ultima è da considerarsi prevalente in materia di proprietà intellettuale. **8.2 Diritti di proprietà intellettuale ("DPI") sui Prodotti** - Nel rapporto tra MARKA SERVICE e il Cliente, MARKA SERVICE (o i suoi licenzianti) sono da considerare i titolari dei DPI sui/ o in relazione ai Prodotti. Nessun elemento del Contratto o di qualsiasi allegato potrà essere interpretato come destinato a trasferire al Cliente (o a qualsiasi soggetto o entità possa rivendicarli attraverso il Cliente) la titolarità di alcun diritto di proprietà e/o DPI sui/ o in relazione ai Prodotti, se non i diritti di licenza espressamente previsti dal Contratto. **8.3 DPI**

**Marka Service Srl – Unipersonale**

**sul Software** – La licenza software concessa da MARKA SERVICE con il presente Contratto consiste (all'avvenuto pagamento del canone di licenza indicato nel Frontespizio, se separato dal Corrispettivo) in una licenza interamente pagata, non esclusiva, non trasferibile e limitata all'utilizzo del software, in combinazione con: (i) i Prodotti sui quali il software è stato installato inizialmente o ai quali si riferisce; (ii) qualsiasi sostituto degli stessi o (iii) qualsiasi Prodotto di back-up o sostituto temporaneo. Si precisa che la concessione della licenza non include il diritto per il Cliente di richiedere ed ottenere informazioni tecniche e di progetto, né la disponibilità del codice sorgente, che rimane di proprietà esclusiva del Fornitore e/o del rispettivo titolare. Tale licenza scade alla cessazione o alla scadenza del diritto del Cliente di utilizzare e possedere i relativi Prodotti, a seconda di quale evento si verifica per primo. Fatte salve le limitazioni ai diritti di spostare e trasferire i Prodotti, il Cliente ha il diritto di trasferire il software con il relativo Prodotto (i) da un Sito a un altro o (ii) dal Cliente a una terza parte, a condizione che il Cliente abbia ricevuto il previo consenso a tal fine da parte di MARKA SERVICE. Il Cliente dovrà inviare a MARKA SERVICE una notifica scritta prima di ciascuno dei suddetti trasferimenti. Ciascuna licenza software comprende inoltre (secondo quanto ragionevolmente necessario o appropriato per il suo uso e la sua destinazione) il diritto del Cliente di accedere e utilizzare il software in combinazione con il relativo Prodotto in relazione a qualsiasi rete, periferica, attrezzatura e dispositivo associati o interconnessi. **8.4 Restrizioni** – Salvo che nella misura consentita dal presente Contratto e dalle leggi applicabili, il Cliente non può disassemblare, decodificare, decompilare, cercare di determinare il codice sorgente o tradurre o modificare in qualsiasi modo il Software. **8.5 Opere sviluppate** – Salvo diversamente concordato tra le Parti, tutti i DPI in sviluppi, customizzazioni e soluzioni software effettuate da/ per conto di/ o con l'assistenza di MARKA SERVICE in virtù del Contratto spetteranno esclusivamente a MARKA SERVICE o ai suoi licenziati. Il Cliente non potrà pretendere di esercitare alcun diritto di proprietà in relazione ai suddetti DPI e dovrà firmare tutti i documenti e adottare tutte le misure eventualmente necessarie per una perfetta titolarità dei suddetti DPI da parte di MARKA SERVICE (o dei suoi licenziati). **8.6 Software di terzi** – Nella misura in cui, in base al Contratto, il Cliente sia dotato di software concesso in licenza da terzi, i termini delle licenze di terzi sono da considerare prevalenti in caso di conflitto tra i termini dei terzi e i termini del presente art. 8. Il Cliente riconosce che qualsiasi contratto di licenza relativo a software di terzi riguarda unicamente il rapporto tra il Cliente e il relativo licenziante e non quello tra il Cliente e MARKA SERVICE. Il Cliente riconosce altresì che terrà indenne e manlevata MARKA SERVICE da qualsiasi perdita e/o danno derivante dal software di terzi. **8.7 Consensi Necessari e Risarcimento** – Il Cliente dovrà ottenere e fornire a MARKA SERVICE tutti i Consensi Necessari affinché MARKA SERVICE possa accedere, usare e/o modificare software, hardware, firmware e altri prodotti e servizi usati dal Cliente per i quali MARKA SERVICE debba erogare Servizi in base al Contratto. Per "Consenso Necessario" si intende qualsiasi consenso o autorizzazione necessari per dare a MARKA SERVICE e al suo Personale il diritto di erogare i Servizi o la licenza di accedere, usare e/o modificare (anche creando opere derivate) il software del Cliente o di terzi, hardware, firmware e altri prodotti usati dal Cliente o da terzi senza violare diritti di proprietà o licenze (compresi brevetti e copyright) dei fornitori o proprietari dei suddetti prodotti. Il Cliente si impegna a indennizzare, difendere e manlevare MARKA SERVICE da e contro qualsiasi reclamo, perdita, responsabilità e danno (compreso le spese legali) derivanti da/ o in connessione con qualsivoglia richiesta di risarcimento (compresa la violazione di brevetti e copyright) avanzata nei confronti di MARKA SERVICE in conseguenza del mancato ottenimento dei Consensi Necessari da parte del Cliente. Nel caso in cui il Cliente non sia in grado di ottenere i Consensi Necessari, dovrà prontamente informarne MARKA SERVICE. MARKA SERVICE sarà dispensata dall'adempimento di qualsiasi obbligo che possa essere compromesso dal mancato ottenimento da parte del Cliente dei Consensi Necessari.

