

## Contratto di fornitura servizio 3WiFi

### 1. DEFINIZIONI

- 3P System.
  - 3P System S.r.l.
  - Raccordo 3WiFi.
- L'infrastruttura base del servizio di connessione tra la sede Cliente ad il punto d'accesso (POP), comprendente: il CPE in sede Cliente e il servizio di connessione tra la sede Cliente e centro urbano di raccolta 3WiFi.
- Giorno lavorativo.
- Dal Lunedì al Venerdì, per tutti i giorni dell'anno, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Fiesso d'Artico.
- Servizi IP.
- Insieme di servizi di telecomunicazione basati su protocollo Internet IP, ad esempio ma non solo: connessione ad Internet, servizi di rete privata virtuale.
- Allegato Tecnico
- Modulo compilato e firmato dal Cliente contenente le informazioni tecniche necessarie per l'attivazione del servizio.
- Data Inizio Servizio
- Data in cui il servizio è rilasciato al Cliente ed in cui inizia la fatturazione dello stesso.
- Help Desk
- Servizio d'assistenza di primo livello erogato da 3P System. Fornisce assistenza via web, o al numero 041/5169112.
- Punto di demarcazione del servizio
- Punto di demarcazione del servizio, cioè l'ultimo elemento coinvolto del presente servizio, è l'interfaccia del CPE installato presso la sede Cliente. Tutte le componenti hardware e software appartenenti alla rete del Cliente non sono coinvolte nel presente servizio.

### 2. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

- 2.1 Generalità.
- Il Cliente utilizza il servizio in base a quanto riportato nel presente contratto, alle eventuali regole d'uso del servizio pubblicate, nonché in base alle leggi applicabili. I servizi di connessione 3P System tramite tecnologia WiFi consentono al Cliente l'accesso e l'uso di "Servizi IP", tramite un ponte radio via etere. Il servizio prevede contributo d'attivazione e canoni fissi ricorrenti.
- 2.2 Prestazioni. Il servizio offre al Cliente una connessione alla rete Internet in base al profilo scelto. La disponibilità del servizio è data dai valori di PCR (Banda nominale) ed MCR (Banda minima garantita). 3P System si impegna a configurare un rapporto banda / utenti tale da garantire i valori di MCR richiesti dall'utente. Tale valore definisce la disponibilità minima di banda sul collegamento fornito, non viene in alcun modo garantita la disponibilità di banda al di fuori della rete di 3P System né la disponibilità di banda all'interno della rete 3P System oltre i valori di MCR dichiarati.
- 2.3. Intranet. Quando previsto nelle offerte, il servizio può escludere l'accesso Internet ed essere utilizzato per connessione tra due o più sedi del Cliente. Le caratteristiche specifiche del servizio, in questo caso, sono definite tramite progetto specifico.
- 2.4. Indirizzi IP. E' possibile richiedere, come opzione a pagamento, uno o più indirizzi IP pubblici statici. In questo caso, 3P System richiederà gli indirizzi necessari presso le autorità competenti (RIPE) e li assegnerà temporaneamente al Cliente per tutta la durata del servizio. Al termine del servizio, tali indirizzi saranno riutilizzati da 3P System. Nel caso d'utilizzo del servizio per connessioni intranet tra più sedi, 3P System assegnerà al Cliente solo indirizzi IP di classe privata.
- 2.5. Gestione del router. Servizio opzionale di fornitura dell'apparecchiatura router al Cliente in noleggio o in vendita da parte di 3P System, alle tariffe riportate nelle offerte al Cliente o nei listini in vigore. Il servizio include la prima configurazione del router secondo le specifiche fornite dal Cliente e la totale gestione delle successive configurazioni a solo scopo manutentivo o in ogni modo ritenute necessarie da 3P System per l'erogazione dei servizi di connettività. Per le successive configurazioni richieste dal Cliente, saranno applicate le tariffe riportate nelle offerte o nei listini in vigore. I costi di trasporto da e verso 3P System, sono a carico del Cliente. Il Cliente spedisirà l'access point a 3P System, che effettuerà la configurazione nei tempi concordati ed avviserà il Cliente ad operazioni ultimate. Il Cliente provvederà al ritiro dell'apparecchiatura presso la sede 3P System.
- 2.6. GARANZIA. Il materiale hardware è garantito da difetti di fabbricazione per 12 mesi dalla data di acquisto. E' esclusa la copertura di tale garanzia per tutti gli altri danni che causano il malfunzionamento.
- 2.7. BGP. Il servizio esclude totalmente la funzionalità BGP.

