

## CONDIZIONI FORNITURA SERVIZI

### 1. Oggetto del contratto

1.1. Le presenti condizioni generali di contratto disciplinano la fornitura al Cliente da parte di Mitan Telematica S.r.l. dei servizi di comunicazione elettronica, di cui alle modalità ed opzioni ivi indicate. Mitan Telematica S.r.l. non offre i suindicati servizi in via continuativa ed ininterrotta stante le caratteristiche tecniche ed intrinseche dei servizi erogati, non costituendo il presente accordo obblighi di risultato bensì unicamente di mezzi.

1.2. Il contratto si riferisce alla fornitura dei servizi presso la sede del Cliente come indicata nel modulo d'ordine e non si estende ad altre sedi in caso di trasloco.

1.3. Qualora il Cliente richieda il trasloco dei servizi previsti presso un'altra sede, Mitan Telematica S.r.l. si riserva di valutare la prosecuzione del contratto, previa verifica tecnica della trasferibilità e dietro il pagamento dei relativi costi da parte del Cliente da determinarsi di volta in volta.

### 2. Conclusione, durata e recesso del contratto

2.1. Il presente contratto si perfeziona con l'accettazione espressa o tacita (in questo secondo caso, solo l'attivazione del Servizio varrà come accettazione) da parte di Mitan Telematica S.r.l. e subordinatamente alla verifica delle disponibilità tecniche. L'accettazione da parte di Mitan Telematica S.r.l. della presente proposta contrattuale autorizza la medesima a procedere alla verifica della copertura e alla disponibilità infrastrutturali dei terzi interessati. Mitan Telematica esclude e limita la propria responsabilità risarcitoria per l'operato di proprie maestranze, ausiliari, fornitori e terzi, anche in ragione delle disponibilità tecniche di tali soggetti, non obbligandosi a garantire tale disponibilità nei confronti del cliente, in osservanza del disposto di cui agli articoli 1229 e 1228 cod. civ..

2.2. Mitan Telematica S.r.l. si riserva il diritto di rifiutare l'ordine a sua discrezione e senza necessità di motivazione o comunicazione e comunque lo rifiuterà nei seguenti casi: (a) il Cliente sia già risultato inadempiente nei confronti di Mitan Telematica S.r.l.; (b) il Cliente risulti assoggettato a procedure esecutive, fallimentari o concorsuali; (c) impedimenti di natura tecnica e/o amministrativa.

2.3. Per i servizi C.S., C.P.S., WLR, Servizi Web di posta e domini e Posta Certificata il contratto avrà una durata di 12 mesi dalla data di attivazione, salvo diversa indicazione espressa nella promozione o nel modulo d'ordine.

2.4. Per i servizi Connettività Internet / Voce (xDSL, FTTx, WIRELESS, SATELLITARE), per i servizi Voip, Cloud PBX e Fax2mail, il contratto avrà una durata di 24 mesi dalla data di attivazione, salvo diversa indicazione espressa nella promozione o nel modulo d'ordine.

2.5. Per i servizi Networking (Firewall, Gateway, Switch, Access Point, NAS, etc.), il contratto avrà una durata di 36 mesi dalla data di attivazione, salvo diversa indicazione espressa nella promozione o nel modulo d'ordine.

2.6. I servizi sopra descritti potranno avere in comodato d'uso gratuito o in locazione, apparati di terminazione di rete (a titolo esemplificativo router, antenne, switch, ecc..) i quali in quanto servizi accessori dovranno essere retribuiti anche in caso di recesso anticipato sino a scadenza naturale del contratto.

2.7. Alla scadenza il contratto si rinnoverà tacitamente per l'originaria durata contrattuale convenuta.

2.8. L'utente non professionale ha diritto di recedere dal presente accordo entro 10 giorni dal suo perfezionamento; Mitan Telematica ai sensi e per gli effetti dell'art. 48 del codice del consumo, addebiterà all'utente i costi inerenti alle prestazioni già eseguite preventivamente indicati nella misura massima di Euro 200,00 al decimo giorno di recesso esercitabile.

2.9. Le parti hanno facoltà di disdire il presente contratto con preavviso scritto da inviarsi a mezzo Racc. A/R 3 mesi prima della data di scadenza. In ogni caso l'abbonamento, gli importi di disattivazione o ratei stabiliti nel piano tariffario, o comunque i corrispettivi per le opere e i servizi prestati, saranno dovuti a Mitan Telematica S.r.l. L'utente ha diritto di recedere dal presente accordo con preavviso di 30 giorni, ed in tal caso verranno applicate le disposizioni di cui all'art. 18.

2.10. La disattivazione dei servizi avverrà solo successivamente alla data di scadenza e/o recesso del contratto e ciò comporterà l'erogazione dei servizi per l'ulteriore periodo necessario per le procedure tecniche di chiusura del contratto. Anche per tale periodo il Cliente dovrà corrispondere l'abbonamento e i ratei dei servizi effettivamente ricevuti. Dovrà inoltre essere corrisposto il contributo di disattivazione anticipata che sarà compreso tra 100 € e 900 € a seconda del servizio; tutti gli importi sono pubblicati sul sito alla pagina [www.mitan.it/listini-e-tariffe/](http://www.mitan.it/listini-e-tariffe/), fatti salvi maggiori oneri comprovati. Qualora l'utente non indichi un nuovo fornitore, ovvero fornisca indicazioni espresse sul punto, la numerazione potrà essere cancellata.

2.11. Mitan Telematica S.r.l. si riserva in ogni caso la facoltà di recedere in ogni tempo, senza oneri e gratuitamente dal presente accordo ed a propria discrezione.

2.12. L'installazione del servizio comprende l'accesso di un tecnico installatore al quale andrà corrisposto un contributo di attivazione pari ad Euro 50,00= oltre IVA, fatti salvi maggiori costi documentati; nel caso fossero necessari ulteriori attività utili all'attivazione tali saranno a carico dell'utente; l'utente si impegna a consentire l'accesso dei tecnici sia per le attività di installazione che per le eventuali attività di manutenzione o riparazione.

### 3. Corrispettivi e modalità di pagamento – clausola solve et repete

3.1. Salvo quanto previsto dall'offerta commerciale, il Cliente, a fronte dei Servizi forniti, si obbliga a corrispondere il contributo per l'attivazione del servizio, i corrispettivi per i servizi erogati e per i dispositivi acquistati oltre ai canoni di locazione secondo le condizioni economiche indicate sul modulo ordine; i corrispettivi dovuti dal cliente, saranno fatturati al netto dell'imposta sul valore aggiunto, se non specificato altrimenti, nelle seguenti modalità: contributi attivazione Una Tantum in un'unica soluzione ad attivazione del servizio avvenuta; canoni mensili con fatturazione bimestrale anticipata; consumi traffico mensilmente posticipati. La fattura sarà inviata al Cliente tramite posta elettronica ove tecnicamente possibile.

3.2. Le fatture dovranno essere pagate dal Cliente a fine mese dalla data di emissione delle stesse. I pagamenti dovranno essere effettuati dal Cliente tramite addebito automatico Rid con addebito spese. La mancata contestazione in merito al pagamento della fattura ed al relativo servizio erogato, nel termine di 15 giorni dal ricevimento comporterà la decadenza da azioni risarcitorie, risolutorie o di qualsiasi altra natura a carico di Mitan Telematica S.r.l..

