

# Clausole e condizioni generali di fornitura

## (CF173)

### 1. Definizioni

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

**Servizi** - I servizi di telecomunicazione, i servizi informatici ed altri servizi collegati, forniti da KQI o per conto di KPNQwest ai propri clienti;

**KPNQwest Italia** - La persona giuridica KPNQwest Italia Srl di seguito riportata anche come KQI;

**Cliente** - La Parte contraente con KQI, identificata negli Ordini sottoposti a KQI;

**Parte/Parti** - Il Cliente e KQI sono menzionati individualmente come "Parte" e congiuntamente come "Parti";

**Sito** - Sito di KQI, denominato Kolst, dove si effettua l'acquisto dei servizi e si accede per ottenere l'assistenza prevista in contratto;

**Ordine** - Il modulo d'ordine presente sul sito riportante i servizi e i relativi prezzi aderendo al quale il Cliente stipula il contratto. Il modulo d'ordine è parte integrante del contratto;

**Acceptable Use Policy** - Documento descrittivo di ciò che KQI considera uso accettabile dei propri Servizi di connettività, Housing, Hosting, Server dedicati e per quanto applicabile ai servizi di messaggistica, pubblicato nell'area clienti del sito <https://www.kqi.it>;

**Clausole e Condizioni Generali** - Le presenti clausole e condizioni per la fornitura di Servizi;

**Clausole e Condizioni Specifiche di Servizio** - Documento che descrive gli aspetti tecnici, procedurali, le modalità di pagamento e le clausole e condizioni specifiche per una determinata classe di servizi;

Le definizioni che in questo articolo sono riportate al singolare valgono anche per la forma plurale e vice versa. Qualunque riferimento nelle presenti Clausole e Condizioni Generali ad un "Articolo" e/o "Comma" sarà interpretato come riferimento ad un articolo o comma delle stesse Clausole e Condizioni Generali.

## 2. Rapporto contrattuale tra le parti

- 2.1. Il Cliente concorda di acquistare e KQI concorda di fornire i Servizi specificati e descritti nell'Ordine Accettato, secondo i termini contenuti nelle Clausole e Condizioni Specifiche di Servizio, nonché nelle Clausole e Condizioni Generali
- 2.2. Il cliente non acquisirà alcun titolo inerente o attinente ad alcuna parte della rete, degli impianti o delle apparecchiature di proprietà di KQI o utilizzati da KQI per offrire i Servizi.

## 3. Valutazione delle esigenze del Cliente

Salvo che sia stato diversamente stipulato per iscritto, KQI non ha la responsabilità di valutare le esigenze del Cliente in materia di spazio, attrezzature, computer, capacità di trasmissione e usi che se ne possono ottenere, né di fornire alcuna attività di consulenza. La responsabilità delle scelte in merito a quanto sopra resta esclusivamente a carico del Cliente.

## 4. Sospensione dei servizi e facoltà di risolvere il contratto

- 4.1. KQI si riserva fin d'ora il diritto di sospendere immediatamente, del tutto o in parte, la fornitura dei Servizi ed eventualmente di disinserire, interrompere o bloccare l'accesso in linea e/o togliere apparecchiature, dati o cavi del Cliente dalla propria rete, dai propri impianti e/o dalle proprie apparecchiature nei seguenti casi:
  - a) nel caso di ritardo nel pagamento ai sensi dell'art. 6.1;
  - b) in caso di richiesta da parte dell'autorità governativa o di controllo, per il conformarsi ad una modifica dei requisiti di legge o per adempiere ad un ordine dell'autorità giudiziaria;
  - c) nel caso in cui la qualità e la disponibilità dei servizi forniti da KQI ad altri clienti subisca o minacci di subire effetti negativi dovuti alla condotta del Cliente, di suoi clienti, associati o sub-contraenti, del suo impianto o suoi cavi, o derivanti dal suo impianto o suoi cavi;
  - d) nel caso in cui la salute delle persone subisca o minacci di subire effetti negativi dovuti alla condotta del Cliente, di suoi clienti, associati o sub-contraenti, al suo impianto o ai suoi cavi o derivanti dal suo impianto o dai suoi cavi;

e) nel caso in cui la condotta del Cliente o di suoi clienti, associati o subcontraenti, esponga, o secondo la ragionevole opinione di KQI possa esporre, KQI o suoi associati o sub-contraenti a cause civili o penali, richieste d'indennizzo e/o risarcimento danni.