#### **ART. 9 Limitazione di responsabilità. Responsabilità per servizi di terzi**

**9.1** Il Cliente terrà indenne MARKA SERVICE da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese, anche legali, subite o sostenute dalla stessa MARKA SERVICE e la manleverà da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi nei confronti di MARKA SERVICE, 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.

**9.2** MARKA SERVICE non sarà responsabile dei contenuti dei servizi offerti dal Cliente a terzi, né tantomeno delle transazioni che tramite detto servizio dovessero avvenire. Il Cliente pertanto manleva MARKA SERVICE da qualsiasi responsabilità al riguardo e si impegna a rifonderle ogni danno e spesa (incluse quelle legali) che alla stessa dovessero derivare a seguito di azioni o pretese contro di essa promosse o avanzate, a causa dei servizi resi dal Cliente per il tramite del Servizio.

MARKA SERVICE non sarà responsabile - e a tal fine il Cliente espressamente la manleva, per la violazione di diritti di proprietà intellettuale e/o industriale di terzi, posta in essere dal Cliente per il tramite del Servizio.

**9.3** MARKA SERVICE non sarà responsabile per le realizzazioni effettuate secondo le istruzioni del Cliente ed in conformità alle specifiche dallo stesso richieste. Pertanto ove tali realizzazioni violassero diritti di terzi, la cui esistenza non è stata resa nota a MARKA SERVICE dal Cliente, quest'ultimo terrà indenne e manlevata MARKA SERVICE da qualsiasi pretesa di terzi.

**9.4** Il Cliente garantisce che qualunque materiale immesso nelle aree pubbliche, cui MARKA SERVICE dà accesso mediante la fornitura del Servizio, ove previsto, tramite l'impiego della propria Password, è originale e non contraffatto o alterato, 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.

**9.5** Il Cliente prende atto ed accetta che MARKA SERVICE avrà il diritto di interrompere il Servizio, senza incorrere in alcuna responsabilità, per necessità di manutenzione o miglioramento dei propri apparati.

**9.6** MARKA SERVICE non risponderà dei vizi o dei difetti di funzionamento dei Prodotti dovuti all'uso non conforme alle specifiche tecniche degli stessi; ad una loro non corretta conservazione; ad un uso sperimentale ovvero, in generale, ad un cattivo trattamento/utilizzo dei Prodotti stessi.

**9.7** In caso di danni conseguenti a sua colpa e/o a suo inadempimento contrattuale, MARKA SERVICE risponderà solo limitatamente ai danni diretti, con esclusione dei danni indiretti (quali a mero titolo esemplificativo, il mancato guadagno, la perdita o risoluzione di contratti, la perdita di dati, ecc.)