### 3. NAT

- 3.1.1. Descrizione. La funzionalità NAT ha lo scopo di presentare verso Internet un unico indirizzo IP pubblico, nascondendo la visibilità degli indirizzi della rete privata del Cliente all'esterno.
- 3.1.2. Applicabilità. Tale funzionalità può essere attivata solo se al Cliente è stato assegnato un unico indirizzo IP pubblico. Nel caso in cui al Cliente siano assegnati più indirizzi IP pubblici, la funzionalità NAT non è disponibile, poiché la coesistenza d'indirizzi pubblici e privati sulla rete internet del Cliente può comprometterne la sicurezza. In questo caso, il Cliente è avvisato della necessità di provvedere ad installare protezioni aggiuntive. Il numero di porte che possono essere aperte è strettamente definito dai campi previsti nell'"Allegato Tecnico".

### 4. TEMPI D'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- 4.1. Ordine del ponte radio. In seguito alla ricezione dell'ordine, 3P System eseguirà una verifica formale dell'"Allegato Tecnico" fornito dal Cliente e, in caso positivo, provvederà ad emettere ordine per il ponte radio verso un suo installatore certificato. Nel caso in cui ad un primo controllo le informazioni risultassero carenti, 3P System non inizierà la procedura di rilascio del servizio. In questo caso, 3P System provvederà, quanto prima, a prendere contatto con il Cliente per ricevere le informazioni necessarie ad iniziare la procedura di rilascio del servizio.
- 4.2. Verifica fattibilità. Il Cliente prende atto che l'installatore certificato si riserva di verificare la fattibilità dell'erogazione del servizio in seguito all'ordine e che tale verifica può dare esito negativo. In questo caso, il servizio non sarà rilasciato e nulla sarà dovuto a 3P System. Il Cliente solleva 3P System da qualsiasi responsabilità in merito

alla mancata attivazione del servizio per impossibilità tecnica certificata dall'installatore certificato o da 3P System.

- 4.3. Installazione del ponte radio e configurazione di base. In seguito alla notifica dell'installazione e configurazione del ponte radio nella sede del Cliente (effettuato da un installatore certificato), 3P System provvederà alla configurazione del servizio presso la propria infrastruttura. Il Cliente è avvisato del fatto che l'intervento presso la propria sede di installatori certificati non costituisce segnale della disponibilità del ponte radio, dato che debbono essere ancora completate le procedure di configurazione.
- 4.4. Configurazione router e test.
- 4.5. "Data Inizio Servizio". 3P System comunicherà via fax o e-mail al Cliente la "Data di Inizio Servizio". Nel caso in cui il servizio non possa essere rilasciato per configurazioni errate dipendenti da informazioni non corrette fornite dal Cliente, 3P System richiederà la fornitura di una nuova copia corretta dell'"Allegato Tecnico" e, alla ricezione, provvederà a dare inizio ad una nuova fase di configurazione, comunicando comunque la "Data Inizio Servizio". La "Data di Inizio Servizio" ed il relativo inizio della fatturazione sono indipendenti dall'erogazione di qualsiasi altro servizio aggiuntivo.
- 4.6. Contestazione "Data Inizio Servizio". Il Cliente dovrà comunicare la non accettazione della "Data Inizio Servizio" in seguito a problemi entro i tre giorni lavorativi successivi, dopo i quali, in assenza di comunicazioni, il servizio s'intende accettato. Ogni contestazione in merito al rilascio del servizio dovrà essere ricevuta in forma scritta e circostanziata e riportare tutti gli elementi in possesso del Cliente per determinare la natura del problema. In seguito alla ricezione della contestazione, 3P System provvederà entro tre giorni a contattare il referente tecnico del Cliente, di cui è assicurata la piena reperibilità negli orari dalle 9 alle 18 al/ai numeri di telefono indicate nell'"Allegato Tecnico" e a comunicare una stima dei tempi di risoluzione del problema ed un appuntamento telefonico per effettuare la fase di test.
- 4.6.1. Il servizio e la "Data di Inizio Servizio" sono comunque da ritenersi accettati a seguito del pagamento della prima fattura emessa da 3P System nei confronti del cliente.
- 4.7. Tempi massimi d'attivazione. I tempi massimi di attivazione del servizio sono di novanta giorni dalla data di ricezione dell'ordine. In caso di mancata attivazione oltre tale termine, il Cliente ha il diritto di chiedere la risoluzione dal contratto senza nulla dovere a 3P System.

