

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### OFFERTA DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA

#### 1. PREMESSA E DEFINIZIONI

Viking s.r.l. (con Sede Legale in Via del Lavoro, 20 – 51013 Chiesina Uzzanese - Pistoia, Partita IVA 01262180472 - di seguito “**Viking**”), è una società che opera nel settore delle comunicazioni elettroniche, titolare delle autorizzazioni richieste dalle disposizioni normative e regolamentari per la fornitura dei servizi di comunicazione elettronica oggetto dell’Offerta.

Il Cliente (così come identificato anche nell’Offerta) è un soggetto pubblico o privato titolare di partita IVA che sottoscrivendo l’Offerta ha manifestato interesse ad usufruire dei servizi di connettività in oggetto offerti da Viking.

Di seguito denominate anche congiuntamente come le “Parti” o singolarmente la “Parte” o la “Controparte”.

Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Contratto e di ogni altro documento contrattuale di Viking i termini successivamente indicati avranno i significati stabiliti qui di seguito (con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono riferiti anche al plurale e viceversa):

- “**Apparati**” (anche “**Apparecchiature Viking**”) indica tutti gli strumenti, inclusi le CPE, le antenne e i Software in licenza, di proprietà Viking.
- “**Assistenza**” indica le attività per la gestione completa dei Servizi e comprende la manutenzione degli Apparati installati presso le sedi del Cliente, incluso la sostituzione on-site in caso di guasto.
- “**Atti Applicativi**” indicano la documentazione di richiesta formale da parte del Cliente dei Servizi Viking e possono essere composti dall’Offerta o dall’Ordine di Servizio o Ordine di Acquisto del Cliente che riporti tutti i dati relativi alla fornitura.
- “**Attivazione del Servizio**” indica la data in cui Viking rilascia il Servizio ed è certificato dall’invio dell’Handover Document al Cliente.
- “**Cablaggio Standard**” indica la posa del cablaggio indoor e outdoor tra la CPE o Router e l’Apparato Radio a carico di Viking, messo in opera su percorso pronto e idoneo in aree di libera accessibilità al momento dell’installazione, al di sotto dei 4 metri di altezza e non oltre i 50 metri di lunghezza.
- “**Canone Mensile**” indica il canone fisso ricorrente mensile relativo al Servizio descritto nell’Offerta, che deve essere regolato secondo quanto stabilito nell’Offerta stessa o nell’Ordine di Acquisto e in accordo con le condizioni di pagamento descritte nelle Condizioni Generali.
- “**Capacità di Banda**” indica il valore costante e simmetrico di Banda come specificato nel Contratto, al quale Viking garantisce di trasmettere il traffico Ethernet di ogni specifico Circuito/Servizio;
- “**Carta dei Servizi**” indica il documento reperibile sul sito web di Viking che (in conformità ai principi ed alle disposizioni fissati dalle Delibere dell’AGCOM) descrive le specifiche tecniche e i livelli qualitativi dei Servizi e i diritti, gli obblighi ed i principi che informano i rapporti tra Viking ed il Cliente in merito alla fornitura dei Servizi;
- “**Circuito**” indica quella parte del collegamento EndToEnd tra i siti del Cliente o tra il sito del Cliente e il Punto di Terminazione della Rete Viking concordato, realizzato su Apparati monitorati proattivamente e gestiti da Viking stessa, necessari per collegare la sede del Cliente. Il Circuito è delineato dai Punti di Terminazione di Rete;
- “**Circuito Non Protetto**” indica un Servizio Viking configurato completamente o parzialmente su porte non protette e/o su percorso di rete non protetto che non ha la possibilità di essere instradato su porte o percorso alternativo allo scopo di mantenere in funzione o ripristinare il Servizio al verificarsi di un evento di interruzione.
- “**Circuito Protetto**” indica un Servizio Viking configurato su porte e percorsi di rete tali da rendere possibile il reinstradamento su un percorso alternativo allo scopo di mantenere

- funzionante o ripristinare il servizio stesso al verificarsi di eventi di interruzione di servizio.
- **“Cliente”** si intende la persona giuridica, pubblica o privata in possesso di Partita I.V.A. che, in virtù di un Contratto in corso, ha diritto di utilizzare i Servizi Viking;
- **“Condizioni Generali”** (che sono parte integrante del Contratto e sono accettate dal Cliente al momento della sottoscrizione dell’Offerta stessa o dell’invio degli Atti Applicativi debitamente compilati) indica la documentazione formale che regola il rapporto tra Viking ed il Cliente in merito alla fornitura dei Servizi.
- **“Corrispettivi”** indicano il Canone Mensile ed il Costo di Installazione e Attivazione Una Tantum dettagliatamente indicati nell’Offerta e pienamente accettati dal Cliente.
- **“Costo di “Installazione e Attivazione Una Tantum”** indica il costo non ricorrente che il Cliente dovrà sostenere per l’installazione di ogni Servizio come previsto nell’Offerta.
- **“CPE”** (acronimo di Customer Premises Equipment) indica il dispositivo elettronico utilizzato come terminale lato Cliente, composta da 1 o più elementi, di proprietà di Viking.
- **“Data di Rilascio dei Servizi”** (detta anche “Customer Committed Date” o “CCD”) indica la data formale in cui il Circuito viene messo a disposizione da Viking ed è certificata dalla data di invio dell’Handover Document al Cliente.
- **“Disponibilità del Servizio”** indica la capacità di generare Traffico IP tra il Punto X del Cliente e il Punto Y del Cliente o il Punto di Rilascio del Servizio, connesso 24 ore su 24 (nel limite della eventuale Capacità concordata di trasmissione dati), misurata nell’arco di un Periodo di Revisione Mensile, e si basa sul numero di minuti di indisponibilità dello scambio di traffico sul Circuito.
- **“Disponibilità Staff Tecnico”** indica la possibilità e gli orari in cui è possibile contattare telefonicamente lo staff tecnico Viking ed è regolato dallo SLA.
- **“Fattibilità”** indica l’attività di valutazione della possibilità di eseguire il rilegamento richiesto, effettuata da remoto esclusivamente con strumenti software.
- **“Fault Management”** indica le attività di gestione dei guasti da parte del N.O.C. secondo le tempistiche indicate nello SLA.
- **“Forza Maggiore”** indica qualsiasi circostanza o evento straordinario e imprevedibile al di fuori del controllo di Viking quali, a titolo esemplificativo, atti dell’autorità, guerre, incendi, esplosioni, inondazioni, attacchi terroristici, scioperi, turbative industriali, carenza o assenza di materie prime o di fonti energetiche, epidemie o pandemie.
- **“Handover Document”** indica il documento inviato al Cliente al momento del Rilascio del Servizio (che determina la Data di Rilascio), con cui Viking comunica che ogni singolo Circuito, identificato da uno specifico ID, è formalmente consegnato, attivo e disponibile.
- **“Installazione Standard del Servizio”** indica il momento in cui il personale Viking si reca presso la sede del Cliente per eseguire l’installazione degli Apparati e consiste nella posa degli Apparati, senza necessità di opere murarie e con cablaggio standard. L’installazione outdoor deve essere effettuata su copertura liberamente calpestabile, e prevede l’utilizzo di un palo da 76 a 100mm di diametro e zanche da parete infisse in c.a.
- **“Locali del Cliente”** indicano tutti i locali interni ed esterni di competenza del Cliente in cui verranno posizionati gli Apparati (CPE o Router, Antenne Radio) ed includono, per la parte indoor, tutte le componenti riguardanti, senza alcuna limitazione, protezione da condizioni climatiche, sicurezza, alimentazione, riscaldamento e raffreddamento, aereazione, idoneità dei locali, ecc.
- **“Manutenzione Programmata”** indica ogni attività di manutenzione o di aggiornamento programmata che possa incidere sulla disponibilità del Servizio erogato da Viking.
- **“Monitoraggio Proattivo”** indica le attività continue (24/7) svolte dal N.O.C. per il controllo delle performance dei Circuiti.
- **“N.O.C.”** indica il Centro di Assistenza di Viking atto alla gestione delle problematiche tecniche che si verificano sulla rete gestita da Viking, responsabile del monitoraggio proattivo 24/7 dei Circuiti.
- **“Network Long Distance Viking”** o **“Backbone di rete nazionale Viking”** (detta anche “Rete Long Distance Viking” o “Rete Ethernet di Viking”) indica la rete di trasporto Viking costituita da Doppio Anello Magliato in Fibra Ottica (copertura nazionale) e dal Backbone Radio utilizzato in caso di Disaster Recovery, con cui Viking fornisce i servizi Internet, Net-Lan, ecc. alla clientela.
- **“Non Disponibilità del Servizio”** indica lo status di quando in un Circuito i segnali non potranno essere trasmessi in una o entrambe le direzioni.
- **“Offerta”** indica il documento formale di Viking nel quale viene descritto il Servizio così

come verrà erogato, incluso delle modalità di fornitura e che una volta controfirmata dal Cliente sostituisce l'Ordine di Acquisto e ha validità legale ed impegnativa.