**9.8** Inoltre MARKA SERVICE non risponderà di eventuali danni a persone o cose derivanti dall'uso o dal mancato uso dei Prodotti - salvo che non siano diretta conseguenza di azioni dolose o gravemente colpose del personale del Fornitore - o dovuti a scorrette conservazioni dei beni forniti o ad un trattamento e/o utilizzo difforme da quello prescritto o da un utilizzo sperimentale. Il Cliente prende atto ed accetta che MARKA SERVICE non si assume nessuna responsabilità in merito alle attività di immissione di dati come neppure è in alcun modo responsabile relativamente al contenuto delle informazioni e dei dati che transiteranno sui sistemi utilizzati. In ogni caso, MARKA SERVICE non potrà in nessun caso essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno (diretto o indiretto), costo, perdita e/o spesa che il Cliente e/o terzi dovessero subire in conseguenza di attacchi informatici, attività di hacking e, in generale, accessi abusivi e non autorizzati da parte di terzi ai Servizi/Prodotti e/o ai sistemi (inclusi agli eventuali data center, all'Infrastruttura Cloud e, in generale, ai sistemi informatici del Cliente e/o di MARKA SERVICE), ai quali possano derivare, senza pretesa di esautività, le seguenti conseguenze: (i) mancata fruizione dei Prodotti/Service; (ii) perdite di dati di titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente; e (iii) danneggiamento dei sistemi hardware e/o software e/o alla connettività del Cliente.

**9.9** Fatto salvo quanto previsto dal presente articolo nonché dall'art. 1229 Cod. Civ. e da altre norme di legge derogabili, la responsabilità complessiva del Fornitore sarà limitata ad un importo pari a quanto pagato dal Cliente al Fornitore nel corso dei 12 (dodici) mesi antecedenti l'evento che ha generato il danno. La suddetta limitazione di responsabilità non si applica nei casi di morte o lesioni personali derivanti da dolo o colpa del Fornitore.

**9.10 Responsabilità per Prodotti/Service di terzi** – Il Cliente prende atto ed accetta che tutti o alcuni dei Servizi oggetto del Contratto sono interamente forniti da una terza parte e che il Fornitore è semplicemente un rivenditore degli stessi (collettivamente, i "Servizi svolti da Terzi"). Il Cliente prende atto ed accetta che MARKA SERVICE non esercita alcun controllo sui fornitori di Servizi svolti da Terzi e, conseguentemente, non assume alcuna responsabilità in merito al corretto adempimento e/o alla qualità e/o disponibilità e/o al contenuto del/i Servizio/i svolto/i da Terzi. MARKA SERVICE, pertanto, non sarà in alcun modo responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, che possa derivare al Cliente a seguito dell'utilizzo dei Servizi svolti da Terzi. Il Fornitore non è responsabile di eventuali malfunzionamenti di programmi di terzi, sebbene installati o integrati ai propri programmi. Resta altresì inteso che il Fornitore non è responsabile di eventuali malfunzionamenti di programmi rivenduti e/o concessi in licenza per conto di terzi, o acquistati direttamente dal Cliente, anche quando lo stesso Fornitore vi abbia implementato modifiche su esplicita richiesta del Cliente stesso. È altresì esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore per eventuali danni (diretti o indiretti) derivati al Cliente da vizi sopravvenuti o imputabili: al mancato aggiornamento dei Prodotti/programmi secondo le versioni fornite dal Fornitore o all'installazione di aggiornamenti non elaborati direttamente dal Fornitore; al mancato o non corretto funzionamento dell'ambiente informatico e del suo sistema operativo; all'uso improprio o al mancato uso del programma da parte del Cliente. In ogni caso, MARKA SERVICE non potrà essere ritenuta responsabile per danni, diretti o indiretti, di qualsiasi natura ed entità, che dovessero derivare al Cliente e/o a ciascun Utente e/o a terzi in conseguenza dell'uso dei Prodotti/Service e/o degli aggiornamenti e/o sviluppi degli stessi in maniera non conforme a quanto previsto dal Contratto e/o dalle leggi vigenti. In nessun caso MARKA SERVICE potrà essere ritenuta responsabile per eventuali danni o perdite, di qualunque natura o entità, derivanti dalle elaborazioni effettuate dal Cliente e/o da ciascun Utente mediante i Prodotti/Service e/o gli aggiornamenti e/o sviluppi, essendo in ogni caso il Cliente e/o l'utente tenuto a verificare la correttezza di tali elaborazioni.