3.3. Mitan Telematica S.r.l. si riserva la facoltà di variare le condizioni contrattuali e gli importi presenti nei propri listini ed in ogni caso il prezzo delle forniture, a mezzo di semplice comunicazione; l'utente avrà facoltà di recedere dal contratto nel termine di 30 giorni dalla ricezione della suindicata comunicazione; decorso inutilmente tale termine la variazione di prezzo si intenderà accettata e ratificata. Il cliente prende atto che gli saranno addebitati € 50,00 in caso di richiesta di voltura del contratto su altra anagrafica.

3.4. In caso di mancato pagamento, totale o parziale, dei corrispettivi dovuti secondo il contratto, Mitan Telematica S.r.l. addebiterà al Cliente interessi di mora nella misura stabilita dal D.lgs n.231 del 9 ottobre 2002 e successive modifiche e € 3,00 per spese di incasso per ogni pagamento tardivo, e avrà facoltà di sospendere l'erogazione dei Servizi o risolvere il contratto a suo insindacabile giudizio per quanto previsto dai successivi artt. 16 e 17.

3.5. Clausola solve et repete: per quanto stabilito dall'art. 1462 del C.C. il Cliente non potrà in nessun caso sospendere o ritardare i pagamenti alle scadenze stabilite nelle fatture inviate, pretendere sconti, proroghe, riduzioni, eccipere inadempimenti, chiedere la risoluzione del contratto, rimborsi e risarcimento danni, prima di aver adempiuto alle proprie obbligazioni, secondo il principio solve et repete, come indicato nella "Carta Servizi" pubblicata all'indirizzo [www.mitan.it](http://www.mitan.it)

### 4. Traffico Telefonico - Carrier Preselection (CPS), Wholesale Line Rental (WLR), VoIP

4.1. Il servizio potrà essere erogato nella modalità di Carrier Preselection (Preselezione Automatica dell'Operatore) con instradamento automatico delle chiamate effettuate dalla sede del Cliente, tramite servizio WLR o tramite il collegamento dati per la creazione di canali voce (VOIP). Mitan Telematica S.r.l. non è responsabile del volume di traffico proprio od improprio generato dalle linee telefoniche del cliente.

4.2. Tariffe Listino: i prezzi sono indicati nel listino assegnato al cliente e sono riferiti a chiamate in banda fonica relative ad un minuto di conversazione. L'unità di tariffazione è fissata in un minuto/secondo. Il listino potrà essere aggiornato da Mitan Telematica S.r.l. e comunicato al cliente via posta elettronica. A tutti gli importi fatturati sarà applicata l'IVA dovuta.

4.3. Qualora Mitan Telematica S.r.l. decida di installare le apparecchiature dette "Voice router" presso i locali del Cliente, Mitan Telematica S.r.l. fornirà in locazione o comodato d'uso al Cliente le apparecchiature, che resteranno tutte di esclusiva proprietà di Mitan Telematica S.r.l. e di cui il Cliente non potrà disporre; il Cliente dovrà informare tempestivamente Mitan Telematica S.r.l. di qualsiasi azione intentata da terzi su tali apparecchiature. In ogni caso ed a semplice richiesta di Mitan Telematica S.r.l. l'utente dovrà restituire le apparecchiature concesse in comodato o altra forma contrattuale a proprie spese e cura; in mancanza di restituzione entro 15 giorni dalla richiesta, Mitan Telematica S.r.l. addebiterà i costi per l'acquisto di pari ed equipollenti apparecchiature.

4.4. Salvo il caso di dolo o colpa grave, Mitan Telematica S.r.l. non sarà responsabile di eventuali danni causati ai locali per l'installazione, manutenzione o asportazione delle apparecchiature né sarà tenuta al ripristino dei locali. Il Cliente non consentirà a terzi che non siano autorizzati per iscritto da Mitan Telematica S.r.l. di effettuare alcun tipo di intervento sulle apparecchiature fornite.

### 5. Connettività Internet di tipo xDSL/Fibra Ottica

5.1. Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'attivazione della connettività di tipo xDSL/Fibra Ottica e l'abilitazione della linea dipendono dalle disponibilità tecniche ed organizzative di terzi cui Mitan è estranea.

5.2. L'attivazione del servizio presuppone la disponibilità da parte del Cliente dei seguenti requisiti: (a) Personal Computer: il personal computer e gli accessori hardware utilizzati dal Cliente per fruire del Servizio dovranno essere conformi ai requisiti tecnici idonei alla connessione xDSL/Fibra Ottica ed essere dotati di porta compatibile col dispositivo di connessione installato (ethernet o USB); (b) Modem/Router: qualora il Cliente non abbia aderito ad un'opzione che consenta l'acquisto o la disponibilità in locazione o comodato d'uso di un modem o router, dovrà comunque poter disporre di un dispositivo (modem o router) compatibile con la connessione xDSL/Fibra Ottica; (c) Copertura Geografica: il Servizio è disponibile esclusivamente nelle aree geografiche indicate nel materiale informativo o anche nel sito web nello stesso indicato. Il Cliente prende atto che, qualora sull'impianto telefonico siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, POS, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, non costituendo obbligazione a carico di Mitan Telematica S.r.l. la fornitura continua ed ininterrotta del servizio.

5.3. L'attivazione completa del servizio xDSL/Fibra Ottica sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di Mitan Telematica S.r.l. o da operatori alternativi e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità. Il Cliente è a conoscenza e prende atto che l'attivazione della connettività dipende dalle infrastrutture di terzi, i quali non forniscono preventivamente alcuna informazione in merito al buon fine o meno dell'attivazione della connettività e pertanto il Cliente dichiara sin d'ora di rinunciare a qualsivoglia azione nei confronti di Mitan Telematica S.r.l. qualora la connettività non fosse fornita per cause ad essa non imputabili.

5.4. In caso di mancata attivazione dei servizi per motivi di carattere tecnico indipendenti da Mitan Telematica S.r.l. il contratto si risolverà di diritto senza alcuna penalità e responsabilità da parte di Mitan Telematica S.r.l..

5.5. Le prestazioni dei collegamenti Internet xDSL/Fibra ottica sono vincolate alla rete geografica nazionale; le specifiche tecniche di questi servizi sono pubblicate sulla Carta Servizi di Mitan Telematica S.r.l. consultabile dal cliente all'indirizzo [www.mitan.it](http://www.mitan.it).

### 6. Connettività WIRELESS (WiMax, Link Radio Dedicati, Hiperlan, Hiperlan2, LTE)

6.1. Il Cliente riconosce che l'attivazione della connettività di tipo WIRELESS e l'abilitazione della linea dipendono dall'effettiva copertura radio e dalle frequenze disponibili nella zona e che Mitan Telematica S.r.l. non è responsabile fatto salvo il disposto dell'art. 1229 cod. civ., di eventuali inconvenienti, ritardi o malfunzionamenti relativi alle attività di abilitazione e attivazione del servizio.