- **“Ordine di Acquisto”** (in alternativa all'Offerta controfirmata dal Cliente) indica ciò che viene definito anche come “Atti Applicativi” e si riferisce al documento formale che elenca il/i Servizio/i richiesti a Viking così come descritti nell'Offerta.
- **“Punto di Terminazione di Rete”** indica il punto in corrispondenza nel quale termina il Servizio Ethernet.
- **“Richiesta di Fattibilità” (o semplicemente “Richiesta”)** indica la richiesta del Cliente a Viking per l'attivazione dei Servizi, in cui vengono elencati tutti i dati – con particolare riferimento alla ubicazione espressa attraverso le coordinate GPS – della/e sede/i, per le quali il Cliente richiede l'attivazione.
- **“Service Level Agreement” (detto anche “SLA”)** indica i termini di intervento per la presa in carico inerenti i Ticket aperti presso il N.O.C..
- **“Servizi Ethernet” (o “Servizi Ethernet Viking” o soltanto “Servizi”)** indica i Circuiti, monitorati proattivamente, per le comunicazioni elettroniche tra Punti di Terminazione di Rete ubicati sulla Rete Ethernet di Viking e/o presso i siti del Cliente.

## 2. COMPOSIZIONE DEL CONTRATTO

Il Contratto è composto dall'Offerta (che avrà validità esecutiva e di legge una volta controfirmata dal Cliente) e dalle presenti Condizioni Generali, che ne costituiscono parte integrante e sostanziale. In caso di conflitto tra le Condizioni Generali e l'Offerta dovrà intendersi prevalente quanto previsto nell'Offerta.

Resta inteso che (salvo quanto espressamente concordato per iscritto tra le Parti) gli eventuali contrasti tra i documenti che compongono il Contratto dovranno essere risolti secondo il seguente ordine di priorità:

- (i) in caso di conflitto tra le Condizioni Generali e lo SLA dovrà intendersi prevalente quanto previsto nello SLA;
- (ii) in caso di conflitto tra lo SLA e l'Offerta dovrà intendersi prevalente quanto previsto nell'Offerta;
- (iii) in caso di conflitto tra le Condizioni Generali e l'Offerta dovrà intendersi prevalente quanto previsto nell'Offerta.

## 3. OOGGETTO DEL CONTRATTO E FORNITURA DI SERVIZI DI CONNETTIVITA'

L'oggetto del Contratto (ovvero dell'Offerta controfirmata dal Cliente o dell'“Ordine di Acquisto” del Cliente stesso, denominati anche “Atti Applicativi”) è la fornitura di Servizi che consenta il rilegamento della/e sede/i del Cliente tra loro tramite infrastruttura Viking o tramite Backbone di rete nazionale Viking per la fornitura di Servizi di connettività, senza limitazioni di traffico e per tutto il periodo come descritto. Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra Viking ed il Cliente in ordine alla fornitura del Servizio, secondo le modalità descritte nelle presenti Condizioni Generali.

## 4. STIPULA DEL CONTRATTO

- 4.1 Il Cliente dichiara di aver ricevuto, prima della conclusione del presente Contratto, le informazioni di cui all'articolo 70 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, utili al fine della conclusione in maniera libera e consapevole del Contratto stesso (in particolare sul termine entro il quale avverrà l'attivazione del Servizio, sulle modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico in caso di mancato rispetto del termine, così come riepilogato nella Carta dei Servizi). Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono rese note ed opponibili mediante la loro pubblicazione nel sito internet <https://www.vikingitaly.com/> alla sezione “<https://www.vikingitaly.com/area-download/>” e con altre adeguate modalità di diffusione.
- 4.2 Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente dichiara, sotto la propria totale ed esclusiva responsabilità:

- (i) di avere la capacità giuridica e di essere dotato di tutti i diritti e i poteri necessari per sottoscrivere e dare piena esecuzione al presente Contratto;
- (ii) che tutti i dati che verranno forniti a Viking sono veritieri, di avere preso visione e di avere compreso le caratteristiche tecniche dei Servizi secondo quanto dettagliatamente indicato nell'Offerta;
- (iii) di volere fruire dei Servizi nell'ambito della propria attività imprenditoriale, artigianale, commerciale o professionale e che, pertanto, è espressamente esclusa l'applicabilità della normativa in materia di tutela dei consumatori, ivi incluso, senza limitazione, il d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206.

4.3 Il Contratto si intende impegnativo al momento del ricevimento da parte di Viking degli Atti Applicativi sottoscritti dal Cliente. Viking provvederà a:

- (i) verificare la corretta compilazione della documentazione relativa al Contratto;
- (ii) effettuare il sopralluogo tecnico; e
- (iii) inoltrare una copia firmata al Cliente per conferma di accettazione.

4.4 Viking si riserva di non accettare e, pertanto, di non dare esecuzione all'Offerta sottoscritta dal Cliente in presenza di circostanze tali da poter pregiudicare o impedire il regolare adempimento degli obblighi contrattuali e, in ogni caso, qualora:

- a) il Cliente sia stato precedentemente inadempiente nei confronti di Viking e non abbia ancora sanato tali inadempienze;
- b) il Cliente risulti protestato o soggetto a procedure esecutive, si trovi in stato di fallimento, amministrazione controllata, di liquidazione coatta o volontaria o altra procedura concorsuale o comunque si trovi in condizioni tali da porre oggettivamente in pericolo il regolare pagamento dei Servizi, sulla base di analisi effettuate con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza;
- c) la documentazione contrattuale che il Cliente ha consegnato a Viking è in tutto o in parte incompleta o illeggibile;
- d) a seguito della richiesta di Servizi effettuata dal Cliente, gli stessi possano risultare non attivabili alle condizioni pattuite per effetto di limitazioni tecniche non imputabili a Viking. In questo caso Viking ne darà tempestiva comunicazione scritta al Cliente via e-mail e il Contratto si intenderà automaticamente risolto senza alcun onere e responsabilità a carico di Viking.
- e) Viking comunicherà via PEC e motiverà al Cliente il rifiuto.

4.5 Qualora il Cliente richieda (per qualsiasi causa non imputabile a Viking) l'annullamento di un Contratto, già presentato alla stessa Viking ma non ancora completato, e nei casi in cui quest'ultima risolva anticipatamente il contratto per cause a sé non imputabili, sarà addebitato al Cliente: (i) se l'annullamento o la risoluzione avvengono entro 10 giorni dalla stipula del contratto: un importo pari al 10% del contributo di attivazione relativo all'Offerta commerciale; (ii) se l'annullamento o la risoluzione avvengono dopo 10 giorni dalla stipula del contratto: un importo pari alla somma del contributo di attivazione e dei canoni mensili per un periodo di 12 mesi; (iii) qualora il Cliente richieda l'annullamento di un ordine di trasloco, già pervenuto a Viking ma non ancora completato, saranno addebitati al Cliente i costi sino ad allora sostenuti da Viking.

In tutte le ipotesi di cui al presente comma, anche in ragione degli investimenti realizzati da Viking, resta ferma l'applicazione degli importi di cui sopra a carico del Cliente (eventualmente in deroga, ove applicabili, degli artt. 1463 e 1464 c.c.). È sempre fatto salvo anche il diritto al risarcimento del maggior danno a favore di Viking, a meno che il Cliente dimostri che l'annullamento o la risoluzione dipendano da cause non imputabili allo stesso Cliente.