Il Cliente prende atto ed accetta che qualsiasi eventuale ritardo e/o inadempimento o, più in generale, problematica relativa ai Servizi svolti da Terzi è da imputarsi esclusivamente alla terza parte fornitrice. Pertanto, MARKA SERVICE non assume alcuna responsabilità né garanzia in proposito, le quali sono invece a carico esclusivo di tale terza parte.

#### **ART. 10 – Garanzie**

**10.1** MARKA SERVICE può aiutare il Cliente a scegliere i Servizi e i Prodotti in base ai requisiti dallo stesso indicati, tuttavia, la valutazione e la scelta degli stessi è di responsabilità esclusiva del Cliente. Il Cliente dichiara che utilizzerà i Servizi e i Prodotti nell'ambito della sua attività. La responsabilità delle scelte in merito a quanto sopra resta esclusivamente a carico del Cliente e quindi MARKA SERVICE non può essere chiamata a rispondere di eventuali danni per disservizi e/o malfunzionamenti e/o interruzioni derivanti dalle eventuali incompatibilità sopra descritte.

**10.2** La garanzia fornita da MARKA SERVICE per i Prodotti acquistati copre esclusivamente i guasti dei Prodotti difettosi. La durata della garanzia è specificata nel documento di vendita. La garanzia non è valida per guasti causati da: incuria e imperizia da parte del Cliente o di terze parti nell'installazione e nella gestione dei Prodotti, disturbi ambientali (radiofrequenza, elettromagnetismo), eventi meteo straordinari (neve, fulmini, uragani, alluvioni ecc), sovratensioni e scariche elettrostatiche di qualsiasi natura, impianti e infrastrutture del Cliente. In caso di guasto causato da quanto sopra e di intervento tecnico il Cliente dovrà comunque corrispondere a MARKA SERVICE i diritti di chiamata e di intervento tecnico, valutati di volta in volta in base alle difficoltà dell'intervento di manutenzione (es. Noleggio piattaforma aerea, intervento di elettricisti, ecc.).

**10.3** Fatto salvo quanto previsto dall'art. 6.3 che precede, MARKA SERVICE garantisce che i Prodotti forniti dovranno, se prodotti da una terza parte, essere coperti da garanzia del produttore concessa dal produttore stesso a MARKA SERVICE e che MARKA SERVICE ha il diritto di trasferire al Cliente.

**10.4** MARKA SERVICE garantisce che i Servizi saranno erogati con diligenza. Su richiesta del Cliente, MARKA SERVICE ritirerà i materiali di imballaggio dei Prodotti dal Sito e procederà al loro riciclo o smaltimento in modo ecologicamente corretto e in conformità con la normativa applicabile.

#### **ART. 11 Risoluzione del Contratto, recesso e clausola penale**

**11.1** Ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., MARKA SERVICE ha il diritto di risolvere il presente Contratto con effetto immediato, mediante invio di raccomandata a.r. o PEC, in caso di violazione da parte del Cliente di una obbligazione sostanziale prevista dal Contratto che, a titolo di esempio, metta a rischio i diritti di proprietà o i crediti di MARKA SERVICE nei confronti del Cliente o impedisca a MARKA SERVICE di adempiere alle sue obbligazioni contrattuali. In particolare MARKA SERVICE potrà risolvere il Contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ. nei seguenti casi:

- (i) mancato pagamento del Corrispettivo da parte del Cliente;
- (ii) violazione da parte del Cliente anche di uno soltanto degli obblighi posti a suo carico dal Contratto;