- 4.2. I Servizi saranno ripristinati entro il giorno lavorativo successivo alla cessazione delle cause che hanno determinato la sospensione salvo quanto previsto dall'art. 6.5.
- 4.3. Nel caso di sospensione del servizio per i motivi di cui alle lett. b), d), e) del precedente punto 4.1, KQI si riserva il diritto di cessare permanentemente la fornitura dei Servizi dando comunicazione scritta al Cliente della risoluzione del contratto con un preavviso di trenta (30) giorni.
- 4.4. Nel caso in cui la cessazione consegua all'applicazione della lett. b), c), d) e) il Cliente dovrà versare a KQI tutti i pagamenti dovuti, i canoni periodici fino al termine concordato, oltre ad un importo corrispondente a eventuali sconti ricevuti in base alla durata del contratto. Nel caso in cui la cessazione sia imputabile ai casi indicati alla lettera b del precedente punto 4.1 e da ciò derivi l'impossibilità per KQI di erogare il servizio, il Cliente dovrà versare a KQI solo tutti i pagamenti dovuti fino a tale momento.

## 5. Pagamento

- 5.1. L'importo addebitato sarà maggiorato di IVA e di eventuali altri oneri di legge. KQI provvederà ad inviare al Cliente tutte le fatture e/o le comunicazioni all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente.
- 5.2. Il pagamento non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia da parte del Cliente a qualsiasi eccezione, ivi incluse quelle previste dall'art. 1460 Cod.Civ.
- 5.3. Il Cliente s'impegna a comunicare entro trenta giorni, con le modalità indicate sul sito:
- ogni variazione di indirizzo per l'invio dei documenti contabili
  - ogni contestazione sulla fatturazione che, in difetto, si intenderà accettata.

## 6. Effetti del ritardato o mancato pagamento

- 6.1. In caso di ritardato o mancato pagamento degli importi dovuti, inoltre, KQI provvederà a sospendere immediatamente il servizio.
- 6.2. In caso di ritardo nel pagamento, KQI si riserva inoltre di:
- addebitare un'indennità di mora nella misura prevista dall'art. 5 del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002 n. 231 su tutti gli importi impagati a far data dal giorno successivo al termine di pagamento indicato nella fattura;
  - addebitare costi ragionevoli di esazione, spese legali e di sospensione/riattivazione del servizio.
  - condizionare altre forniture al previo pagamento degli arretrati e degli oneri.
- 6.3. Per ottenere la riattivazione del Servizio, il Cliente è tenuto a corrispondere a KQI quanto dovuto a qualsiasi titolo, ragione o causa. Il Servizio sarà riattivato entro i due giorni lavorativi successivi alla data di conoscenza da parte di KQI dell'intervenuto pagamento della somma dovuta.
- 6.4. In caso di sospensione del Servizio ai sensi del precedente paragrafo 6.1 protrattasi per un periodo superiore a 30 giorni e di mancato successivo pagamento da parte del Cliente ai sensi del precedente paragrafo 6.4 KQI potrà risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ. fatto salvo il diritto a far pretendere tutto quanto dovuto.

## 7. Modifiche al servizio e alle modalità di erogazione

- 7.1. KQI si riserva il diritto di modificare il servizio o di erogarlo con modalità diverse. In tale caso darà al Cliente un preavviso scritto di 60 giorni consentendogli di recedere dal contratto. Scaduto tale termine senza che il Cliente abbia espresso la propria volontà di recedere, le modifiche si intendono accettate e il servizio sarà erogato alle nuove condizioni.
- 7.2. Nel caso in cui il Cliente receda dal contratto, KQI è tenuta a restituire l'eventuale canone prepagato per la parte corrispondente al periodo contrattuale di cui il Cliente non ha fruito.

## 8.Cessazione dei servizi

- 8.1. Il cliente deve richiedere entro 45 giorni dalla scadenza la cessazione del servizio utilizzando l'apposita funzione disponibile nell'Area Clienti KOLST.
- 8.2. La cessazione del servizio interviene alla naturale scadenza del servizio, salvo se diversamente previsto dalle condizioni specifiche di servizio.