6.2. L'attivazione del servizio dati WIRELESS non prevede la configurazione della rete del cliente; Mitan Telematica S.r.l. alla consegna del servizio provvederà a rilasciare in forma scritta tutti i parametri necessari per configurare la propria rete e utilizzare il servizio stesso. Il servizio non include la fornitura/posa del palo sul tetto (o supporto sul balcone) per installare l'antenna di Mitan Telematica. Sono altresì esclusi i costi per il posizionamento e l'utilizzo di idonee piattaforme di sollevamento per altezze superiori a mt. 2,50.

Data, Luogo

Timbro e Firma

Mitan Telematica S.r.l.

sede legale e amministrativa: via Candoglia, 11/a – 20161 Milano

tel. +39.02.6624031 – fax. +39.02.6468813 – email: [mitan.telematica@mitan.it](mailto:mitan.telematica@mitan.it)

cap. soc. € 104.000,00 - r.e.a. 1169215 - RAEE IT08040000004948 - c.f. e p. iva 07607810152

6.3. Il Cliente prende atto che, qualora sulla propria infrastruttura di rete siano attivi servizi o dispositivi particolari quali, a titolo esemplificativo, servizi di centralino, POS, interfono, filodiffusione, smart box, teleallarme, telesoccorso, la funzionalità del servizio o di alcune opzioni o servizi aggiuntivi può essere soggetta a limitazioni, non costituendo obbligazione a carico di Mitran Telematica S.r.l. la fornitura continua ed ininterrotta del servizio.

6.4. La tecnologia WIRELESS è fornita su licenza libera; il sistema in automatico riconosce eventuali sovrapposizioni di altre frequenze e si adegua in automatico al posizionamento di nuova frequenza. Qualora ci siano degni non risolvibili in automatico dall'infrastruttura stessa, Mitran Telematica S.r.l. non sarà direttamente responsabile, ma si impegna ad adottare in maniera celere quanto possibile per ripristinare il servizio, dovendosi intendere tale obbligazione di mezzi e non di risultato, non potendo garantire la risoluzione di ogni problema di natura tecnica relativa alle frequenze radio.

6.5. Mitran Telematica S.r.l. si impegna a proporre al cliente in caso di interferenze radio gravi e non risolvibili, un servizio alternativo in tecnologia basata su collegamento in rame e il cliente avrà la facoltà di accettarlo o di non accettarlo.

6.6. L'attivazione completa del servizio WIRELESS sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di Mitran Telematica S.r.l. o da personale specializzato da essa incaricato, e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità.

6.7. In caso di mancata attivazione dei servizi per motivi di carattere tecnico indipendenti da Mitran Telematica S.r.l. il contratto si risolverà di diritto senza alcuna penalità e responsabilità da parte di Mitran Telematica S.r.l..

6.8. Le prestazioni e le specifiche tecniche dei collegamenti WIRELESS sono pubblicate sulla Carta Servizi di Mitran Telematica S.r.l. consultabile dal cliente all'indirizzo [www.mitan.it](http://www.mitan.it).

#### **7. Servizi VoIP (Voice over IP - Dati e Voce)**

7.1. L'attivazione del servizio VoIP (Dati e Voce) sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di Mitran Telematica S.r.l. o da operatori alternativi e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità. Il Cliente è a conoscenza e prende atto che l'attivazione della connettività VOIP dipende dalle infrastrutture di Telecom Italia spa, la quale non fornisce preventivamente alcuna informazione in merito al buon fine o meno dell'attivazione del servizio e pertanto il Cliente dichiara sin d'ora di rinunciare a qualsivoglia azione, oltre che escludere ogni responsabilità, nei confronti di Mitran Telematica S.r.l. qualora il servizio non fosse fornito per cause ad essa non imputabili.

7.2. L'attivazione completa del servizio prevede l'attivazione delle linee telefoniche in modalità "POTS, ISDN, TRUNK IP" e sarà pianificata a seguito della verifica di fattibilità da parte di Mitran Telematica S.r.l. o da operatori alternativi e solo successivamente ad una fase di installazione e collaudo di funzionalità. Il Cliente è a conoscenza e prende atto che il corretto funzionamento delle linee dipende dalle prestazioni ottimali del collegamento Internet xDSL in suo possesso e dalla banda garantita della stessa. Il Cliente, sottoscrivendo il presente contratto, si obbliga a fornire a Mitran Telematica S.r.l. un numero di telefono di rete fissa o mobile sul quale deviare le chiamate in caso di mancata erogazione (servizio automatico). Il Cliente dichiara sin d'ora di rinunciare a qualsivoglia azione nei confronti di Mitran Telematica S.r.l. in caso di mancata e/o non corretta erogazione del servizio VoIP e che il servizio non è erogabile con continuità ed ininterrottamente.

7.3. Il nodo di collegamento VoIP prevede l'intercomunicazione con più operatori di telecomunicazioni, pertanto eventuali disservizi non generati dall'infrastruttura Mitran Telematica S.r.l. non saranno imputabili alla stessa.

7.4. Il costo di installazione prevede la fornitura di apparati Voice router/gateway per il numero di linee telefoniche contrattualizzate. L'uso di materiali diversi e/o aggiuntivi sarà preventivato a parte a seguito del sopralluogo.

7.5. Il cliente sarà informato tramite fax o in forma telematica sulla attivazione dei servizi dati e fonia.

7.6. Il cliente dovrà provvedere a spese proprie a interfacciare le apparecchiature al proprio centralino telefonico (pbx).

7.7. La predisposizione tecnica e i processi per la portabilità dei numeri telefonici e l'abilitazione degli stessi alla connessione con tecnologia VOIP è effettuata da altri operatori e, pertanto, non dipende in alcun modo dall'attività di Mitran Telematica S.r.l..

7.8. Se il cliente non è attualmente in copertura geografica ma la fase di attivazione per l'erogazione del servizio VOIP non esclude la possibilità dell'erogazione del servizio fonia, in tal caso il servizio di fonia sarà automaticamente fornito in modalità Carrier Preselection (CPS) alle medesime condizioni economiche del listino traffico telefonico previsto.

7.9. In caso di mancata attivazione dei servizi per motivi di carattere tecnico indipendenti da Mitran Telematica S.r.l. il contratto si risolverà di diritto senza alcuna penalità e responsabilità da parte di Mitran Telematica S.r.l..

7.10. Le prestazioni dei servizi Voip dipendono dalla qualità del servizio Internet in uso, il quale è vincolato alla rete geografica nazionale; le specifiche tecniche di questi servizi sono pubblicate sulla Carta Servizi di Mitran Telematica S.r.l. consultabile dal cliente all'indirizzo [www.mitan.it](http://www.mitan.it)

#### **8. Servizi Web, Dominio, email e Posta Certificata**

8.1. Mitran Telematica S.r.l. provvederà, su incarico del Cliente, ad inoltrare la richiesta di registrazione da rivolgere alla Autorità preposta e/o ad Operatori alternativi, senza assumere nessuna responsabilità in caso di rigetto della richiesta di registrazione, ovvero di successiva revoca. In ogni caso, il Cliente è consapevole ed accetta che Mitran Telematica S.r.l. costituisce un mero tramite per l'inoltro della richiesta alle Autorità preposte o di altri operatori alternativi e non è considerata responsabile per qualsivoglia danno subito dal Cliente in relazione all'attività di registrazione di nome a dominio. Il Cliente è consapevole che i nomi a dominio registrati sono iscritti presso un registro pubblico tenuto dall'Autorità preposta, liberamente consultabile da chiunque ne abbia interesse.