**Marka Service Srl – Unipersonale**

- (iii) frode, uso improprio o abusivo del Servizio
- (iv) il Cliente installi e/o utilizzi, in connessione con i Servizi e/o i Prodotti, software non concesso in licenza;
- (v) il Cliente sia divenuto insolvente o sia stato sottoposto a fallimento o ad una qualsiasi delle altre procedure concorsuali;
- (vi) siano stati avviati procedimenti esecutivi nei confronti del Cliente o sia stato protestato;
- (vii) cessazione dell'attività aziendale del Cliente, cessazione dell'azienda o di un suo ramo e/o modifica sostanziale nella sua compagine azionaria;
- (viii) prima della stipula del presente Contratto, il Cliente abbia rilasciato dichiarazioni erronee o incomplete in relazione alla propria situazione finanziaria;
- (ix) il Cliente utilizzi apparecchiature collegate alla rete prive di omologazione o autorizzazione e comunque non tecnicamente compatibili ed approvate per tale utilizzo ai sensi della normativa vigente;
- (x) violazione degli obblighi di custodia e conservazione degli apparati forniti da MARKA SERVICE;
- (xi) il Cliente abbia fatto o consentito un uso improprio dei Servizi o comunque contrario alle norme di legge;
- (xii) il Cliente abbia fornito dati identificativi, di cui al presente Contratto, non corretti.

**11.2** Nel caso in cui il Cliente abbia un ritardo nel pagamento dei Corrispettivi pari o superiore a 30 (trenta) giorni, previo invio di sollecito scritto al Cliente da parte di MARKA SERVICE, è facoltà di quest'ultima MARKA SERVICE sospendere l'erogazione dei Servizi nonché pretendere la restituzione dei Prodotti (a meno che tali Prodotti siano stati acquistati ed il relativo Prezzo pagato per intero) fino all'avvenuto pagamento di tutti gli importi dovuti. La validità del presente Contratto non sarà pregiudicata dalle suddette misure; in particolare, il Cliente non sarà esonerato dal proprio obbligo di effettuare il pagamento dei Corrispettivi.

MARKA SERVICE avrà inoltre facoltà di risolvere il Contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1467 c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente, nel caso in cui siano riscontrate problematiche tecniche che rendano eccessivamente onerosa la sua esecuzione.

**11.3** In tutte le suddette ipotesi di risoluzione, il Cliente sarà tenuto alla restituzione, entro 15 giorni dalla risoluzione, dei Prodotti (qualora siano forniti a noleggio) e, in ogni caso, dovrà pagare immediatamente a MARKA SERVICE tutti i Corrispettivi maturati e non pagati sino a quel momento, maggiorati degli eventuali interessi di cui all'art. 3.5 e di una penale corrispondente al valore di tutti i Corrispettivi a scadere per l'intera durata del Contratto, anche qualora sia stato rinnovato, nonché al pagamento di un importo pari a tutti i costi di migrazione verso altro operatore e a tutti i costi di disattivazione che la terza parte fornitrice dei Servizi richiederà a MARKA SERVICE a seguito della risoluzione del Contratto. Inoltre, nel caso in cui il Cliente abbia acquistato da MARKA SERVICE la realizzazione di un progetto per l'implementazione della connettività cd. "dedicata" o "a progetto", in caso di risoluzione e/o cessazione del Contratto per qualunque causa, il Cliente dovrà corrispondere altresì a MARKA SERVICE un importo pari al costo del progetto, così come concordato tra MARKA SERVICE e la terza parte fornitrice dei Servizi incaricata dalla stessa MARKA SERVICE, per conto del Cliente, di realizzare il progetto. E' fatto salvo il diritto di MARKA SERVICE al risarcimento del maggior danno subito, anche eventualmente per il recupero e/o per la riparazione dei Prodotti forniti a noleggio. Nel caso in cui il Cliente non restituisca i Prodotti forniti a noleggio MARKA SERVICE addebiterà al Cliente un importo pari al valore a nuovo di un prodotto avente caratteristiche simili a quello fornito.