## 5. DURATA DEL CONTRATTO E RECESSO

5.1 La durata minima del contratto, salvo diversamente specificato in Offerta in relazione al servizio richiesto dal Cliente, è di 36 mesi, con rinnovo tacito di anno in anno dalla data di scadenza, salvo disdetta di ciascuna delle parti da comunicarsi 90 giorni tramite PEC (viking@legalmail.it) prima della naturale scadenza o della scadenza successiva in caso di rinnovo.

- 5.2 La durata del Contratto di cui al 5.1 ha decorrenza dalla Data di Rilascio dei Servizi ed è certificata dalla data di invio al Cliente dell'Handover Document, con cui Viking comunica che ogni singolo Servizio è formalmente consegnato, attivo e disponibile.
- 5.3 Il recesso anticipato da parte del Cliente, salvo diversamente previsto in offerta, non fa venire meno l'obbligo a carico del Cliente di pagamento dei Corrispettivi rimanenti al completamento della durata minima contrattuale nè di quelli relativi ai periodi sorti a seguito di rinnovi di contratto (automatici e non). Resta inteso che la disattivazione di alcune tipologie di Servizi potrà essere soggetta ad un ulteriore costo di disattivazione secondo quanto dettagliatamente indicato da Viking ai sensi della Delibera 487/18/CONS.
- 5.4 La sottoscrizione di Contratto è il risultato di una valutazione preliminare con il Cliente: quest'ultimo è consapevole ed accetta che tale accordo, non rientrando nella categoria dei "contratti per adesione" non prevede il diritto di recesso ai sensi del c.d. Decreto Bersani.
- 5.5 Nel caso in cui l'Offerta preveda il recesso anticipato, la penale dovrà essere saldata in un'unica soluzione tramite bonifico bancario, entro 10 giorni dalla ricezione della fattura. Il mancato pagamento della penale entro il giorno stabilito, fa decadere immediatamente la concessione di WayOut che non potrà essere successivamente richiesta, quindi il cliente sarà tenuto al pagamento integrale di quanto dovuto.

## 6. MODIFICHE DEL CONTRATTO

- 6.1 Viking può modificare le specifiche tecniche dei Servizi, variare le presenti Condizioni Generali, nonché aggiornare i Corrispettivi per i seguenti giustificati motivi:
- (i) in caso di sviluppo o mutamento della rete e/o delle caratteristiche dei Servizi;
  - (ii) variazione dei costi tecnici e commerciali sostenuti per l'erogazione dei Servizi e/o mutamento del contesto competitivo che abbia impatti sull'offerta commerciale per la fornitura dei Servizi;
  - (iii) per sopravvenute esigenze tecniche o gestionali il cui dettaglio verrà comunicato all'atto dell'eventuale modifica;
  - (iv) per modifiche delle disposizioni di legge e/o regolamenti applicabili ai Servizi. L'eventuale modifica verrà comunicata, con l'indicazione delle ragioni a fondamento della variazione contrattuale, secondo i termini e le modalità disposte dalla Delibera n. 519/15/CONS dell'AGCOM e dalla restante normativa applicabile in materia.
- 6.2 Le modifiche di cui all'articolo precedente non imposte dalla legge o dai regolamenti che determinino un miglioramento e/o un peggioramento della posizione contrattuale del Cliente, saranno efficaci solo dopo il decorso del termine di 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente. Nello stesso termine, il Cliente potrà recedere dal Contratto e/o dai Servizi oggetto della modifica senza addebito di penali e/o costi di disattivazione tramite comunicazione scritta da inviarsi via PEC.

## 7. IMPEGNI DELLE PARTI

### 7.1 Impegni di fornitura da parte di Viking

In particolare, Viking si impegna, alle condizioni e alle modalità di seguito stabilite:

- (A) a fornire al Cliente i Servizi come descritti nell'Offerta;
- (B) in caso di esito positivo del sopralluogo on-site, ad effettuare l'Installazione Standard ed a fornire i Servizi in oggetto alle condizioni economiche, di fornitura e con la tempistica descritte nell'Offerta;
- (C) ad installare idonei Apparatî necessari all'erogazione dei Servizi elencati nell'Offerta, che rimarranno di esclusiva proprietà di Viking. Gli Apparatî saranno restituiti a Viking, alla cessazione del Contratto, nelle modalità che successivamente saranno descritte;
- (D) ad effettuare l'Assistenza al Cliente per quanto riguarda i Servizi richiesti ed attivati,

attraverso personale qualificato e secondo i Livelli di Servizio definiti in queste stesse Condizioni Generali e nello SLA;

- (E) ad offrire i Servizi ai corrispettivi come riportato nell'Offerta. I corrispettivi per il Servizio definito nell'Offerta ed accettati dalle Parti costituiranno l'unico importo dovuto a Viking da parte del Cliente.

## 7.2 Impegni del Cliente

Fermo restando ogni altro obbligo imposto dalla normativa e regolamentazione vigente, il Cliente si impegna a:

- (A) fornire ragionevoli ed opportune condizioni ambientali per i locali dove verranno installati gli ApparatI (include, senza alcuna limitazione, protezione da condizioni climatiche, sicurezza, alimentazione, riscaldamento e raffreddamento, aereazione, ecc.);
- (B) in occasione del sopralluogo tecnico on-site, ad organizzare la presenza di un referente tecnico autorizzato a definire gli eventuali aspetti operativi legati alle necessità di installazione;
- (C) a non sostituire gli ApparatI forniti da Viking posizionati nei propri locali, a non apportare modifiche, alterazioni o connessioni ai medesimi;
- (D) a proteggere gli apparati di proprietà Viking con adeguati UPS (gruppi di continuità) e pertanto a non eseguire alcuna interruzione volontaria di alimentazione elettrica salvo quanto preventivamente concordato con Viking;
- (E) espletare ed ottenere di tutte le eventuali autorizzazioni a lui necessarie;
- (F) garantire l'accesso del personale Viking ai luoghi di installazione indoor e outdoor in concomitanza dei sopralluoghi e degli interventi eventualmente necessari durante la fornitura del Servizio;
- (G) permettere il recupero degli ApparatI installati presso le sue sedi con le modalità che verranno concordate con Viking al momento della cessazione del relativo Servizio;
- (H) corrispondere a Viking i Corrispettivi anche qualora i Servizi forniti da Viking siano stati illegittimamente utilizzati da terzi senza autorizzazione e/o all'insaputa del Cliente;
- (I) non utilizzare i Servizi per commettere illeciti di qualsiasi natura;
- (J) utilizzare, per il collegamento alla rete di Viking, unicamente apparati e apparecchiature omologati nel rispetto delle relative prescrizioni tecniche;
- (K) rivolgersi esclusivamente a Viking per qualsiasi intervento sugli ApparatI;
- (L) adottare tutte le misure di sicurezza logica, fisica e organizzativa necessarie a proteggere i propri sistemi informativi in modo da evitare che, in loro assenza, si possano provocare danni alla rete di Viking o malfunzionamenti dei Servizi erogati a favore anche di altri clienti;
- (M) fornire a Viking tutte le informazioni necessarie a consentire a quest'ultima di prestare correttamente e tempestivamente i Servizi in conformità al presente Contratto, nonché comunicare immediatamente ogni fatto rilevante che potrebbe influire sulla corretta e tempestiva prestazione dei Servizi o che, in generale, possa impattare negativamente su Viking, sulle attività di quest'ultima e/o sui terzi;
- (N) prestare a Viking tutta la collaborazione e l'assistenza necessaria per l'attivazione dei Servizi, fermo restando che l'ottenimento di eventuali permessi e autorizzazioni necessarie o comunque richieste per l'attivazione dei Servizi presso il Cliente sono ad esclusivo carico di quest'ultimo.

## 7.3 Natura dei Diritti del Cliente

In nessun caso sarà conferita al Cliente (i) alcuna esclusiva, diritto o licenza sui diritti di proprietà intellettuale relativi o connessi ad alcun Apparato, sistema o metodo usato da Viking o dal Cliente in connessione con l'uso del Servizio; (ii) né la proprietà o diritto reale o diritto di qualsivoglia altra natura sulle o in relazione agli ApparatI, incluso la Rete di Viking.

## 8 **RESPONSABILITÀ, DICHIARAZIONE E MANLEVA DEL CLIENTE**

- 8.1. Il Cliente prende atto ed accetta che la fornitura del Servizio da parte di Viking è comprensiva di:

- (A) monitoraggio proattivo 24/7 del Circuito;
- (B) contatto diretto immediato con la struttura tecnica del Cliente in caso di necessità così come di seguito descritto;
- (C) Apparatî installati presso il Cliente la cui cura, manutenzione e (eventualmente) sostituzione restano a completo carico di Viking.