## 9.Effetti della Cessazione anticipata dei servizi

- 9.1. Al momento della cessazione del Servizio il Cliente dovrà restituire a KQI qualunque documentazione (scritta, elettronica, o altra) fornita da KQI riguardo al Servizio, tra cui senza limitazione: descrizioni del Servizio, manuali, documentazione tecnica e listini prezzi e dovrà distruggere eventuali copie che il Cliente possa aver fatto di tali materiali. E' escluso per il Cliente il diritto di riprodurre in qualsiasi forma sia cartacea che elettronica o in altra forma tali documenti.
- 9.2. Al momento della cessazione del Servizio il Cliente dovrà cessare immediatamente l'uso del/dei Servizi e delle relative apparecchiature, se di proprietà di KQI, restituendo a proprie spese tutte le apparecchiature di proprietà di KQI, nei loro imballi originali.

## 10.Rinnovo dei servizi

- 10.1. Entro 23 giorni dalla scadenza del servizio KQI provvederà a comunicare al cliente l'avvio delle procedure di rinnovo.
- 10.2. Il cliente può scegliere di impostare il meccanismo di rinnovo di ogni servizio su "Manuale" o "Automatico".
- 10.3. Qualora il cliente abbia impostato su "Manuale" il meccanismo di rinnovo KQI provvederà a comunicare entro il diciassettesimo giorno dalla scadenza del servizio, al cliente la possibilità di effettuare il pagamento tramite l'Area Clienti KOLST in qualsiasi momento fino alle 0:00 del giorno di scadenza del servizio. Il sistema di rinnovo automatico richiede al cliente di inserire i dati di pagamento e autorizzare lo stesso.

10.4. Qualora il cliente abbia scelto di impostare il meccanismo di rinnovo “Automatico” KQI provvederà ad eseguire a partire dal 17esimo giorno dalla scadenza del servizio e fino al 27esimo, sei tentativi di pagamento. Di norma sarà eseguito un tentativo ogni 48 ore. Ogni tentativo fallito sarà notificato al cliente, così come il pagamento avvenuto. Durante il periodo di attività del meccanismo di rinnovo “Automatico” sarà possibile rinnovare il servizio in ogni momento con le funzionalità proprie descritte al punto 10.3.

## 11. Limitazione di responsabilità

11.1. KQI non sarà responsabile quando il ritardo nella fornitura ovvero il degrado del servizio:

- dipendono da azioni o omissioni del Cliente, suoi impiegati o terzi assunti dal Cliente, e/o suoi clienti;
- non possono essere risolti e/o eliminati perché il Cliente rifiuta l’accesso alla propria rete o apparecchiatura per consentire diagnosi, installazioni, riparazioni;
- si verificano durante i periodi di manutenzione programmata o comunque comunicata in anticipo;
- sono dovuti ad eventi di forza maggiore di cui al successivo articolo 10;
- siano il risultato di una sospensione del Servizio ai sensi dell’articolo 5.

11.2. Ferme restando le previsioni del precedente paragrafo 9.1 e con la sola eccezione del caso di dolo o colpa grave da parte di KQI, KPNQwest Italia non sarà responsabile per alcuna perdita, danno o spesa, compresi, senza limitazione, perdita di lucro, di ricavi, di avviamento commerciale, di tempo gestionale o di risparmi previsti o alcuna forma di danno indiretto o emergente, danni di ogni tipo a beni e/o persone, che derivino dal mancato adempimento dei propri obblighi contrattuali e/o da qualunque condotta collegata a tali risultati e/o che siano dovuti o collegati a qualunque mancata disponibilità, ritardo, interruzione, sconvolgimento o degrado nei Servizi o dei Servizi, nonché a perdita, distruzione o degrado di informazioni.

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

- qualunque inadempimento da parte del Cliente;
- uso del servizio o collocamento o trasmissione su Internet di qualunque materiale da parte del Cliente, di suoi associati e di terzi usati dal Cliente;
- atti o omissioni del Cliente (o di terzi usati dal Cliente) in rapporto all’installazione, manutenzione, presenza, uso o rimozione di apparecchiature o software;

- qualunque rivendicazione da parte di terzi che comunque derivi dai servizi che saranno forniti dal Cliente a terzi;
- azioni per violazione di qualunque diritto di proprietà appartenente a terzi, compresi diritti d'autore, brevetti, segreti industriali e marchi, causata dall'uso di qualunque servizio, apparecchiatura e software non forniti da KQI oppure dall'uso scorretto di servizi, di apparecchiature o software forniti da KQI;
- qualunque perdita o danno a qualunque proprietà, o lesione personale o morte di qualunque persona, dovuti ad atto volontario o omissione del Cliente, di suoi impiegati, sub-contraenti o agenti.