8.2. Il dominio web & email consiste nella registrazione e mantenimento del nome a dominio richiesto, di uno spazio web e un numero di email (relativi al dominio richiesto) di caselle postali esistenti per lo smistamento della posta elettronica proveniente sul dominio richiesto, come indicato nel materiale informativo. Il Cliente prende atto che la piena funzionalità delle caselle di posta presuppone l'accesso diretto ai pop Mitran Telematica S.r.l.. La data di scadenza delle email coincide sempre con la data di scadenza del servizio di dominio. L'attivazione delle email è subordinata all'accoglimento della domanda di attribuzione del dominio da parte dell'apposito organo competente. Il Cliente prende atto che la registrazione del dominio indicato non potrà essere effettuata, qualora lo stesso nome sia stato precedentemente registrato da terzi. Mitran Telematica S.r.l. non è responsabile del mancato accoglimento della domanda da parte dell'organo competente.

#### **9. Servizio Fax Server (fax2mail)**

9.1. Il servizio Fax Server (@unicofax.it) è un servizio automatico di consegna e di invio di telex mediante numerazione pubblica geografica e account di e-mail.

9.2. Per il corretto funzionamento e la ricezione e invio dei documenti il cliente dovrà avere attivo un collegamento Internet anche di terze parti e un indirizzo di posta elettronica funzionante.

9.3. E' comunque possibile da parte del cliente consultare mediante interfaccia Web i fax inviati e ricevuti.

9.4. Mitran Telematica S.r.l. non si ritiene responsabile per mancati invii e/o ricezioni di documenti verso e/o da destinazioni che non appartengano alle numerazioni pubbliche geografiche da Lei rilasciate e gestite e verso e/o da terminali e apparati Fax di terze parti, salvo dolo o colpa grave.

#### **10. Garanzie e responsabilità di Mitran Telematica S.r.l.**

10.1. Il Cliente è consapevole ed accetta che Mitran Telematica S.r.l. costituisce un mero tramite per l'invio delle richieste alle Autorità preposte o di Operatori alternativi per l'erogazione dei servizi di cui al presente contratto. Il Cliente prende atto che Mitran Telematica S.r.l. non risponde di perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei servizi dovuti a cause di forza maggiore e, comunque, a fatti non imputabili alla stessa, anche se relativi a sistemi e alle reti utilizzate direttamente da quest'ultima per fornire i servizi, fatto salvo il caso di dolo o colpa grave. Inoltre Mitran Telematica S.r.l. limita ed esclude la propria responsabilità per inadempimento, fatto salvo il disposto dell'art. 1229 cod. civ. e non sarà inoltre responsabile nei seguenti casi espressi a titolo esemplificativo e non esaustivo: (i) manomissione o interventi sul Servizio o sulle Apparecchiature da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da Mitran Telematica S.r.l.; (ii) utilizzazione del Servizio e/o delle Apparecchiature in maniera difforme o in violazione delle indicazioni tecniche fornite da Mitran Telematica S.r.l.; (iii) provvedimenti legislativi, dell'autorità giudiziaria o amministrativa o di organismi di controllo; (iv) violazione da parte del Cliente di leggi o regolamenti; (v) malfunzionamento dei terminali e/o delle apparecchiature utilizzati dal Cliente.

10.2. È in ogni caso esclusa ogni responsabilità di Mitran Telematica S.r.l. per eventuali vizi, ritardi e/o sospensioni nella fornitura del Servizio derivanti da inadempimenti o inefficienza di altri organismi di telecomunicazioni (ivi incluse interruzioni totali o parziali del servizio di accesso locale, terminazione o raccolta della chiamata).

10.3. Mitran Telematica S.r.l. garantisce che le Apparecchiature sono conformi alla normativa vigente.

10.4. Nei limiti e alle condizioni previste dal DPR 24.5.88 n. 224, Mitran Telematica S.r.l. sarà responsabile dei soli danni diretti che dovranno derivare dalle Apparecchiature o dal loro funzionamento e dal Servizio, con espressa esclusione dei danni indiretti (quali, a titolo esemplificativo, il mancato guadagno, la perdita di contratti, la perdita di dati) cagionati al Cliente.

#### **11. Obbligazioni del Cliente**

11.1. Il Cliente si obbliga a: (a) non utilizzare i servizi contrattualizzati, e a permettere a terzi di utilizzarli, per fini illeciti, contrari alla legge, all'ordine pubblico o al buon costume; (b) non consentire a terzi non autorizzati dallo stesso l'uso del servizio o delle apparecchiature, ferma comunque la sua responsabilità per il pagamento di quanto fatturato da Mitran Telematica S.r.l.; (c) utilizzare per il collegamento alla rete di Mitran Telematica S.r.l. unicamente le apparecchiature fornite da Mitran Telematica S.r.l. o comunque omologate o autorizzate in ottemperanza alla normativa vigente; (d) osservare le indicazioni tecniche fornite da Mitran Telematica S.r.l. per l'utilizzo del servizio e delle apparecchiature.

11.2. Il Cliente sarà responsabile nei confronti di Mitran Telematica S.r.l. in relazione all'adempimento delle norme in tema di prevenzioni sugli infortuni nel posto di lavoro, di sicurezza e di prevenzione incendi, nonché delle norme tecniche per l'esplicitamento della propria attività, e, pertanto garantisce al personale di Mitran Telematica S.r.l. che accederà ai locali del Cliente, l'esistenza di idonee misure di sicurezza.

11.3. Il Cliente delega Mitran Telematica S.r.l. alla richiesta di attivazione del servizio di Carrier Preselection/CPS (Preselezione Automatica dell'Operatore) o richiesta di Number Portability, da rivolgere a Telecom Italia, o ad Operatori alternativi. Mitran Telematica S.r.l. valuterà sulla base di motivi tecnico-organizzativi il momento opportuno all'inoltro di tale pratica e non sarà responsabile relativamente ai tempi dell'effettiva attivazione, poiché dipendono esclusivamente da Telecom Italia o dai diversi operatori alternativi destinatari della richiesta. Mitran Telematica S.r.l. non potrà in nessun caso garantire l'attivazione delle richieste avanzate per conto del Cliente in quanto dipendenti da Telecom Italia o altri operatori.

11.4. Il Cliente si obbliga a comunicare senza indugio a mezzo raccomandata A.R. a Mitran Telematica S.r.l. l'eventuale sottoscrizione di un altro contratto con un Operatore di Accesso alternativo.

11.5. Il Cliente delega Mitran Telematica S.r.l. alla richiesta di riattivazione del servizio di Carrier Preselection/CPS (Preselezione Automatica dell'Operatore), da rivolgere a Telecom Italia, o ad Operatori alternativi se disattivata durante il rapporto contrattuale sulla erogazione del servizio di traffico telefonico.