8.2. Il Cliente garantisce che i dati immessi in rete non violano o trasgrediscono diritti d'autore, marchi, brevetti o altro diritto derivante della legge, dal contratto e della consuetudine. I dati immessi in rete dovranno essere originali oppure dovranno contenere la fonte e citare l'esistenza dell'autorizzazione che ne testimonia l'acquisizione dei diritti d'utilizzo. In caso di violazione, Viking si riserva diritto di rimuovere i dati immessi in rete e/o di sospendere, su richiesta dell'autorità giudiziaria, i Servizi senza preavviso oltre che a invocare la risoluzione automatica del Contratto. I dati immessi in rete non dovranno contenere forme e/o contenuti di carattere pornografico, osceno o diffamatorio, in caso di violazione, Viking si riserva il diritto di rimuovere i dati immessi in rete e/o di sospendere il Servizio senza preavviso, oltre che a invocare la risoluzione automatica del Contratto. È fatto espresso divieto al Cliente di utilizzare i Servizi per:

- (i) perseguire finalità illecite e in contrasto con la normativa e/o regolamentazione applicabile;
- (ii) depositare, conservare, inviare, pubblicare, ricevere, trasmettere e/o condividere contenuti che costituiscano violazione di diritti di proprietà industriale e/o intellettuale o che abbiano contenuto discriminatorio o diffamatorio;
- (iii) trasmettere virus, worm, trojan, malware e/o, in generale, elementi informatici di contaminazione.

8.3. Il Cliente si impegna a tener indenne Viking da qualsiasi pregiudizio, danno, responsabilità, spese anche legali, subite o sostenute da Viking, a causa dell'uso dei Servizi e/o dei servizi resi dal Cliente per il tramite dei Servizi e manlevare Viking da ogni azione, ragione, pretesa avanzate da terzi in relazione e/o in conseguenza di comportamenti e/o omissioni comunque riconducibili al Cliente o siano comunque conseguenza dell'inosservanza e/o violazione degli obblighi previsti dal presente Contratto.

8.4. Con la sottoscrizione del presente Contratto, il Cliente dichiara di essere a conoscenza che Viking non esercita alcun controllo sul contenuto delle informazioni, dati o comunicazioni trasmesse o ricevute nell'ambito o tramite i Servizi e che la veicolazione di messaggi, informazioni, transazioni, ecc. attraverso i Servizi e non implicano la loro attribuzione a Viking che non garantisce la veridicità, completezza, legittimità o sicurezza dei contenuti, beni o servizi trasmessi, ricevuti o veicolati tramite i Servizi.

## 9 ESCLUSIONI

### 9.1. Cause di esclusioni in caso di guasto

Il Cliente prende atto ed accetta che restano escluse le ipotesi in cui i difetti o i guasti degli Apparatî installati presso il Cliente siano imputabili a imperizia, manomissioni, negligenza e/o incuria nell'uso o conservazione degli stessi da parte del Cliente. In questo caso, Viking provvederà alla sostituzione dietro corrispettivo, secondo i prezzi e le condizioni applicate in quel momento. Eventuali spostamenti e/o traslochi degli Apparatî dovranno essere richiesti esclusivamente a Viking che ne addebiterà le relative spese al Cliente.

### 9.2. Esclusione di responsabilità sul traffico

Il Cliente prende atto ed accetta che Viking non può essere ritenuta responsabile per il tipo di utilizzo che il Cliente farà del Servizio fornito e/o dei contenuti veicolati attraverso di esso, né per qualsiasi tipo di perdita di ricavi, perdita di profitti reali o sperati, costi relativi all'inattività, perdita di contratti, perdite derivanti dalla mancata disponibilità di somme di denaro, perdita dei risparmi previsti, perdita di business, perdita di chances, perdita di avviamento, perdita di reputazione, perdita, danneggiamento o distruzione di dati.

### 9.3. Forza Maggiore

Il Cliente prende atto ed accetta che Viking non sarà responsabile per ritardi o diminuzione dei livelli di servizio nel caso in cui questi siano causati da un evento di Forza Maggiore. Viking scriverà immediatamente al Cliente per informare dell'evento di Forza Maggiore, fornendo i dettagli relative alle circostanze, gli effetti che queste causano i ritardi o le diminuzioni dei livelli di servizio, e le azioni che sta intraprendendo per rimediare. Nel caso in cui gli effetti dell'evento di Forza Maggiore si protraggano per oltre 60 (sessanta) giorni il Cliente può chiedere la cessazione esclusivamente dei Servizi impattati dall'evento di Forza Maggiore e non ripristinati dandone comunicazione scritta a Viking e pagandone i Corrispettivi solo fino alla data di cessazione. Resta inteso che il Cliente non sarà tenuto al pagamento dei Servizi che a seguito di un evento di Forza Maggiore esclusivamente per il periodo in cui gli stessi non rientrano nei livelli minimi di servizio garantiti. Le condizioni di applicazione dello SLA riprenderanno dal momento in cui le condizioni causate dall'evento di Forza Maggiore saranno ripristinate.

## **10 RICHIESTA, MESSA IN OPERA DEL SERVIZIO, COLLAUDO E RILASCIO**

10.1 Il flusso di richiesta dei Servizi è il seguente:

- (1) il Cliente invia una Richiesta di Fattibilità a Viking, specificando il Servizio richiesto e le coordinate della sede o delle sedi;
- (2) Viking effettua una Fattibilità strumentale e invia l'Offerta;
- (3) il Cliente, una volta sottoscritta per accettazione l'Offerta, invia via PEC a Viking l'originale dell'Offerta;
- (4) verificata la correttezza dell'Offerta, VIKING provvede a completare il Contratto ed inviarlo via PEC al Cliente;
- (5) una volta ricevuto il Contratto sottoscritto dal Cliente, Viking contatta il Cliente per comunicare la data del sopralluogo on-site, propedeutica all'installazione degli Apparati presso la sede del Cliente, e/o dell'installazione immediata. Nel caso in cui non sia possibile effettuare il sopralluogo presso la sede del Cliente per cause non imputabili a Viking, quest'ultima provvederà a comunicare via e-mail la motivazione che ha reso impossibile il sopralluogo ai Punti di Contatto del Cliente entro il giorno lavorativo successivo al tentativo di accesso, addebitando al Cliente gli eventuali costi sostenuti. Nella medesima comunicazione Viking comunicherà al cliente anche la data per effettuare un secondo tentativo di sopralluogo presso la sede del Cliente (e nel frattempo l'ordine e la fornitura del servizio resteranno sospesi). Viking potrà dichiarare risolto l'ordine ex art. 1456 c.c., qualora anche la seconda visita per effettuare il sopralluogo non possa essere effettuata per cause non imputabili a Viking. In tal caso, Viking ne darà comunicazione a mezzo PEC al Cliente e saranno addebitati a quest'ultimo gli oneri previsti dall'annullamento del contratto previsti dall'art. 4.5;
- (6) in occasione del sopralluogo on-site il tecnico incaricato da Viking concorderà con un referente autorizzato dal Cliente – che deve essere presente al momento del sopralluogo – le eventuali attività integrative (anche di quelle a carico del Cliente) qualora si rendessero necessarie. Per il periodo necessario alla realizzazione delle sole (eventuali) attività concordate a carico del Cliente, si intendono sospesi i termini sia per l'ordine che per la fornitura del Servizio. Il Cliente si assume integralmente l'onere di richiedere ed ottenere eventuali permessi a terzi necessari a tutte le eventuali realizzazioni delle opere occorrenti per la fornitura del Servizio presso la sede del Cliente. Nel caso in cui detti permessi non siano stati ottenuti, per qualsiasi ragione, Viking potrà dichiarare automaticamente risolto l'ordine nei termini e con le modalità previste dall'art. 4.5. Viking si assume invece integralmente l'onere di richiedere eventuali permessi per la realizzazione delle opere dal suolo pubblico fino alla propria centrale, necessarie alla fornitura del Servizio. In caso di ritardi per l'ottenimento di permessi da enti pubblici o da privati, per la realizzazione di infrastrutture trasmissive, per il collegamento di siti posti in aree speciali o località disagiate, o di ritardi per cause imputabili al Cliente, Viking potrà eventualmente comunicare via email al Cliente i nuovi tempi di consegna previsti e nel frattempo l'ordine e la fornitura del Servizio resteranno sospesi;
- (7) contestualmente verrà consegnata la copia del Contratto controfirmato da Viking o inviata copia in originale via PEC;
- (8) indipendentemente dalla data del sopralluogo, Viking in base al suo piano di lavoro

comunicherà al Cliente la data in cui verrà effettuata l'installazione degli ApparatI (se non contestuale al sopralluogo). La data di installazione sarà comunque compresa tra la data di ricezione degli Atti Applicativi e la data (calcolata) del rilascio del Servizio richiesto come descritto nell'Offerta. Il Cliente dovrà assicurarsi che per la data di installazione siano stati eseguiti tutti i lavori eventualmente concordati durante il sopralluogo. Con il termine installazione, indicata nell'Offerta sotto la voce "Installazione ed Attivazione Una Tantum" si intende una Installazione Standard del Servizio comprensivo del relativo Cablaggio Standard (così come definiti nel Glossario);