## 12. Forza maggiore

- 12.1. KQI non potrà essere responsabile della mancata esecuzione di qualunque suo obbligo ai termini di un qualunque Ordine Accettato se tale mancanza sia causata o derivi da un evento di forza maggiore senza limitazione alcuna, compresi a titolo esemplificativo, gli esempi seguenti (purché tali eventi non siano stati causati o resi possibili da negligenza da parte di KQI): incendio, inondazione, sciopero, tagli di cavi o fibra (i cui risultati negativi non avrebbero potuto essere ragionevolmente impediti mediante ridondanza), fulmine, scioperi, sommossa civile, atti governativi o delle autorità militari, mutamenti di disposizioni di legge, terrorismo, cause di forza maggiore, e periodi prolungati di interruzione generale dell'energia elettrica.
- 12.2. KQI dovrà, non appena ragionevolmente possibile, comunicare per iscritto al Cliente l'evento di forza maggiore e una stima relativa alla misura e durata della propria incapacità di adempiere ai propri obblighi ai sensi dell'Ordine Accettato.
- 12.3. Qualora si verifichi un evento di forza maggiore, KPNQwest Italia farà ogni sforzo ragionevole per minimizzarne gli effetti.

## 13. Rappresentanza

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

## 14. Trasferibilità e cedibilità a terzi

- 14.1. Nessuno dei diritti e obblighi derivanti da un Ordine Accettato potrà essere ceduto o trasferito a terzi dall'una o dall'altra delle Parti senza previo consenso scritto della Parte opposta, fermo restando che KQI ha la facoltà di cedere in tutto o in parte, senza il consenso del Cliente, i propri diritti derivanti da un Ordine Accettato a qualunque società che, ai sensi dell'art. 2359 Cod. Civ. sia controllata da KQI, sia controllata dalla stessa società controllante di KQI, che abbia il controllo di KQI, o sia a questa collegata.
- 14.2. Qualunque diritto concesso da KQI al Cliente per l'uso dei Servizi è strettamente personale. Il Cliente non può cedere – sia a titolo oneroso che gratuito - tale diritto o rendere in qualunque altro modo disponibile a terzi i Servizi a lui forniti, salvo espresso diverso accordo che risulti da atto scritto.
- 14.3. KQI si riserva la facoltà di cedere a società terze tutte le somme di cui sia rimasta creditrice all'atto della cessazione del presente contratto nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 1264 del Cod. Civ.

## 15. Diritto Applicabile e Foro di Competenza

- 15.1. Il diritto applicabile al presente contratto e ai suoi allegati è il diritto italiano.
- 15.2. Competente a conoscere di ogni e qualsiasi controversia relativa all'esecuzione, all'interpretazione efficacia e/o risoluzione del presente contratto sarà esclusivamente l'Autorità Giudiziaria del Foro di Milano, con espressa esclusione dell'Autorità Giudiziaria di qualsiasi altro Foro eventualmente alternativo o concorrente.

## 16. Diritto di recesso

- 16.1. Il Cliente che si qualifichi quale consumatore ai sensi dell'art. 3 del Codice del Consumo (d.lgs. 206/05) ha il diritto, riconosciutogli da tale Codice, di recedere dal contratto entro il termine di 14 giorni lavorativi dall'adesione all' Ordine, senza indicarne le ragioni.
- 16.2. Per esercitare il diritto di recesso, il Cliente è tenuto a informare KQI della sua decisione di recedere dal presente contratto tramite una dichiarazione esplicita (ad esempio lettera inviata per posta, fax o posta elettronica). A tal fine può utilizzare il servizio di trouble ticket disponibile per i clienti, ottenendo conferma del ricevimento della comunicazione tramite il servizio trouble ticket.

- 16.3. Per rispettare il termine di recesso, è sufficiente che il Cliente invii la comunicazione relativa all'esercizio del diritto di recesso prima della scadenza del periodo di recesso.
- 16.4. In caso di recesso, KQI rimborserà tutti i pagamenti che il Cliente ha effettuato senza indebito ritardo e in ogni caso non oltre 14 giorni dal giorno in cui è stata informata della decisione del Cliente di recedere. Detti rimborsi saranno effettuati utilizzando lo stesso mezzo di pagamento usato dal Cliente per la transazione iniziale; in ogni caso, il Cliente non dovrà sostenere alcun costo quale conseguenza di tale rimborso.