11.6. Il cliente dichiara di manlevare e tenere indenne Mitran Telematica da ogni danno, diretto ed indiretto, a questa derivante per l'uso illecito, difforme dalle disposizioni del presente accordo, ovvero per l'uso improprio dei servizi di comunicazione elettronica erogati; Mitran Telematica potrà risolvere di diritto il presente accordo in ogni momento per l'inadempimento della presente clausola n. 11, addebitando una penale pari ad Euro 10.000,00=, fatto in ogni caso salvo il maggior danno subito, sia esso anche di natura amministrativa.

Data, Luogo

Timbro e Firma



Mitran Telematica S.r.l.

sede legale e amministrativa: via Candoglia, 11/a – 20161 Milano

tel. +39.02.6624031 – fax. +39.02.6468813 – email: [mitran.telematica@mitran.it](mailto:mitran.telematica@mitran.it)

cap. soc. € 104.000,00 - r.e.a. 1169215 - RAEE IT0804000004948 - c.f. e p. iva 07607810152

## 12. Riservatezza dei codici di accesso

12.1. Il Cliente si obbliga a custodire diligentemente e mantenere segreti i codici di accesso (User ID e password), procurando di informare tempestivamente Mitan Telematica S.r.l. di qualsiasi fatto che renda tali dati conoscibili a terzi e di qualsiasi uso non autorizzato degli stessi, facendosi carico di ogni responsabilità per le conseguenze/o i danni causati per il tramite dell'utilizzo dei Servizi internet mediante i codici d'accesso forniti da Mitan Telematica S.r.l.. Mitan Telematica S.r.l. avrà facoltà di sospendere o modificare senza preavviso l'uso della User ID e della password in caso di uso improprio o non autorizzato delle stesse.

## 13. Responsabilità sui contenuti

13.1. Il Cliente potrà utilizzare lo spazio web FTP messo a disposizione e relative email fornite da Mitan Telematica S.r.l. mediante l'accesso ad Internet, immettendo le Informazioni. Il Cliente assicura che le Informazioni sono nella sua legittima disponibilità e non violano le leggi o i regolamenti vigenti o i diritti di terzi e, specificamente, diritto d'autore, segni distintivi, brevetto per invenzioni industriali e assicura che non presentano forme e/o contenuti a carattere osceno, blasfemo e/o diffamatorio.

13.2. Il Cliente mantiene la esclusiva titolarità delle Informazioni immesse, assumendo ogni più ampia responsabilità in ordine al contenuto delle Informazioni medesime, con espresso esonero di Mitan Telematica S.r.l. da ogni responsabilità ed onere di accertamento e/o controllo al riguardo. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità di Mitan Telematica S.r.l. in ipotesi di pubblicazione illegittima o, comunque, non autorizzata di contenuti o informazioni immesse nello Spazio Web FTP o email a disposizione del Cliente. Il Cliente si obbliga a sollevare e tenere indenne Mitan Telematica S.r.l. da tutte le perdite, danni, responsabilità, costi, oneri e spese, ivi comprese le eventuali spese legali e/o processuali, che dovessero essere subite o sostenute da Mitan Telematica S.r.l. quale conseguenza di qualsiasi inadempimento da parte del Cliente agli obblighi e garanzie previste in questo articolo e comunque connesse alla immissione delle informazioni nello Spazio Web FTP e email, anche in ipotesi di risarcimento danni pretesi da terzi a qualunque titolo. Qualora le Informazioni abbiano carattere di comunicazione pubblicitaria il Cliente garantisce che le stesse siano conformi ad ogni disposizione vigente in materia.

13.3. Il Cliente prende atto che Mitan Telematica S.r.l. si conforma al Codice di Autodisciplina Pubblicitaria e quindi conferma anche da parte sua che le regole del Codice di Autodisciplina saranno considerate vincolanti accettando pertanto le decisioni del Giurì e del Comitato di Controllo. Qualora le Informazioni abbiano carattere di stampa o stampato ex Articolo 1, Legge 8 febbraio 1948, n. 47, a queste si applicheranno le disposizioni vigenti in materia di stampa e i relativi adempimenti saranno di esclusivo onere del Cliente che si impegna inoltre a dare la relativa informativa a Mitan Telematica S.r.l..

## 14. Obblighi di corretta informazione ed erogazione dei servizi

14.1. Il Cliente assume la responsabilità per la veridicità e correttezza dei dati forniti, tenendo indenne Mitan Telematica S.r.l. da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dalla comunicazione di dati inesatti o non veritieri.

14.2. Mitan Telematica S.r.l. si riserva il diritto di richiedere che il Cliente confermi per iscritto, nel termine indicato, la proposta inviata per via telematica, compilando l'apposito modulo cartaceo ed inviandolo per posta o tramite telex ai recapiti indicati da Mitan Telematica S.r.l.. Qualora sia stata richiesta la conferma per iscritto e il servizio sia stato attivato prima della ricezione della conferma scritta del Cliente, Mitan Telematica S.r.l. avrà facoltà di sospendere in ogni tempo fino alla ricezione della conferma, salvi ed impregiudicati i diritti di Mitan Telematica S.r.l. di conseguire il pagamento dei Servizi erogati per il tempo in cui il Cliente ne ha usufruito.

14.3. Mitan Telematica S.r.l. avrà facoltà di non accettare la proposta e di non dar seguito alla attivazione ed erogazione dei Servizi o di singole opzioni, in presenza di giusta causa, dandone comunicazione al Cliente. Si considera giusta causa ogni circostanza che possa costituire un rischio per il regolare adempimento degli obblighi contrattuali del Cliente o che possa ragionevolmente impedire o rendere tecnicamente onerosa l'attivazione o la erogazione del servizio.

14.4. Il Cliente si impegna a comunicare al Servizio Clienti, entro cinque giorni dalla conferma dell'avvenuta attivazione, eventuali problemi relativi alla attivazione e al regolare funzionamento del Servizio eventualmente riscontrati. Il Cliente si impegna, altresì, a informare tempestivamente Mitan Telematica S.r.l. di ogni interruzione totale o parziale e di ogni malfunzionamento del Servizio dovuto ad altro operatore.

## 15. Comodato d'uso o locazione delle apparecchiature

15.1. Il Cliente, al fine di usufruire dei servizi, dovrà disporre dei dispositivi tecnici necessari per l'attivazione del servizio, i quali saranno forniti da Mitan Telematica S.r.l. o da un fornitore qualificato, secondo le condizioni economiche indicate nel materiale informativo. I dispositivi installati possono essere in locazione o comodato d'uso al Cliente che si obbliga ad effettuare il pagamento del corrispettivo secondo le modalità specificate nel contratto. In caso di pagamento rateale del corrispettivo dovuto per il dispositivo in locazione, il Cliente assume i rischi di perimento dal momento dell'invio dei beni.