- (9) terminata l'installazione, attivato il Circuito ed effettuati i test, Viking invierà per posta elettronica al Cliente la documentazione formale dell'attivazione (Handover Document) in cui saranno riassunti tutte le caratteristiche del Servizio rilasciato.
- 10.2 Il Cliente può richiedere per iscritto la variazione di profilo del Servizi già attivato o in fase di attivazione. La fattibilità tecnico/economica della variazione richiesta è soggetta all'insindacabile giudizio di Viking che riserva di implementare le variazioni richieste e i necessari tempi tecnici, ferma restando la facoltà di non implementare quanto richiesto nei casi in cui Viking ritenga a suo insindacabile giudizio che ciò possa comportare rischi per l'integrità della rete ed il suo corretto funzionamento. Il Cliente dichiara ed accetta che successivamente all'espletamento dell'adeguamento dei parametri tecnici del Servizio, il Canone Mensile verrà adeguato a quello del nuovo profilo prescelto. Nel caso in cui il Cliente richieda l'attivazione di un nuovo Servizio, in sostituzione di quello oggetto del presente Contratto, tale richiesta è subordinata e vincolata al pagamento da parte del Cliente dei costi da sostenere da parte di Viking per tale attività in favore del Cliente.
- 10.3 Nel caso di ritardi imputabili al Cliente (a titolo puramente esemplificativo ma non esaustivo: errori od omissioni di dati significativi negli ordini, variazioni richieste durante la realizzazione, etc.) i tempi di consegna indicati al comma 10.1(8) potranno essere ripianificati a partire dalla data di rimozione degli impedimenti da parte del Cliente. In tal caso Viking darà comunicazione al Cliente della nuova data di consegna fissata;
- 10.4 Viking potrà dichiarare l'ordine risolto ex art. 1456 c.c. (o in base alle altre applicabili norme del codice civile) tramite comunicazione al Cliente a mezzo PEC, con conseguente obbligo per il Cliente di corrispondere a Viking l'importo previsto dall'art. 4.5 (fatto salvo, ove applicabile, il diritto al risarcimento del maggior danno) nei casi in cui cumulativamente: (i) il Cliente non abbia correttamente completato nei termini le (eventuali) attività e/o opere di propria competenza previste dal precedente comma 10.1(6); (ii) Viking abbia comunicato per email ai punti di contatto indicati dal Cliente di aver completato le attività esterne alla sede del Cliente, indicando la data in cui accederà presso la sede del Cliente per completare il rilascio del Servizio; (iii) siano trascorsi 15 giorni dalla data indicata da Viking per l'accesso di cui al punto (ii); (iv) entro lo stesso termine di cui al punto (iii), Viking non abbia potuto accedere alla sede o agli impianti del Cliente al fine di completare il rilascio del Servizio per cause non imputabili alla stessa Viking.

## 11. CORRISPETTIVI

- 11.1 Poiché i Servizi di Viking sono fortemente condizionati dalla posizione della/e sede/i del Cliente e dal tipo di Servizio richiesto, il costo verrà determinato e comunicato solo al momento dell'emissione dell'Offerta.
- 11.2 I Corrispettivi per i Servizi Viking, se non diversamente specificati nell'Offerta, generalmente prevedono un (i) costo di Installazione e Attivazione una Tantum e un (ii) Canone Mensile, basato sulla Capacità di Banda e condizionato da varianti ineluttabili e uniche per il Circuito oggetto del Servizio.
- 11.3 I Corrispettivi riportati nell'Offerta sono omnicomprensivi di tutto quanto necessario all'erogazione del Servizio richiesto. Il Contributo di Attivazione e i Canoni Mensili verranno fatturati secondo le condizioni riportate nelle presenti Condizioni Generali e nell'Offerta. Qualora si verificasse il caso, Viking addebiterà al Cliente i costi relativi al rilascio del Circuito al di là dei Punti di Terminazione di Rete di Viking.

## 12. TERMINI DEL SERVIZIO

### 12.1 Risoluzione anticipata del Contratto

Il Cliente prende atto ed accetta che ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1456 del Codice civile, Viking potrà risolvere il presente Contratto dandone comunicazione scritta al Cliente nei seguenti casi:

- (A) in caso di violazione di una qualsiasi degli obblighi a carico del Cliente di cui al presente Contratto;
- (B) siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del Servizio senza che il Cliente abbia provveduto al pagamento dei Corrispettivi;
- (C) siano trascorsi 30 giorni dalla sospensione del Servizio per violazione di un qualsiasi degli obblighi a carico del Cliente di cui al presente Contratto;
- (D) fallimento, concordato anche stragiudiziale, amministrazione controllata, liquidazione coatta, o amministrazione straordinaria del Cliente;
- (E) Viking abbia motivo di ritenere, a proprio insindacabile giudizio, che il Cliente sia coinvolto in attività fraudolente o stia per commetterne o le abbia autorizzate in relazione all'uso dei Servizi;
- (F) siano emanati provvedimenti legislativi, dell'autorità giudiziaria o di altra autorità competente che siano incompatibili con la fornitura al Cliente dei Servizi oppure siano state revocate le autorizzazioni di cui il Cliente necessita per la fornitura dei Servizi.

Il Cliente prende atto ed accetta che il Contratto e qualsiasi Ordine di Acquisto sottoscritto dal Cliente si intende risolto di diritto ai sensi dell'articolo 1467 del Codice civile qualora sopravvengano successivamente alla conclusione motivi tecnici non dipendenti dalla volontà di Viking che rendano impossibile la fornitura dei Servizi della prestazione dovuta ovvero l'attivazione e/o l'erogazione dei Servizi. Viking provvederà a fornirne specifica indicazione e comunicazione scritta al Cliente. In caso di risoluzione anticipata del presente Contratto, resta salvo il diritto di Viking ad esigere tutti i pagamenti ancora dovuti dal Cliente e l'eventuale risarcimento di ogni danno.

## 12.2 Sospensione della prestazione

Per "sospensione" o "cessazione" dei Servizi si intende l'impossibilità totale, rispettivamente temporanea o definitiva, di usufruire dei Servizi in oggetto dell'Offerta. Il Cliente prende atto ed accetta che Viking potrà sospendere l'erogazione del Servizio qualora sussista uno dei seguenti casi:

- (1) quando il Cliente si renda parte attiva in tentativi di violazione delle infrastrutture di Viking o di terzi per mezzo del Servizio messo a disposizione da Viking stessa;
- (2) qualora il Cliente costituisca una situazione di pericolo e/o instabilità a seguito attività di programmazione e/o utilizzo, tali da arrecare danno a Viking;
- (3) quando sussistano situazioni di morosità comprovata da parte del Cliente.

In riferimento ai punti (1) e (2) Viking si impegna a fornire al Cliente evidenza dello stato e delle attività che hanno generato la sospensione. In riferimento al punto (3), la disattivazione del Servizio non interrompe l'obbligo del Cliente a pagare quanto dovuto anche per tutto il periodo di sospensione, fino alla riattivazione o al termine naturale del Contratto. Nessuna richiesta di risarcimento danni potrà essere avanzata dal Cliente nei confronti di Viking a seguito di quanto specificato nei punti precedenti.