### 5. LIVELLI DI SERVIZIO

- 5.1. Disponibilità del servizio. Il servizio dipende da componenti d'infrastruttura di terze parti ("Raccordo di interconnessione internet") che non forniscono a 3P System garanzie di disponibilità tali da assicurare al Cliente livelli di servizio garantiti.
- 5.2. Tempi di ripristino. In caso di guasto al "Raccordo di interconnessione internet", 3P System produrrà il massimo sforzo per assicurare al Cliente la riattivazione del servizio, ponendo in essere sia autonomamente (quando possibile), sia su segnalazione del Cliente, tutti i mezzi necessari per la soluzione del problema nei confronti del fornitore e controllandone l'avanzamento.
- 5.3. Prestazioni del servizio. 3P System riserva al Cliente una porta IP configurata per offrire banda nominale secondo quanto riportato nel listino come valori di DL (download) e UL (upload) verso tutte le destinazioni (internazionali e nazionali). Tale configurazione può essere verificata in ogni momento dal Cliente collegandosi alla porta IP tramite tecnologia di connessione alternative.
- 5.3.1 3P System su richiesta esplicita del Cliente potrà variare le condizioni standard precedentemente descritte in merito alla banda ip garantita.
- 5.3.2 I livelli di banda fisica massima (PCR) sono definiti in fattore: della qualità del mezzo trasmissivo (condizioni climatiche), lunghezza del collegamento (distanza dal POP) e tipo di modulazione. 3P System non garantisce in alcun modo che la velocità massima raggiungibile dalla tecnologia scelta sia raggiungibile sul ponte radio. In ogni caso 3P System si impegna a non utilizzare ponti radio la cui velocità di picco sia inferiore al 30% della velocità massima dichiarata (PCR).
- 5.3.3 3P System non può garantire che in condizioni climatiche avverse il servizio venga erogato sopra la banda minima garantita (MCR). Non viene garantito inoltre il servizio in caso di variazione della topografia geografica che pregiudichi il funzionamento del servizio.

### 6. ASSISTENZA

- 6.1. Definizione. Il servizio include assistenza via web e telefonica nelle finestre di disponibilità dell'"Help Desk". Si definisce assistenza l'insieme delle procedure atte a ripristinare la corretta funzionalità del servizio, per quanto concerne strettamente gli elementi compresi tra la rete 3P System ed il "Punto di Demarcazione del servizio". E' esclusa dal servizio l'assistenza o l'attività di consulenza relative a componenti hardware o software del Cliente.
- 6.2. Disponibilità dell'"Help Desk" 3P System. L'"Help Desk" 3P System risponde dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.30 alle 18:30, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Venezia.

### 7. DURATA DEL SERVIZIO

- 7.1. L'utilizzo del servizio decorre dalla "Data Inizio Servizio".
- 7.2. Il servizio ha durata minima annuale dalla "Data Inizio Servizio" e sarà automaticamente rinnovato e fatturato alla scadenza, a meno di comunicazione della volontà di recedere dal contratto da entrambe le parti tramite lettera raccomandata A.R. da inviare entro 45 (quarantacinque) giorni dalla data di scadenza.
- 7.3. In caso di cessazione del contratto, prima della durata minima, imputabile o richiesta dal Cliente, quest'ultimo dovrà versare a 3P System, oltre alle somme dovute per le prestazioni già fruita, anche un contributo amministrativo pari alla differenza del costo di listino della promozione fruita.
- 7.4. In caso di inosservanza di una o più delle clausole stabilite nel presente contratto, ciascuna delle parti potrà diffidare l'altra parte a adempiere nel termine di quindici giorni. In caso di persistente inadempimento il contratto s'intenderà senz'altro risolto di diritto.
- 7.5. 3P System ha il diritto di risolvere il contratto qualora si producano eventi che incidano negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria ed economica del Cliente, in modo tale da porre in evidente pericolo l'adempimento delle sue obbligazioni e quando il Cliente, dietro richiesta di 3P System, non abbia fornito, entro 30 giorni,

## Contratto di fornitura servizio 3WiFi

sufficiente e documentate spiegazione in merito.