**11.4** E' riconosciuta al Cliente la facoltà di recedere dal Contratto mediante comunicazione scritta da inviarsi con un preavviso di 30 (trenta) giorni, all'indirizzo pec: indicato nel Frontespizio o tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

In caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto, entro 15 giorni dalla data di efficacia del recesso, alla restituzione dei Prodotti (qualora siano forniti a noleggio) e, in ogni caso, al pagamento di tutti i Corrispettivi maturati e non pagati maggiorati degli eventuali interessi indicati all'art. 3.5 e di una penale corrispondente al valore di tutti i Corrispettivi a scadere per l'intera durata del Contratto, anche qualora sia stato rinnovato, nonché al pagamento di un importo pari a tutti i costi di migrazione verso altro operatore e a tutti i costi di disattivazione che la terza parte fornitrice dei Servizi richiederà a MARKA SERVICE a seguito del recesso esercitato dal Cliente. Inoltre, nel caso in cui il Cliente abbia acquistato da MARKA SERVICE la realizzazione di un progetto per l'implementazione della connettività cd. "dedicata" o "a progetto", in caso di recesso dal Contratto esercitato dal Cliente, quest'ultimo dovrà corrispondere altresì a MARKA SERVICE un importo pari al costo del progetto, così come concordato tra MARKA SERVICE e la terza parte fornitrice dei Servizi incaricata dalla stessa MARKA SERVICE, per conto del Cliente, di realizzare il progetto.

Il recesso del Cliente sarà efficace con la effettiva disattivazione dei Servizi, e/o trasferimento dell'utenza qualora sia stata chiesta la Migrazione e/o Portabilità.

Resta in ogni caso inteso che MARKA SERVICE potrà addebitare i Corrispettivi previsti dal presente Contratto e, quindi, anche quanto dovuto dal Cliente a titolo di Canone Variabile, anche dopo la cessazione del Contratto. E' inoltre riconosciuta a MARKA SERVICE la facoltà di recedere dal presente Contratto in qualunque momento e per qualsivoglia ragione, mediante comunicazione scritta al Cliente a mezzo lettera raccomandata A/R o PEC con un preavviso di 30 (trenta) giorni rispetto alla data di efficacia del recesso.

Nel caso in cui il Cliente non restituisca i Prodotti forniti a noleggio MARKA SERVICE addebiterà al Cliente un importo pari al valore a nuovo di un prodotto avente caratteristiche simili a quello fornito.

**11.5** In caso di risoluzione del Contratto o di recesso ai sensi degli articoli che precedono nonché in caso di cessazione dello stesso per qualsivoglia causa, il Cliente dovrà, salvo che per i Prodotti acquistati il cui Prezzo sia stato pagato per intero, cessare di utilizzare i Prodotti e dovrà restituirli a MARKA SERVICE entro 15 giorni, in buono stato di conservazione, manutenzione e funzionamento. I Prodotti dovranno essere restituiti nel luogo, nei tempi e nei modi indicati da MARKA SERVICE, a cura e spese del Cliente. Qualora il Cliente non restituisca i Prodotti nei tempi e nel luogo indicati da MARKA SERVICE, quest'ultima è sin d'ora autorizzata a curare – direttamente o tramite suoi incaricati – il ritiro dei Prodotti a spese del Cliente, il quale ultimo si impegna sin d'ora a non ostacolare le operazioni di recupero, consentendo altresì l'ingresso nel Sito dove i Prodotti sono collocati. I Prodotti dovranno essere nelle stesse condizioni in cui si trovavano al momento della consegna al Cliente, fatta salva la normale usura. In tutte le ipotesi di risoluzione di cui al precedente art. 11.3 nonché in caso di esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente saranno comunque dovuti da quest'ultimo i costi di disattivazione.

**11.6** Il Cliente prende atto ed accetta che dopo la risoluzione, il recesso o cessazione per qualsiasi causa del Contratto, salvo che sia stato acquistato separatamente, non potrà più utilizzare i Servizi né i Prodotti né i software, che saranno disinstallati dal Fornitore.

Il Cliente prende atto ed accetta che la cessazione a qualunque titolo dei Servizi comporta la cancellazione dei dati relativi ai Servizi medesimi. I predetti dati saranno a disposizione del Cliente, che potrà accedervi e salvarli, non oltre i 3 (tre) giorni lavorativi successivi alla cessazione dei Servizi. Decorso quel termine MARKA SERVICE procederà alla cancellazione dei dati nei successivi 2 (due) giorni lavorativi. Inoltre e in ogni caso, una volta cessato, per qualunque causa il Contratto, il Cliente dovrà rimuovere e distruggere tutte le copie effettuate dei programmi, i manuali d'uso e tutte le altre utilità fornite con i Servizi e/o i Prodotti. La mancata osservanza di tale disposizione viola i copyright del titolare dei relativi diritti. I diritti sopra menzionati non incidono sui diritti e/o facoltà spettanti a MARKA SERVICE per legge di pretendere l'adempimento e/o il risarcimento dei danni.