## 12.3 Termine del Servizio e restituzione apparati

Al termine del periodo di validità del Contratto – o per fine naturale o per interruzione anticipata – gli eventuali Apparati di proprietà di Viking installati presso il Cliente andranno restituiti seguendo le istruzioni fornite da Viking. In caso di mancata restituzione, il Cliente pagherà a titolo di rimborso, un importo pari a due volte il prezzo di set-up Una Tantum riportato sull'Offerta con un minimo di € 1.000,00 per circuito.

## 12.4 Manutenzione Programmata

Viking concorderà con congruo anticipo con il Cliente la finestra temporale nella quale le eventuali attività di manutenzione potrebbero avere un impatto sui Servizi erogati, inviando una mail con

oggetto "VIKING PLANNED WORKS NOTIFICATION".

### **13 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ**

- 13.1 Viking non è responsabile per inadempimenti, ritardi, malfunzionamenti, guasti e interruzioni parziali o complete, temporanee o definitive, del Servizio, perdita di dati, danno diretto o indiretto, dovuti a causa di Forza Maggiore, a caso fortuito o a fatto del Cliente o di terzi.
- 13.2 Viking non può essere ritenuta responsabile per disservizi derivanti da (i) sopravvenute condizioni di degrado del tratto terminale della rete fisica di accesso presso il Cliente o interferenze in ambiente cavo non prevedibili né evitabili da parte di Viking; o da (ii) interferenze elettromagnetiche non dipendenti da Viking stesso o dalla perdita di visibilità della stazione base dal domicilio del Cliente, per costruzione di nuovi edifici e/o strutture pubbliche e/o private e, più in generale, per situazioni ambientali e/o architettoniche non prevedibili o non dichiarate dal Cliente o comunque tali da ostacolare il segnale radio, da attenuarlo notevolmente o annullarlo completamente.
- 13.3 Il Cliente dichiara espressamente di essere consapevole e di accettare che Viking agisce in qualità di prestatore di servizi della società dell'informazione consistente nel trasmettere, su una rete di comunicazione, informazioni fornite da un destinatario del servizio, o nel fornire un accesso alla rete di comunicazione (*mere conduit*) ai sensi dell'articolo 14 del decreto legislativo 9 aprile 2003, n. 70. Pertanto, salvo ciò sia necessario per adempiere a disposizioni di legge e/o a richieste dell'autorità giudiziaria, Viking non effettua alcuna attività di *deep inspection*, né è in alcun modo a conoscenza del contenuto dei dati, dei documenti e delle informazioni trasmesse attraverso i Servizi di Comunicazione Elettronica. Viking non potrà pertanto in alcun modo essere ritenuta responsabile dell'eventuale illiceità dei dati, dei documenti e delle informazioni trasmesse attraverso i Servizi, fermo restando che, in ogni caso, il Cliente è consapevole che l'autorità giudiziaria o quella amministrativa avente funzioni di vigilanza può esigere, anche in via d'urgenza, che Viking impedisca o ponga fine alle eventuali violazioni commesse.
- 13.4 Fermo quanto previsto nei commi precedenti, Viking risponderà solo per gli inadempimenti del Contratto derivanti da dolo o colpa grave, corrispondendo al Cliente effettivamente e concretamente pregiudicato una somma limitata al corrispettivo complessivamente ed effettivamente pagato a Viking dal Cliente per i Servizi interessati dall'inadempimento nei 2 mesi precedenti l'inadempimento, al netto di eventuali rimborsi e/o indennizzi, quale risarcimento di tutti i danni patrimoniali e non patrimoniali subiti in conseguenza delle predette violazioni. Negli inderogabili limiti di legge, il Cliente prende atto ed accetta che Viking non potrà essere ritenuta responsabile per danni derivanti da lucro cessante, mancati guadagni e/o danni indiretti, perdita di opportunità commerciali, pagamenti di penali, ritardi o altre fattispecie di responsabilità del Cliente nei confronti di terzi.

### **14. ASSISTENZA**

- 14.1 Viking fornisce la gestione completa del Servizio inclusa l'Assistenza, che comprende la manutenzione degli apparati installati presso le sedi del Cliente, incluso la sostituzione on-site in caso di guasto. La gestione del Fault Management da parte di Viking prevede la raccolta delle segnalazioni dei malfunzionamenti e la risoluzione del problema secondo gli S.L.A. concordati e descritti sull'Offerta.
- 14.2 L'attivazione del Servizio di Assistenza sarà a cura di CLIENTE che, una volta raccolte le informazioni, comunicherà direttamente con il N.O.C. Viking ([service@vikingitaly.com](mailto:service@vikingitaly.com)) utilizzando, per identificare il Circuito interessato le informazioni dettagliate così come riportate nell'Handover Document che viene inviato al rilascio di ogni Circuito. Alla comunicazione di malfunzionamento o del guasto, l'intervento relativo avverrà secondo il Livello di S.L.A. come riportato sull'Offerta. Viking fornirà a Cliente tutti gli aggiornamenti sullo stato di avanzamento dei lavori.

### **15. SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

Lo SLA stabilisce in dettaglio i livelli di servizio e gli schemi di compensazione per i Servizi forniti da Viking al Cliente. Ferme restando le limitazioni di responsabilità di cui all'articolo 13 del Contratto, Viking indennizzerà il Cliente per guasti, malfunzionamenti, ritardi e/o interruzioni nella fornitura dei Servizi. La misura di tali indennizzi è descritta nello SLA ed il Cliente accetta e dichiara che è esclusa qualsiasi altra pretesa da parte del Cliente stesso nei confronti di Viking ivi inclusa la richiesta di maggior danno.

I livelli di Assistenza compresi in ogni Servizio oggetto di questo Accordo sono riportati di volta in volta nell'Offerta relativa al Servizio stesso.

#### 15.1 Disponibilità del Servizio

Viking non considererà nei tempi di intervento e di ripristino qualsiasi ritardo, interferenza o perdita direttamente o indirettamente causati dai seguenti eventi:

- (A) accesso non consentito a qualsivoglia Apparato presente presso i locali del Cliente;
- (B) incompatibilità o guasto di Apparecchiature del Cliente, strutture o applicazioni;
- (C) qualsivoglia atto od omissione del Cliente;
- (D) evento di Forza Maggiore.

#### 15.2 Limitazione al calcolo dei Tempi di intervento e Ripristino

Viking non considererà nei tempi di intervento e ripristino le situazioni in cui il ritardo sia causato da uno dei seguenti eventi:

- (1) colpa o negligenza del Cliente, dei suoi dipendenti, rappresentanti/agenti o comparti contrattuali;
- (2) il Cliente abbiano violato le disposizioni contenute nelle presenti Condizioni Generali;
- (3) qualsivoglia evento di forza maggiore;
- (4) il Cliente non abbia consentito a Viking il necessario accesso agli Apparati;
- (5) in caso di Manutenzione Programmata;
- (6) un vizio od ogni altro problema associato ad apparati connessi dal Cliente al Punto di Terminazione della rete di Viking o al Punto di Demarcazione del Cliente, per esempio LAN del Cliente;
- (7) ogni interruzione o deterioramento dei Servizi esistenti che possa essersi verificato a seguito di aggiornamenti o modifiche del Servizio richiesti dal Cliente;
- (8) qualsivoglia danno o deterioramento dei cavi sottomarini;
- (9) malfunzionamento di un Software del Cliente che sia stato revisionato, incluso il mancato spegnimento o caricamento del Software;
- (10) il DNS opera fuori dal controllo diretto di Viking; per esempio, in tutti i casi nei quali un dominio non è gestito da Viking sui propri server DNS;
- (11) la situazione contabile del Cliente presenti dei saldi anomali rispetto agli accordi convenuti.
- (12) in caso di allagamento, incendio o scoppio dei locali in cui sono presenti gli Apparati.

### 16 **TERMINI E MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

16.1 La fatturazione relativa al Contributo di Attivazione sarà emessa in concomitanza dell'attivazione del Servizio. I Canoni Mensili verranno fatturati il primo giorno di ogni mese. Il primo mese, quello di attivazione, contestualmente con la fatturazione del Contributo di Attivazione, verrà fatturato anche il Canone Mensile in proporzione ai giorni di servizio residui nel mese in corso. Ogni fattura riporterà il riferimento all'Ordine di Acquisto o dell'Offerta controfirmata con descrizione dell/i Servizio/i del Cliente.