### 8. PREZZI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

- 8.1. I prezzi di fornitura dei servizi sono specificati nei Contratti e/o nelle Offerte di Fornitura e/o nei listini accettati dal Cliente. La validità dei prezzi è quella indicata nei Contratti e/o nelle Offerte di Fornitura e gli stessi s'intendono al netto di IVA.
- 8.2. Il prezzo del servizio prevede, secondo quanto specificato nel listino:
- 8.2.1. Costo d'attivazione, una tantum.
- 8.2.2. Canone mensile di servizio.
- 8.2.3. Costi di incasso.
- 8.3. Se non altrimenti specificato, prezzi e caratteristiche dei servizi saranno mantenuti inalterati per un anno dalla data indicata in calce ai contratti e/o alle offerte di fornitura.
- 8.4. 3P System si riserva la facoltà - e il Cliente accetta fin d'ora - di modificare le proprie tariffe e/o i propri canoni con preavviso scritto di almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto, via posta ordinaria, oppure fax, al numero segnalato dal Cliente, oppure fornendo comunicazione via posta elettronica all'indirizzo di e-mail del Cliente. Le nuove tariffe saranno applicate dalla data di rinnovo del contratto e saranno mantenute inalterate per un anno. E' diritto del Cliente rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, comunicando l'intenzione di non rinnovare il contratto entro 30 giorni dalla comunicazione della modifica.
- 8.5. I costi fissi mensili o annuali sono fatturati anticipatamente con cadenza bimestrale o mensile.
- 8.6. Il pagamento dei servizi a fatturazione mensile è normalmente regolato per mezzo di R.I.D., bonifico bancario.
- 8.7. Il pagamento dei canoni ricorrenti non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione. In caso di ritardato pagamento, 3P System ha il diritto di sospendere con effetto immediato l'erogazione del servizio.
- 8.8. La fatturazione sarà in Euro.
- 8.9. In caso di ritardo nei pagamenti sarà addebitata al Cliente un'indennità di mora nella misura del tasso medio per i crediti personali e altri finanziamenti alle famiglie effettuati da banche, determinato nel trimestre precedente, ai sensi della legge 108/96.
- 8.10. In caso di pagamento attraverso RID, qualora per cause imputabili al cliente o alla banca dello stesso la procedura di incasso non vada a buon fine, 3P System si riserva la facoltà di addebitare 5 EURO a titolo di "rimborso spese insoluto" al Cliente per ogni incasso mancato.

### 9. RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

- 9.1. 3P System non è in alcun modo responsabile dei dati trasmessi e/o ricevuti dal Cliente, per quanto riguarda formato, scopo e contenuto.
- 9.2. 3P System produrrà il massimo sforzo nella risoluzione di problemi inerenti il "Raccordo di interconnessione internet" nei confronti dei suoi fornitori, senza garantire la risoluzione nei tempi richiesti dal Cliente.
- 9.3. Forza maggiore. Nessuna delle parti è responsabile per guasti imputabili a cause di forza maggiore quali incidenti, esplosioni, incendi, scioperi, eccetera che impediscano di fornire il servizio concordato.
- 9.4. 3P System s'impegna a mantenere l'efficienza e la disponibilità di tutti i servizi offerti e qualora costretta ad interrompere il servizio per eventi eccezionali, s'impegna a contenere nel minor tempo possibile la durata dell'interruzione e/o del malfunzionamento

### 10. RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

- 10.1. Tutti i servizi non possono essere rivenduti a terzi a meno d'esplicito accordo con 3P System.
- 10.2. Comportamento in caso di intrusioni sui sistemi del Cliente. Il Cliente si assume la responsabilità della protezione dei propri sistemi da intrusione e attacchi effettuati da terzi e solleva 3P System da ogni responsabilità in merito. Il Cliente è avvisato del fatto che terzi possano accedere via Internet e superare le protezioni dei propri sistemi per utilizzarli in modo improprio per causare danni a terzi. In questo caso, 3P System potrà interrompere il servizio, senza nulla dovere, fino a quando il Cliente non provveda ad implementare le misure necessarie atte ad impedire il perdurare della situazione.
- 10.3. E' obbligo del Cliente garantire su richiesta (ai tecnici 3P System o a una terza parte a contratto con 3P System) l'accesso al sito del Cliente per l'installazione del "Raccordo di interconnessione internet" o per la riparazione di mal funzionamenti.
- 10.4. In caso di violazione di tali obblighi da parte del Cliente, fermo il diritto di 3P System di invocare la risoluzione automatica del contratto è altresì in facoltà della stessa richiedere il risarcimento di eventuali danni subiti.
- 10.5. Il Cliente s'impegna a mantenere segrete tutte le procedure di accesso ai servizi.
- 10.6. Il Cliente s'impegna a non utilizzare i servizi offerti in modo improprio o non autorizzato. In caso di qualsiasi tentativo in tal senso, 3P System ha il diritto di interrompere il servizio, senza per questo dover rifondere, neanche in parte, il prezzo dello stesso e fatta salva ogni altra azione di rivalsa sui responsabili delle violazioni.