**11.7** Le clausole del presente Contratto che per loro natura o carattere possono sopravvivere alla risoluzione, recesso o cessazione, per qualsiasi causa, del Contratto stesso continueranno ad essere applicabili indipendentemente da tale risoluzione, recesso, o cessazione comprese, a titolo meramente esemplificativo, le disposizioni di cui alle clausole 3 (Corrispettivi), Variazione. Diritto di sospensione dei Servizi), 8 (Diritti di proprietà intellettuale su software e hardware), 9 (Limitazione di Responsabilità. Responsabilità per servizi di terzi), 10 (Garanzie), 11 (Risoluzione del Contratto, recesso e clausola penale) e 14 (Miscellanea).]

#### **ART. 12 Cessione e subappalto. Proprietà dei Prodotti**

**12.1** Il Cliente prende atto ed accetta che MARKA SERVICE ha facoltà di procedere in ogni momento alla cessione dei Prodotti, con i relativi accessori, nonché alla cessione del Contratto e dei benefici dallo stesso derivanti a terzi intermediari finanziari, anche bancari. Firmando il presente Contratto, il Cliente presta fin d'ora il proprio incondizionato ed irrevocabile consenso a dette cessioni. Il Cessionario/Locatore conferirà mandato gestorio del Contratto a MARKA SERVICE che garantirà l'assistenza tecnica, manutenzione hardware e connessioni digitali, nel pieno rispetto delle obbligazioni contrattuali.

**12.2** Il Fornitore si riserva il diritto di affidare in tutto o in parte i Servizi oggetto del Contratto, inclusi i servizi di assistenza e di sviluppo software, a ditte/collaboratori specializzati, scelti nell'ambito della propria organizzazione indiretta, debitamente addestrati ed abilitati allo scopo.

**12.3** Nel caso di Prodotti forniti a noleggio, il Cliente prende atto ed accetta che gli stessi sono di proprietà di MARKA SERVICE. Il Cliente pertanto non potrà né cederli né sottoporli a pegno. Qualora in forza di una qualsiasi procedura giudiziale promossa da terzi nei confronti del Cliente vi sia pericolo che i Prodotti siano fatti oggetto di sequestro, pignoramento o procedura concorsuale, sarà obbligo del Cliente darne preventiva notizia a MARKA SERVICE; in difetto di ciò, il Cliente risponderà verso MARKA SERVICE di ogni danno provocato a quest'ultima. Con riguardo ai Prodotti acquistati, il Cliente non potrà né cederli, spostarli né trasferirli in qualsivoglia modalità senza il consenso scritto di MARKA SERVICE fino ad avvenuto pagamento del Corrispettivo per intero.

**12.4** MARKA SERVICE potrà cedere a terzi i diritti di credito vantati nei confronti del Cliente derivanti dal presente Contratto.

#### **ART. 13 Forza Maggiore**

**13.1** E' facoltà di MARKA SERVICE rimandare l'adempimento o annullare il presente Contratto per causa di forza maggiore o altre circostanze al di fuori del suo controllo quali, a titolo meramente esemplificativo, calamità naturali, guerre, sommosse, incendi, terremoti, esplosioni, inondazioni, scioperi, serrate, ingiunzioni, interruzioni nelle telecomunicazioni, elettriche o delle forniture o la mancata disponibilità di servizi, personale, prodotti o materiali.