16.2 Il pagamento delle fatture, emesse come descritto al precedente punto, dovrà essere effettuato tramite: RID BANCARIO.

### 17 **CESSIONE DEL CONTRATTO**

- 17.1 Il Cliente non potrà cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente Contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di Viking.
- 17.2 Qualora Viking acconsentisse alla cessione, il Cliente non sarà liberato dalle proprie obbligazioni ai sensi dell'art. 1408, comma 2, del Codice Civile.
- 17.3 Viking potrà cedere a terzi il presente Contratto, nonché in tutto o in parte, gli eventuali crediti vantati in virtù del medesimo, fermo restando la facoltà del Cliente di esercitare e tutelare i diritti derivanti dal presente Contratto nei confronti dei terzi cessionari.

## **18 DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE, LICENZE D'USO, UTILIZZO DEL LOGO/MARCHIO DEL CLIENTE**

- 18.1 Qualora Viking abbia fornito al Cliente software, pacchetti e/o supporti informatici, programmi applicativi e ogni altro accessorio (ivi compreso il manuale d'uso) necessari per la fruizione dei Servizi, i correlati diritti di proprietà intellettuale resteranno di esclusiva titolarità di Viking ovvero dei licenzianti di questo e alla cessazione del presente Contratto si intenderanno altresì cessate le eventuali licenze d'uso concesse a favore del Cliente.
- 18.2 Il Cliente non potrà, salvo espressa autorizzazione da parte di Viking, riprodurre, duplicare, ovvero consentire che altri riproducano o duplicino totalmente o parzialmente il contenuto dei predetti software, pacchetti e/o prodotti informatici, ovvero dei correlati manuali d'uso, cederli a titolo oneroso o gratuito a terzi, consentirne l'utilizzo da parte di terzi.
- 18.3 Si autorizza la Viking all'utilizzo del nome e del logo/marchio aziendale del Cliente nell'ambito di pubblicazioni su materiale marketing oltre che sul proprio sito aziendale. È fatto divieto a Viking di concessione d'uso/di cessione/di subconcessione (totale o parziale) a terzi del suddetto logo/marchio. È vietato l'utilizzo in contesti e per motivi diversi da quelli sopra elencati e/o che possa causare pregiudizio o danno al Cliente. Tale utilizzo è da considerarsi effettuato in forma del tutto gratuita per entrambe le parti ed ha validità illimitata salvo diversa comunicazione scritta del Cliente.

## **19 PRIVACY**

Viking fornisce al Cliente l'informativa, dell'art. 13 Regolamento Privacy Europeo n. 679/2016 ("GDPR"), sulle finalità e modalità di trattamento dei dati personali. A tal proposito il Cliente dichiara di aver ricevuto idonea informativa (Allegato-A di seguito).

- 19.1 **Trattamento Dati Personali.** Il trattamento dei dati personali del Cliente avviene nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy, con particolare riferimento alle prescrizioni di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679. Viking è Titolare del trattamento dei dati personali del Cliente trattati ai fini del perfezionamento e dell'esecuzione del Contratto. La durata del trattamento è strettamente connessa all'oggetto contrattuale; i dati saranno trattati secondo le finalità proprie del contratto, funzionalmente allo svolgimento dell'oggetto contrattuale ed agli obblighi di legge, in conformità all'informativa privacy rilasciata al Cliente. Il Titolare del trattamento dei dati personali garantisce la riservatezza dei dati personali del Cliente trattati per l'esecuzione del Contratto, fatti salvi obblighi di legge.
- 19.2 **Finalità del trattamento.** I dati, saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza:
- a) per Finalità di Servizio (art. 6 lett. b), e), f) GDPR – contratto, obbligo di legge, legittimo interesse), e in particolare:
    - i) per adempiere agli obblighi legali e fiscali cui è soggetto il Titolare;
    - ii) per e nell'ambito dell'esecuzione dei Contratti di cui è parte il Cliente e per l'adozione di misure precontrattuali adottate su richiesta del Cliente;
    - iii) nell'eventualità che sia necessario accertare, esercitare o difendere un diritto in sede giudiziaria, per il perseguimento del legittimo interesse che il Titolare ha

ravvisato sussistere sulla base del bilanciamento degli interessi effettuato; il perseguimento di un legittimo interesse del Titolare;

iv) per l'adempimento di obblighi di legge.

b) per Finalità di Marketing (art. 6 lett. a) GDPR - Consenso), e in particolare: per informare il Cliente, con lettere ordinarie, chiamate telefoniche, e-mail, SMS, MMS, notifiche e newsletter delle iniziative e offerte di Viking e per proporgli questionari e ricerche di mercato).

## **20 INTERPRETAZIONE DEL CONTRATTO, LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

20.1 Il Contratto e le obbligazioni da esso derivanti sono interamente regolati dalla legge italiana.

20.2 Per tutte le controversie relative al Contratto, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, è competente esclusivamente il Foro di Pistoia.

20.3 Il Cliente che lamenti la violazione di un proprio diritto o interesse o intenda agire in via giudiziaria, deve preventivamente esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione, in conformità del "Regolamento sulle Procedure di Risoluzione delle Controversie tra utenti e operatori di Comunicazioni elettroniche (Delibera n. 203/18/CONS). Inoltre, ai sensi dell'art. 4 dell'Allegato A alla Delibera 203/18/CONS le procedure di risoluzione delle controversie dinanzi ai Corecom e, ove previsto, dinanzi all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, prevedono la relativa partecipazione tramite la piattaforma ConciliaWeb. Per le predette controversie, il Cliente non potrà quindi proporre ricorso in sede giurisdizionale fino a che non sia stato esperito un tentativo obbligatorio di conciliazione a tal fine, i termini per agire in sede giurisdizionale sono sospesi fino alla scadenza del termine per la conclusione del procedimento di conciliazione. Il Cliente è altresì consapevole che sono escluse dall'ambito di applicazione della Delibera AGCOM n. 203/18/CONS:

- (i) le controversie attinenti unicamente il recupero di crediti relativi alle prestazioni effettuate da Viking, a eccezione di quelle inerenti a crediti o prestazioni contestate dal Cliente;
- (ii) le controversie promosse ai sensi degli articoli 37, 139, 140 e 140-bis del codice del consumo;
- (iii) le controversie attinenti esclusivamente a profili tributari.

## **21 DISPOSIZIONI GENERALI**

### **21.1 Sicurezza**

Le Parti, per le eventuali attività in programma presso le sedi del Cliente, si impegnano, ciascuna per quanto di propria competenza e responsabilità, alla piena osservanza del disposto del D. Lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni; pertanto, durante l'esecuzione delle prestazioni oggetto degli Atti Applicativi, dovranno adottare idonee misure preventive atte a salvaguardare la sicurezza e la salute dei lavoratori.

### **21.2 Riservatezza**

Ai fini delle presenti Condizioni Generali per "Informazioni Riservate" si intendono le informazioni comunicate ad una Parte (nel seguito "Parte Ricevente") da un'altra Parte (nel seguito denominata "Parte Comunicante") nell'ambito delle presenti Condizioni Generali (i) in forma scritta o altra forma tangibile e identificate per iscritto o marcate dalla Parte Comunicante al momento della comunicazione come "Riservate", "Confidenziali" o con altra dicitura di analogo significato o (ii) in forma orale o visiva, purché identificate dalla Parte Comunicante come Riservate al momento di tale comunicazione e confermate per iscritto dalla Parte Comunicante alla Parte Ricevente con tale dicitura di riservatezza entro 30 giorni da detta comunicazione orale o visiva.