### 11. LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA'

- 11.1. In tutti i casi, nessuno eccettuato, in cui dovesse essere accertata una responsabilità, da qualsiasi fatto o cause dipendente, di 3P System nei confronti del Cliente, il risarcimento del danno in ipotesi dovuto da 3P System non potrà in nessun caso eccedere l'importo del prezzo di fornitura eseguita, con il limite massimo invalicabile di complessivi EURO 10.000. E' in ogni caso escluso il risarcimento dei danni che non costituiscono conseguenza immediata e diretta dell'evento per il quale sia stata accertata la responsabilità di 3P System.
- 11.2. Il Cliente s'impegna ad indennizzare 3P System ed ogni rivenditore di 3P System, dei danni e dei costi per procedimenti giudiziari:
- a) derivanti da reclami di terzi, comunque e di qualsiasi natura originati dall'utilizzo dei servizi e/o dei prodotti.
  - b) derivanti come effetto della violazione delle clausole contenute in questo

documento, compiuta dal Cliente.

### 12. COMUNICAZIONI E NOTIFICHE

- 12.1. Tutte le comunicazioni o notifiche (comprese le fatture) saranno trasmesse al Cliente via fax, e-mail o attraverso la pubblicazione su sito Web.
- 12.2. Ogni iniziativa che richieda il consenso di 3P System dovrà essere confermata da personale autorizzato 3P System, attraverso comunicazione via e-mail o fax.
- 12.3. Le comunicazioni dal Cliente a 3P System via posta convenzionale dovranno essere inviate a: 3P System S.r.l. Via Matteotti, 3/a Fiesso d'Artico 30032 (VE).

### 13. CONFORMITA' E DISPOSIZIONI IN VIGORE

- 13.1. Le garanzie previste da queste condizioni di servizio sono date al posto di tutte le garanzie o condizioni previste dalla legge.
- 13.2. Nessuna modifica o postilla non espressamente contenuta in queste condizioni di servizio, a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti, avrà efficacia.
- 13.3. Invalità parziale. Se una delle clausole, termini o condizioni indicate in questo documento dovessero essere ritenute illegali, non applicabili o in conflitto con la legge, la validità e l'applicabilità delle restanti non ne risulterà inficiata.

### 14. FORO COMPETENTE

14. Il presente contratto sarà disciplinato dalla legge Italiana e per qualunque controversia nascente dall'interpretazione e/o esecuzione e/o risoluzione e/o cessazione del presente contratto, sarà competente in via esclusiva il Foro di Venezia.

### 15. D.LGS 196/03 – GDPR 2018

- 15.1 In ottemperanza al D. lgs. 196/03 Codice in materia di protezione dei dati personali, si precisa che i dati personali forniti, ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, possono formare oggetto di trattamento da parte della società 3P System, nel rispetto della normativa sopra richiamata, per le finalità istituzionali della società stessa, ed in particolare per: (i) dare esecuzione al servizio contrattualmente concordato e agli eventuali dispositivi accessori richiesti; (ii) ottemperare ad obblighi previsti da leggi o regolamenti; (iii) tutelare i diritti dell'azienda e dei suoi rappresentanti e/o incaricati in sede giudiziaria.
- 15.2 Con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente dichiara di essere a conoscenza dei diritti stabiliti a proprio favore dell'Articolo 7 del Codice privacy, nonché di avere ricevuto le informazioni di cui all'articolo 13 del predetto codice di cui all'allegato A.
- 15.3 Il conferimento di tutti i dati inerenti al presente contratto è strettamente collegato all'esecuzione del rapporto, per cui l'eventuale mancato consenso porterà all'impossibilità di esecuzione del rapporto contrattuale.

Luogo e data

\_\_\_\_\_

Il gestore	Timbro e firma per accettazione
_____	_____

Clausole di specifica approvazione

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

2.2, 4.6, 4.6.1, 5.3.2, 5.3.3, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5, 8.4, 8.10, 9.1, 9.4, 10.2, 11.1, 11.2

Luogo e data

\_\_\_\_\_

Il gestore	Timbro e firma per accettazione
_____	_____