#### **ART. 14 Miscellanea**

**14.1 Riservatezza** - MARKA SERVICE e il Cliente si impegnano a trattare come riservate tutte le informazioni e i dati ad essi rivelati nell'ambito del loro rapporto commerciale, classificati come riservati o che potrebbero essere considerati tali date le circostanze della divulgazione e – salvo che non sia necessario per il perseguimento dell'oggetto del Contratto – a non registrare tali informazioni né a rivelarle a terzi o utilizzarle in qualsiasi altro modo. I dipendenti e i terzi interessati saranno tenuti a comportarsi di conseguenza. Il suddetto obbligo di riservatezza terminerà tre anni dopo la risoluzione e/o cessazione per qualsiasi causa del Contratto. Fermo restando quanto previsto dal presente articolo, con la sottoscrizione del presente Contratto il Cliente autorizza MARKA SERVICE a rendere nota a terzi l'esistenza del rapporto contrattuale in essere tra il Cliente e la stessa MARKA SERVICE, al solo scopo di promuovere presso nuovi potenziali clienti la propria immagine commerciale sotto il profilo della capacità e serietà professionale. Resta inteso che MARKA SERVICE, in forza dell'autorizzazione ricevuta, si limiterà a segnalare l'esistenza del legame contrattuale in essere, senza in alcun modo divulgare i contenuti degli accordi contrattuali raggiunti, restando esclusi qualsiasi altra finalità ed utilizzo.

**14.2 Trattamento dei dati** – Ai sensi del Regolamento EU 2016/679 (GDPR), il Cliente acconsente che i suoi dati personali vengano trattati dal Fornitore per le seguenti finalità: A) per l'informazione tecnica e per offerte inerenti ai prodotti commercializzati da MARKA SERVICE SRL; B) per adempimenti di legge connessi a norme civilistiche e fiscali, per adempimenti di obblighi contrattuali, per il supporto tecnico.

In ogni momento il Cliente potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi del Regolamento EU 2016/679 (GDPR). L'informativa resa dal Fornitore al Cliente ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e di tutta la normativa applicabile in materia di protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati è contenuta nell'Allegato B al presente Contratto. Il Cliente prende atto ed accetta che, con riguardo ai Servizi, è tenuta ad inoltrare alla terza parte fornitrice degli stessi determinati dati relativi al Cliente ed ai suoi utenti.

**14.3** Il presente Contratto rappresenta l'intero accordo tra le Parti e sostituisce qualsiasi precedente accordo, intesa e comunicazione, orali o scritti, riguardanti la fornitura di Prodotti, Servizi e Servizi Aggiuntivi. Qualsiasi ordine di acquisto rilasciato dal Cliente ha scopo esclusivamente amministrativo per il Cliente stesso. Nessun altro accordo, dichiarazione o garanzia, siano essi orali o scritti, può essere considerato vincolante per le parti in relazione al presente Contratto.

**14.4** Una volta firmato, il presente Contratto non può essere modificato o emendato se non mediante accordo reciproco scritto firmato da firmatari autorizzati di ciascuna parte. La rinuncia

**Marka Service Srl – Unipersonale**



alla forma scritta può essere espressa soltanto per iscritto.

**14.5** Nel caso in cui qualsiasi clausola del Contratto risulti, in tutto o in parte, nulla o non applicabile, tale clausola sarà eliminata e non inciderà sulle altre disposizioni del Contratto, le quali resteranno pienamente valide ed efficaci. Qualsiasi disposizione non valida dovrà essere reinterpretata o modificata in modo tale da consentire il perseguimento dell'obiettivo economico voluto dalle parti.

**14.6** La rinuncia a far valere una qualsiasi violazione o inadempienza contrattuale non potrà essere interpretata come rinuncia a rivalersi per qualsiasi successiva violazione della stessa disposizione o di altre disposizioni; né qualsivoglia ritardo od omissione di ciascuna parte nell'esercitare o avvalersi di qualsiasi diritto, potere o privilegio spettante o che possa spettare alla stessa in base al presente Contratto opera come rinuncia a rivalersi su qualsiasi violazione o inadempienza imputabile all'altra parte.

**ART. 15 Diritto applicabile e foro esclusivo competente**

Il Contratto sarà regolato e dovrà essere interpretato in base al diritto italiano. Qualsiasi controversia tra le parti riguardante l'interpretazione, l'adempimento e/o la risoluzione del presente Contratto sarà rimessa alla competenza esclusiva del Tribunale di Treviso.

**Marka Service Srl – Unipersonale**