15.2. I dispositivi concessi in locazione o comodato d'uso al cliente sono coperti da garanzia contro i difetti di fabbricazione o del materiale alle stesse condizioni e negli stessi limiti previsti dal produttore e riportate nel relativo certificato di garanzia. In ogni caso, la Garanzia non copre eventuali danni cagionati dai dispositivi o da una errata utilizzazione degli stessi ed è esclusa nei seguenti casi: 1. interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Mitan Telematica S.r.l.; 2. rimozione o alterazione dei codici identificativi o qualora gli stessi risultino illeggibili; 3. danneggiamento dei dispositivi dovuto a comportamento imputabile al cliente stesso o a negligenza o difetto di manutenzione; 4. difetto dovuto ad interruzioni di elettricità o ad eventi naturali, compresi gli eventi meteorologici; 5. uso dei dispositivi in difformità delle istruzioni ricevute. In caso di difetti di funzionamento coperti da garanzia il Cliente dovrà dare comunicazione al servizio assistenza Mitan Telematica S.r.l. entro tre giorni dalla scoperta del difetto. Il servizio di garanzia e assistenza sarà effettuato direttamente dai centri di assistenza autorizzati dal produttore, il quale potrà decidere discrezionalmente se riparare o sostituire il dispositivo difettoso. Le spese di spedizione sono a carico del cliente. Qualsiasi intervento operato direttamente dal Cliente o da terzi non autorizzati da Mitan Telematica S.r.l. comporterà la decadenza dalla garanzia.

15.3. Il canone di locazione deve essere corrisposto periodicamente secondo le modalità indicate nel contratto e comprende il servizio di manutenzione e di assistenza, dovendosi in ogni caso intendere svincolato in quanto servizio accessorio dalla durata contrattuale del servizio principale. Restano esclusi i costi per l'eventuale utilizzo di autoscale o personale specializzato per la sostituzione delle antenne radio; detti costi, se sostenuti da Mitan Telematica S.r.l., verranno fatturati al cliente. Le spese di spedizione dei dispositivi da parte del Cliente per eventuali interventi di manutenzione restano ad esclusivo carico del Cliente. Il canone deve essere corrisposto dal momento in cui l'apparecchio è messo a disposizione del Cliente e verrà addebitato su fattura.

15.4. Le apparecchiature e i dispositivi concessi al Cliente in locazione o comodato d'uso restano di proprietà di Mitan Telematica S.r.l.. Il Cliente si obbliga a mantenerli liberi da sequestri, pignoramenti e da qualsiasi atto o onere pregiudizievole, obbligandosi a risarcire tutti i danni cagionati dall'inadempimento di tale obbligo. Il Cliente assume l'obbligo di custodire e conservare le apparecchiature ricevute e gli accessori con la massima cura e diligenza, assumendosi ogni rischio relativo al loro perimento o deterioramento che ecceda l'uso normale. Il Cliente si obbliga altresì a non cedere a terzi per alcun titolo o causa le apparecchiature ricevute e a non aprire, smontare, rimuovere o manomettere in qualsiasi modo l'apparecchio per eseguirvi interventi di qualsiasi natura.

15.5. In caso di risoluzione anticipata del contratto rispetto alla scadenza naturale, il Cliente si obbliga a corrispondere le rimanenti rate fino alla scadenza medesima. Decorso il periodo di vigenza contrattuale verrà addebitato il contributo disattivazione che sarà compreso tra 100 € e 900 € a seconda del servizio; tutti gli importi sono pubblicati sul sito alla pagina [www.mitan.it/listini-e-tariffe/](http://www.mitan.it/listini-e-tariffe/). I corrispettivi dovuti per le spese sostenute per l'installazione o la disinstallazione degli apparati non sono rimborsabili al Cliente.

15.6. La cessazione del contratto per qualunque causa determina di diritto la risoluzione del contratto delle apparecchiature fornite in locazione o comodato d'uso. In caso di cessazione del Contratto, di recesso o mutamento dell'opzione prescelta, il Cliente si impegna a restituire a sue spese a Mitan Telematica S.r.l. entro 15 giorni le apparecchiature ricevute in locazione e comodato d'uso. Le parti convengono una penale di Euro 15,00= per ogni giorno di ritardo nella restituzione degli apparati.

## 16. Sospensione o limitazione dei servizi

16.1. Mitan Telematica S.r.l. potrà sospendere in ogni momento l'erogazione dei servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso, in caso di guasti alla rete e agli apparati tecnici, propri o di altri operatori. Mitan Telematica S.r.l. potrà, altresì, sospendere il servizio, anche senza preavviso dandone comunicazione al Cliente, qualora la Pubblica Autorità o privati denuncino un uso improprio del Servizio da parte del Cliente oppure nel caso in cui venga registrato un traffico anomalo o un uso del servizio contrario alle leggi, ai regolamenti o alle disposizioni contrattuali.

16.2 Mitan Telematica S.r.l. si riserva il diritto di sospendere, in tutto o in parte, i servizi in caso di inadempimento da parte del Cliente anche di uno solo degli impegni di cui agli articoli 3, 3.3, 10, 13, 15.6, 16 delle Condizioni Generali di Contratto ovvero in caso di morosità del Cliente.

16.3. In caso di mancato pagamento del corrispettivo dovuto in relazione ai servizi erogati, ovvero, nel caso in cui il cliente abbia delle esposizioni debitorie nei confronti di Mitan Telematica S.r.l. anche per la fruizione di altri servizi o per la conclusione di altri contratti, Mitan Telematica S.r.l. potrà sospendere i servizi stessi, previo invio al cliente di una intimazione ad adempiere entro e non oltre un termine non inferiore a 15 giorni. Trascorso il termine della diffida Mitan Telematica S.r.l. potrà sospendere, senza ulteriore avviso, i servizi. E' in ogni caso riservata a Mitan Telematica S.r.l. la facoltà di poter risolvere senza preavviso il contratto avvalendosi della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 17 delle presenti condizioni generali di contratto.

Laddove il cliente entro quest'ultimo termine, paghi il dovuto e fornisca a Mitan Telematica S.r.l. prova dell'avvenuto pagamento quest'ultima non potrà sospendere i servizi.

16.4. Il cliente a cui il servizio è stato sospeso per ottenere il ripristino è tenuto a corrispondere a Mitan Telematica S.r.l. quanto dovuto per capitale, interessi, spese di riattivazione quantificate nel valore minimo di € 200,00. I servizi saranno attivati compatibilmente con le esigenze tecniche e organizzative di Mitan Telematica S.r.l..

## 17. Clausola risolutiva espressa

17.1. Mitan Telematica S.r.l. potrà risolvere il presente contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 c.c., dando comunicazione scritta al Cliente, a mezzo raccomandata o telex, oltre che nei in caso di inadempimento delle clausole 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16, 18,19,20,21,22,23,24,25 e 26 del presente accordo seguenti ulteriori casi: (a) fallimento, amministrazione controllata o altra procedura concorsuale a carico del Cliente; (b) cessione a terzi o cessazione dell'attività imprenditoriale e/o professionale del Cliente; (c) ritardato o mancato adempimento agli obblighi di pagamento anche di una sola rata di corrispettivo da parte del Cliente; (d) violazione degli obblighi di custodia e conservazione delle apparecchiature.

17.2. I corrispettivi maturati per i servizi fruiti rimangono di competenza di Mitan Telematica S.r.l., salvo il risarcimento dell'eventuale ulteriore maggior danno.