Ciascuna Parte Ricevente si impegna a:

- A mantenere confidenziali le Informazioni Riservate ed a non rivelarle o altrimenti renderle disponibili a terzi, salvo quanto previsto al successivo punto (C);

- B utilizzare le Informazioni Riservate solo ai fini dello svolgimento delle attività previste nelle presenti Condizioni Generali;
- C non copiare, né modificare, né a permettere ad alcuno di copiare o modificare, in tutto o in parte, le Informazioni Riservate, salvo nella misura strettamente necessaria per l'uso consentito dal punto (B) che precede;
- D limitare l'accesso alle Informazioni Riservate e l'uso delle stesse al personale proprio o di propri consulenti, coinvolti nell'esecuzione delle presenti Condizioni Generali nella misura strettamente necessaria per detta esecuzione;
- E imporre ai propri consulenti ed al personale di cui al punto (D) il rispetto degli obblighi previsti nelle presenti Condizioni Generali;
- F a scelta della Parte Comunicante, restituire alla Parte Comunicante o distruggere tempestivamente e cancellare dalla memoria di qualsiasi computer nella sua disponibilità tutte le Informazioni Riservate e le copie complete o parziali delle stesse in suo possesso, certificandone la distruzione e la cancellazione alla Parte Comunicante, e ad astenersi da ogni ulteriore uso delle Informazioni Riservate e di ogni loro parte, quando le medesime non siano più necessarie per l'uso consentito dal punto (B) che precede;
- G ferme restando le disposizioni che precedono, non rimuovere o in qualsiasi modo cancellare, in tutto o in parte, dalle copie di qualsiasi software, documentazione o altro materiale fornito dalla Parte Comunicante o dal relativo supporto o confezione qualsivoglia indicazione di copyright o altra notazione di riserva di diritti ivi apposta;
- H ferme restando le disposizioni che precedono, a sottoporre le Informazioni Riservate in suo possesso o controllo a misure di protezione, che siano in ogni caso non meno stringenti di quelle adottate per le proprie informazioni riservate, contro l'accesso, l'uso, la copiatura, la modifica e/o la divulgazione non autorizzati.

I predetti impegni non si applicano ad informazioni che siano disponibili al pubblico al momento della comunicazione alla Parte Ricevente o lo diventino successivamente senza colpa della Parte Ricevente, o che la Parte Ricevente possa dimostrare:

- (i) essere già lecitamente ad esso note, libere da vincoli di riservatezza o limiti d'uso, prima di riceverle dalla Parte Comunicante;
- (ii) o essere state ad esso comunicate da terzi senza vincoli di riservatezza o limiti d'uso; o
- (iii) essere state da esso sviluppate indipendentemente.

I predetti impegni non si applicano altresì alle informazioni che ciascuna Parte fosse obbligata a comunicare o divulgare in ottemperanza ad un ordine legittimo di comunicazione di qualsiasi Autorità. In tale ultimo caso detta Parte, ove consentito dall'Autorità, dovrà dare immediata notizia scritta alla parte proprietaria dell'Informazione Riservata affinché questa possa richiedere i più adeguati provvedimenti giudiziari a tutela dei propri interessi. Le Informazioni Riservate ed ogni loro modifica, elaborazione o lavoro derivato sono e resteranno di esclusiva proprietà della Parte proprietaria e dei suoi danti causa. Né questo Condizioni Generali né la comunicazione di Informazioni Riservate qui prevista sarà interpretata come fonte per la Parte Ricevente di diritti a concessioni di licenze o altri diritti di uso sui brevetti, domande di brevetti, diritti d'autore o qualsiasi altro diritto di proprietà industriale e/o intellettuale sulle Informazioni Riservate, modifiche, elaborazioni e/o lavori derivati e/o su dati o informazioni in essi compresi. Gli impegni di queste Condizioni Generali restano in vigore per 2 anni dalla data di comunicazione delle Informazioni Riservate alla Parte Ricevente, anche dopo la cessazione per qualsiasi causa del Contratto. In caso di violazione di uno qualsiasi degli obblighi di cui sopra, la Parte non inadempiente potrà risolvere eventuali Atti applicativi ai sensi dell'articolo 1456 c.c., fatto salvo la facoltà di richiedere il risarcimento dei danni.

### 21.3 Variazioni al testo del Contratto

Fatto salvo quanto espressamente diversamente convenuto nel presente Contratto, nessuna Parte può, senza preventiva autorizzazione scritta dell'altra, apportare all'oggetto del Contratto o ai termini in esso contenuti modifiche, aggiunte o soppressioni di qualsiasi

natura ed entità. Eventuali modifiche, integrazioni o rettifiche al presente Contratto saranno pertanto valide solo se concordate per iscritto e sottoscritte dai legali rappresentanti delle Parti o da persone munite di idonei poteri.

#### 21.4 Comunicazione tra le Parti e Domicili Contrattuali

Qualsiasi comunicazione tra le Parti derivante, collegata o connessa al presente Contratto e agli Atti Applicativi, ove non diversamente stabilito, dovrà essere effettuata per iscritto ed inviata via PEC ai seguenti indirizzi:

- (i) all'indirizzo [viking@legalmail.it](mailto:viking@legalmail.it).
- (ii) per il Cliente all'indirizzo PEC riportato sull'Offerta.

#### 21.5 Fornitori

Il Cliente acconsente espressamente a che Viking, per la fornitura dei Servizi, possa avvalersi di fornitori scelti a insindacabile ed esclusiva discrezione di quest'ultima, ai quali Viking potrà affidare la prestazione di tutte o alcune le attività di cui al presente Contratto.

#### 21.6 Validità del Contratto e clausole nulle

Il presente Contratto contiene l'integrale disciplina del rapporto tra le Parti con riferimento a quanto ne forma l'oggetto, intendendosi con esso superate tutte le eventuali pregresse intese e pattuizioni intercorse tra le Parti. Ove una disposizione del presente Contratto fosse o divenisse nulla, e/o qualora una o più delle disposizioni non potesse, per motivo diverso dall'inadempimento della Parte obbligata, essere adempiuta nel puntuale rispetto delle previsioni qui pattuite, le restanti disposizioni conserveranno pieno vigore ed efficacia, fermo restando che le Parti convengono sin da ora di negoziare in buona fede al fine di sostituire detta disposizione con altra valida ed efficace. L'eventuale tolleranza di una delle Parti di comportamenti posti in essere dall'altra in violazione delle disposizioni contenute nel presente Contratto non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni violate né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutti i termini e di tutte le condizioni qui previste.

#### 21.7 Clausola fiscale

Ogni spesa, imposta o tassa comunque inerente il Contratto è a carico del Cliente, salvo che non sia diversamente disposto. Il presente Contratto, avente per oggetto operazioni soggette ad imposta sul valore aggiunto, ai sensi degli articoli 3 e 4 del D.P.R. 633 del 26.10.1972 è soggetto a registrazione solamente in caso d'uso e con il pagamento dell'imposta in misura fissa ai sensi degli articoli 5 e 40 del D.P.R. 131 del 26.4.1986.

**ALLEGATO-A**  
Informativa essenziale - Clienti

|                                    |  |   |
|------------------------------------|--|---|
| Chi è il titolare del trattamento? | Viking S.r.l., d'ora in avanti Il Titolare   | Indirizzo: Via del Lavoro, 20 - 51013 Chiesina Uzzanese (PT)<br>Tel.:+39 0572 099200<br>Indirizzo: <a href="mailto:privacy@vikingitaly.com">privacy@vikingitaly.com</a> |
| Chi sono i destinatari?            | responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari | Consulenti informatici<br>Consulenti eventualmente coinvolti nella gestione amministrativa e contabile<br>Consulente marketing  |

| Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?  |  |   |
|---|--|---|
| I dati personali saranno trattati:  | Il trattamento avviene in base a:  | I dati personali che ti riguardano sono:                                  |
| per l'esecuzione e la gestione del contratto  | attività preordinate alla conclusione del contratto contratto/rapporto instaurato adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento adempimento di obblighi conseguenti al rapporto instaurato, quali (tenuta della contabilità ed esercizio dei diritti dipendenti dal contratto) | nome, cognome<br>e-mail<br>numero di telefono<br>indirizzo<br>partita IVA |
| per l'attività di assistenza  |  |   |
| per l'archiviazione e la conservazione  |  |   |
| per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano                                 | legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari  | nome, cognome<br>e-mail<br>numero di telefono<br>indirizzo<br>partita IVA |
| per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica   | legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari  | o e-mail  |
| per attività di marketing avente ad oggetto i servizi del Titolare (mediante e-mail, sms, contatto telefonico con o senza operatore, posta ordinaria) | consenso   | nome, cognome<br>e-mail<br>numero di telefono<br>indirizzo                |

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni puoi richiedere l'informativa completa contattandoci all'indirizzo [privacy@vikingitaly.com](mailto:privacy@vikingitaly.com)