17.3. In caso di risoluzione del contratto sono dovuti dal Cliente i corrispettivi dovuti sino alla naturale scadenza come previsto dall'art. 2.8 e 2.9.

## 18. Cessazione del contratto

18.1. In caso di cessazione del presente contratto per qualsiasi motivo:(a) il Cliente dovrà pagare i costi mensili, i contributi di disattivazione nonché il corrispettivo maturato e dovuto per il traffico telefonico generato, nonché qualsiasi altro corrispettivo maturato a quella data; (b) il cliente dovrà restituire le apparecchiature in locazione o comodato d'uso e consentirà a Mitan Telematica S.r.l. o a terzi dalla stessa autorizzati di accedere ai locali dove sono installate le Apparecchiature per l'asportazione delle stesse. In quest'ultimo caso, le spese di asporto saranno a carico del Cliente.

Il cliente ha la facoltà di recedere dal presente contratto con un preavviso minimo di 30 giorni; saranno in ogni caso dovute a Mitan Telematica le spese ed i contributi di disattivazione, i canoni già maturati ed il traffico telefonico maturato, oltre ad ogni compenso per le prestazioni già rese. Nel caso in cui il cliente abbia goduto di sconti o promozioni, ed eserciti il recesso prima del periodo minimo indicato nella promozione, dovrà restituire gli sconti goduti e verrà applicato il listino ordinario presente sul sito [www.mitan.it](http://www.mitan.it), con addebito della corrispondente differenza. Nel caso in cui la fornitura di cui al presente accordo, abbia comportato l'implementazione di una struttura di comunicazione elettronica specifica ed individuale, l'esercizio del diritto di recesso sarà disciplinato dall'art. 1671 cod. civ..

18.2. Il contratto cesserà qualora il Cliente richieda un trasloco presso un'altra sede rispetto a quella indicata nel modulo d'ordine e tale trasloco dei servizi non fosse possibile per motivi di carattere tecnico. In questo caso il Cliente è tenuto a corrispondere le somme dovute in base al contratto come stabilito all'art. 2 sino alla naturale scadenza dello stesso.

18.3 I canoni e gli importi relativi ai servizi accessori, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la locazione di apparati, la manutenzione, l'assistenza, le licenze software, i servizi cloud ed ogni altro servizio accessorio al principale dovranno essere versati sino alla scadenza naturale del contratto.

**Data, Luogo**

**Timbro e Firma**



Mitan Telematica S.r.l.

sede legale e amministrativa: via Candoglia, 11/a – 20161 Milano

tel. +39.02.6624031 – fax. +39.02.6468813 – email: [mitan.telematica@mitan.it](mailto:mitan.telematica@mitan.it)

cap. soc. € 104.000,00 - r.e.a. 1169215 - RAEE IT0804000004948 - c.f. e p. iva 07607810152

## 19. Cessione

19.1. Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto in parte, il presente contratto senza il preventivo consenso scritto di Mitan Telematica S.r.l..

19.2. Il Cliente autorizza sin d'ora Mitan Telematica S.r.l. a cedere il presente contratto a terzi, nonché a cedere a terzi in tutto o in parte gli eventuali crediti vantati in virtù del presente contratto. In caso di cessione Mitan Telematica S.r.l. ne darà comunicazione al Cliente.

## 20. Indennizzo, erronella sospensione del servizio

20.1 Mitan Telematica riconosce nei casi espressamente previsti dal presente accordo un indennizzo all'utente in caso di disservizio, così come indicato nella "Carta dei Servizi" pubblicata all'indirizzo [www.mitan.it](http://www.mitan.it); tale indennizzo potrà essere erogato unicamente in crediti di servizio. In tutti i restanti casi, fatto salvo il disposto dell'art. 1229 cod. civ., le parti escludono e limitano la responsabilità risarcitoria di Mitan Telematica S.r.l. per danni diretti od indiretti che dovessero derivare all'utente.

## 21. Elenco Abbonati, Number Portability, Nuova Numerazione.

21.1. Mitan Telematica S.r.l. nel rispetto di quanto previsto dalle delibere 36/02 cons ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale e adeguamento del servizio universale") e 180/02 cons ("regole e modalità organizzative per la realizzazione e l'offerta di un servizio di elenco telefonico generale: disposizioni attuative") dell'autorità per le garanzie nelle comunicazioni, informerà i propri clienti delle facoltà previste dalla citata normativa. In particolare, i clienti Mitan Telematica S.r.l., potranno decidere se e quali dati inserire nell'elenco generale di tutti gli operatori, nei servizi automatici on-line ed off-line di ricerca, una volta che saranno operativi gli accordi con gli altri operatori, e autorizzare o meno l'utilizzo dei propri dati personali ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta, ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.

21.2. Mitan Telematica S.r.l. è l'esclusiva titolare del trattamento dei dati personali del cliente ed è responsabile dell'esattezza, della veridicità, dell'integrità, della conformità alle manifestazioni di volontà degli interessati dei dati stessi. In conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia e delle delibere e provvedimenti di cui al precedente art. 21.1.

21.3. Non è previsto nessun indennizzo da parte di Mitan Telematica S.r.l. per mancata o errata pubblicazione dei dati del cliente, tale inserimento rimane a carico dell'operatore di competenza. Il cliente potrà comunicare a Mitan Telematica S.r.l. eventuali discordanze dei dati pubblicati; Mitan Telematica S.r.l. provvederà a comunicarli all'Operatore di competenza per eventuale rettifiche dei dati.

## 22. Indennità e modalità di loro pagamento

22.1. Il cliente riconosce che le indennità previste dagli artt. 20, 21 e 22 costituiscono l'effettiva predeterminazione del danno risarcibile a titolo di penale contrattuale a carico di Mitan Telematica S.r.l. per eventuali inadempimenti, interruzione dei servizi, ritardi di cui al contratto. E' esclusa ai sensi dell'art. 1382 co. 1 cod. civ. la risarcibilità del danno ulteriore.

22.2. Le richieste di indennizzo dovranno pervenire al centro assistenza clienti di Mitan Telematica S.r.l. in forma scritta citando la motivazione della richiesta, il cliente è altresì tenuto a dimostrare che i disservizi sono stati causati da Mitan Telematica S.r.l.. Mitan Telematica S.r.l. si impegna ad esaminare la richiesta e fornire risposta scritta entro i 15 (quindici) giorni successivi al ricevimento della stessa.

22.3. Mitan Telematica S.r.l. corrisponde al cliente gli indennizzi compensandoli, nella prima fattura utile, con gli importi dovuti dal cliente, ovvero - qualora necessario - provvede alla liquidazione a mezzo di credito di servizio, come indicato nella "Carta Servizi" pubblicata all'indirizzo [www.mitan.it](http://www.mitan.it)

22.4. Con il pagamento delle indennità, come previsto dall'art. 20, il Cliente non avrà nulla a pretendere per alcuna ragione, diritto o causa nei confronti di Mitan Telematica S.r.l. per perdita, danno o lesione, siano essi diretti o indiretti, prevedibili o imprevedibili tra i quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, perdite economiche/finanziarie, di affari, ricavi e di utili e/o avviamento commerciale, comunque inerenti o connessi al cattivo funzionamento, sospensione o interruzione dei servizi di cui al contratto.

## 23. Carattere esclusivo e modifiche del contratto

23.1. Il presente contratto costituisce l'intero ed unico accordo tra le parti ed annulla ogni precedente e diversa pattuizione verbale o scritta intercorsa tra le parti. Ogni modifica e/o integrazione dovrà essere effettuata per iscritto a pena di nullità. Mitan telematica S.r.l. si riserva la facoltà di apportare variazioni al presente accordo tramite trasmissione di comunicazione di variazione. Decorsi 30 giorni dalla ricezione di tale comunicazione, la variazione si intenderà accettata; è facoltà dell'utente di recedere entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di variazione dal contratto.

## 24. Regolamento Generale per la Protezione dei Dati – Reg.16/679 (GDPR)

24.1. Ai sensi del Regolamento UE 16/679 – Art.6 (Licetità del Trattamento), il presente contratto costituisce base giuridica per il Trattamento Dati Personali il cui Titolare è Mitan Telematica S.r.l. (P.IVA 07607810152 e Stabilimento in Via Candoglia 11/a Milano) la cui finalità è relativa all'erogazione della fornitura sottoscritta ed agli adempimenti contabili/amministrativi connessi.

24.2. Sottoscrivendo il presente contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'Informativa al Trattamento del Titolare Mitan Telematica S.r.l. disponibile anche pubblicamente, via Web, all'indirizzo [www.mitan.it/privacy](http://www.mitan.it/privacy).

24.3. Per i Trattamenti per i quali è previsto il consenso esplicito – laddove sottoscritti – il Cliente dichiara che la sottoscrizione è stata prestata in modo volontario e libero.

## 25. Carta Servizi

25.1. Sottoscrivendo il presente contratto, il cliente dichiara di aver letto e di essere pertanto a conoscenza del contenuto della carta servizi pubblicata nel sito [www.mitan.it](http://www.mitan.it).

## 26. Legge applicabile e foro competente

26.1. Il presente contratto è regolato dal diritto Italiano.

26.2. Nel caso di controversia in sede giurisdizionale relativa, connessa o comunque dipendente dall'esecuzione o interpretazione del presente contratto, le parti attribuiscono la competenza esclusiva al Foro di Milano.

## 27. Assistenza

27.1 Mitan telematica S.r.l. offre servizi di assistenza telefonica e/o via ticketing su tutti i propri servizi. Il servizio di assistenza viene effettuato da tutti i tecnici della struttura, Mitan telematica si riserva di alternare gli stessi tecnici nelle date di copertura dell'ufficio e della reperibilità contrattualmente previste, senza alcun obbligo verso il Cliente che non sia quello di garantire la presenza o la reperibilità di almeno un tecnico. Mitan si riserva di fatturare a parte gli interventi di assistenza tecnica qualora gli stessi derivino da errate configurazioni di altri apparati che si riflettono sui sistemi Mitan, e/o da incuria nella gestione degli apparati informatici sui quali sono installati i prodotti Mitan.it. Le prestazioni di assistenza non riguardano manutenzioni ed interventi in loco, che Mitan si riserva di addebitare separatamente, e che avranno un corrispettivo minimo di Euro 50,00=.

Assistenza Standard; ogni contratto Mitan dà diritto a un servizio di assistenza tecnica che viene svolto tramite telefono al numero 800.355633. Il Cliente prende atto del fatto che:

a) il numero telefonico può variare e Mitan comunicherà eventuali variazioni tramite email e attraverso il proprio sito web;

b) il contratto di assistenza standard dà diritto a un tempo di risposta relativo a ciascuna segnalazione non superiore a 4 ore, a condizione che tale segnalazione venga aperta tramite il sistema intranet Mitan;

c) il tempo di risposta non indica il tempo di risoluzione del problema, che non è garantito perché potrebbe essere relativo a guasti o disservizi imputabili a fornitori terzi e per i quali sin d'ora esclude la propria responsabilità.

d) le attività di assistenza standard verranno svolte in orario lavorativo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

27.2 Assistenza No Problem.

In caso venga firmato un contratto di Assistenza No Problem, Mitan fornisce al Cliente – in aggiunta alle condizioni riportate al paragrafo Assistenza Standard – un numero di reperibilità contattabile dalle 18.00 alle 9.00 dal lunedì al venerdì, e garantisce la risposta di un tecnico entro 2h dall'apertura del guasto, fermo restando che la risoluzione del problema non è in alcun modo garantita potendo essere legata a fattori terzi nonché a fornitori terzi quali i fornitori di connettività dei quali Mitan si avvale per i propri servizi e per i quali esclude sin d'ora la propria responsabilità. Il servizio di Assistenza 24h si intende fornito per problemi di tipo straordinario (bloccante) e non di tipo ordinario. Il Cliente che utilizza un servizio di assistenza di questo tipo è tenuto a fornire almeno il nominativo di un referente che possa essere contattato durante la gestione di questi guasti. Il contratto di Assistenza No Problem si intende riferito esclusivamente al prodotto/servizio al quale è associato.

Data, Luogo \_\_\_\_\_

Timbro e Firma \_\_\_\_\_



Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 e 1342 del codice civile il Cliente dichiara di aver preso visione delle clausole del presente contratto e di accettarle in ogni sua parte e di approvare specificamente le seguenti clausole:

art. 2 Conclusione, durata e recesso del contratto; art. 3 Corrispettivi e modalità di pagamento - clausola solve et repete; art.4 Traffico telefonico - Carrier Preselection (CPS), Wholesale Line Rental (WLR), VoIP; art. 5 Connettività di tipo xDSL/Fibra Ottica; art. 6 Connettività WIRELESS (WiMax, Link Radio Dedicati, Hiperlan, Hiperlan2, LTE); art.7 Servizi VoIP (Voice over IP - Dati e Voce); art. 8 Servizi Web, Dominio, email e Posta Certificata; art. 9 Servizio Fax Server; art.10 Garanzie e responsabilità di Mitan Telematica S.r.l.; art. 11 Obbligazioni del cliente; art. 13 Responsabilità sui contenuti; art. 14 Obblighi di corretta informazione ed erogazione dei servizi; art. 15 Comodato d'uso e locazione delle apparecchiature; art. 16 Sospensione o limitazione dei servizi; art. 17 Clausola risolutiva espressa; art. 18 Cessazione del contratto; art. 20 Indennizzo, erronella sospensione del servizio; art. 22 Indennità e modalità di loro pagamento; art. 26 Legge applicabile e foro competente;

Data, Luogo \_\_\_\_\_

Timbro e Firma \_\_\_\_\_



Mitan Telematica S.r.l.

sede legale e amministrativa: via Candoglia, 11/a – 20161 Milano

tel. +39.02.6624031 – fax. +39.02.6468813 – email: [mitan.telematica@mitan.it](mailto:mitan.telematica@mitan.it)

cap. soc. € 104.000,00 - r.e.a. 1169215 - RAEE IT0804000004948 - c.f. e p. iva 07607810152